

# 行銷管理 公共圖書館

## 人才培訓

研習手冊

研習日期 94年6月16 .17日 (星期四 .五)

研習地點 國立台中圖書館

指導機關



主辦機關



# 「公共圖書館行銷管理人才培訓」研習手冊

## 目次

研習課程表	1
研習須知	2
專題演講	
公共圖書館經營之行銷策略/王淑卿	5
公共圖書館之公共關係與形象/董國昌	6
閱讀的推廣故事與討論/陳來紅	7
公共圖書館行銷管理/高志斌	8
如何撰寫新聞稿與媒體互動/高志斌	11
行銷規劃/高志斌	12
講師資料	13
學員名錄	15
工作人員名錄	17
附錄	
公共圖書館行銷管理人才培訓實施計畫	21
國立台中圖書館位置圖、交通指南暨住宿指南	23
本館出版品一覽表	26
參考資料	
圖書館經營	29
圖書館行銷及策略	34
圖書館公共關係	38
活動規劃與設計	42
顧客導向服務	47
新聞稿與媒體	50

## 研習課程表

時間	課程 6月16日(星期四)	地點	主講(持)人
08:45-09:00	報到---歡迎, 歡迎	國中圖研習教室	輔導課
09:00-09:10	始業式	國中圖研習教室	薛茂松館長
09:10-10:40	公共圖書館經營之行銷策略	國中圖研習教室	王淑卿老師
10:40-10:50	休息	國中圖研習教室	
10:50-12:20	公共圖書館之公共關係與形象	國中圖研習教室	董國昌老師
12:20-13:30	午餐	國中圖研習教室	
13:30-15:00	閱讀的推廣故事與討論	國中圖研習教室	陳來紅老師
15:00-15:20	茶敘	國中圖第一會議室	輔導課
15:20-16:50	本館推動閱讀學習活動報告	國中圖研習教室	推廣課 資訊小組 輔導課
16:50-17:30	參觀本館	國中圖	推廣課
17:30------	明天見		

時間	課程 6月17日(星期五)	地點	主講(持)人
08:45-09:00	簽到---愛的叮嚀、誠心的預備	國中圖研習教室	輔導課
09:00-10:50	公共圖書館行銷管理	國中圖研習教室	高志斌老師
10:50-11:05	茶敘	國中圖第一會議室	
11:05-12:30	如何撰寫新聞稿與媒體互動	國中圖研習教室	高志斌老師
12:30-13:30	午餐	國中圖研習教室	
13:30-16:00	行銷規劃及分組演練	國中圖研習教室	高志斌老師
16:00-16:10	休息	國中圖研習教室	
16:10-16:50	綜合座談與結業式	國中圖研習教室	薛茂松館長
16:50------	珍重再見!	國中圖	

## 研習須知

- 一、請務必全程參與，不要缺席。
- 二、研習期間請佩帶識別證。
- 三、為維持學員上課品質，在研習教室內請將手機改為靜音或關閉。
- 四、停車至本館對面一中商圈停車場之學員，請拿計時票卡至本館二樓研習教室報到處蓋本館戳章，可優惠半天停車費 50 元(即四小時以五十元計，超過四小時以一天 100 元計算)依此累計。
- 五、學員請準時上課，並全程參與，如有特殊事情者，請事先向工作人員請假。
- 六、研習期間如有任何問題或建議，請隨時告知工作人員。
- 七、研習期間如需緊急聯絡研習人員，請撥學員專線：04-22261105 轉 923 施婷婷小姐。
- 八、課程結束後，將由承辦單位於網站上登錄學員研習時數。

專  
題  
演  
講

# 公共圖書館經營之行銷策略

王淑卿老師

朝陽科技大學圖書館館長

## 1 公共圖書館服務行銷的必要性

## 2 圖書館服務行銷的本質

## 3 以顧客為中心的服務導向

## 4 服務行銷行動方案實例分享

### 4.1 近期方案

#### 4.1.1 加強教育與訓練課程之安排

#### 4.1.2 推動合作行銷

4.1.2.1 異質性產業之合作：化妝品、生物科技、醬油、環保

4.1.2.2 同質性產業之合作：出版社(書展)、書店(好書聚樂部)、主題性演講與簽名活動(教育部創造力教育—創意人分享、發明列車、校園創意競賽)

4.1.3 利用社會資源：募款(勇闖圖書館體驗營)、募書(偏遠地區捐書)、展品提供(浮世繪、稀奇古怪)

4.1.4 善用新聞媒體：報紙、電台、第四台

### 4.2 中長期可行方案

4.2.1 讀者調查及成效評估：結合圖書館學與資訊相關學系教授及研究生

4.2.2 網路行銷：電子報、網頁(無障礙網頁)

4.2.3 跨館行銷

## 5 結語

## 公共圖書館之公共關係與形象

董國昌老師

國立中興大學行銷學系講師

- 一、找出機構的群眾
- 二、衡量機構的形象及群眾對機構的態度
- 三、建立機構的形象目標及群眾的態度目標
- 四、釐訂公共關係成本及效益策略
- 五、選擇公共關係工具
- 六、執行並評估結果

# 閱讀的推廣故事與討論

陳來紅老師

婦權基金會委員

- 一、袋鼠媽媽的閱讀故事
- 二、兒童書箱運動的故事
- 三、故事媽媽的故事
- 四、閱讀推廣策略的討論



# 公共圖書館行銷管理

高志斌老師

公務人力發展中心講師

## 一、如何提升業務

1. 如何連結讀者的真意、動機與學習態度。
2. 如何重點選擇策略，以撥動他們的心弦。
3. 如何創造嶄新的廣告行銷，以及富有創意的執行方式。
4. 如何持續面對面服務的最後領域。

## 二、知識的年代，震撼全球

1. 遠離了工業時代，掙脫了經濟的年代，反省戰爭歲月的人類，需要有全新不同以往的觀念。
2. 追求獨立自由，更上一層的年代。

## 三、閱讀不再視為個人選擇，而是生存上及文化上、知識上之必須。

## 四、圖書館藏的能量運轉和釋放，像一座核子的發電廠，甚至超越一切有形的能量。

## 五、建立閱讀者的忠誠度與推薦，建立服務的四個方式

1. 刺激
2. 提名
3. 閱覽與決定
4. 持續

## 六、建立一個理性與感性的殿堂

1. 分享資源
2. 簡化後續的互動
3. 培養影響力

## 七、同儕壓力，人際驅力，慾望動力，生命願景的四大結合。

## 八、為何可以利用圖書館為社會文化氛圍的催化點

1. 社會價值觀的多重任務(溝通、內容、利益、便利、社群利用網際網路的5C，以達目標)。
2. 生活及時間因素，培養文明的守護者。
3. 每個人的綜合力，因為人永遠都是重要的因素。
4. 可以循求解答與依賴的地方。

## 九、了解你的客群

1. 自由的交談
2. 質疑問題
3. 注意他人和自我的偏見
4. 衡量一切問題
5. 改善，並精益求精

## 十、信不信由你

為何客群會選擇這裡

1. 很棒(榮譽)
2. 方便(簡單)
3. 值得(切身)
4. 信賴(情感)
5. 需要(重要)
6. 其他

十一、界定你的特色，超越定位到說服。

十二、建議的力量，突顯需求，激起慾望，致力發揮有效影響，而非有效接觸。

十三、知道什麼有用，了解什麼會有反效果，掌握訊息的傳遞關鍵，以人文知識至上。

# 如何撰寫新聞稿與媒體互動

高志斌老師

公務人力發展中心講師

## 一、新聞稿

1. 圖書文化是從一點一滴對歷史的追溯，加上一些對未來憧憬的無邊想像。
2. 抓網提辭，簡單扼要，撩人眼界，動人心扉。
3. 首尾相續，中有高點，一氣呵成，少些贅詞。
4. 呈現人情味的一面。

## 二、媒體互動

1. 分開平面媒體、電子媒體、網路及電台、戶外廣告的性質。
2. 多聯繫，有新資訊，儘量以面告、書面、語言，三管其下。
3. 對於主動性強的媒體，應給予更多更好更快的訊息。
4. 具時代特質的創業精神文化圖書服務化。

## 行銷規劃

高志斌老師

公務人力發展中心講師

- 一、如何讓我們的"內容"在文化市場上，被注意。
- 二、在不是一個閱讀風氣很盛的社會，如何抓住客戶。
- 三、如何藉由特殊的行銷策略，在適當的時機，從每位閱讀者身上發揮「媒介」的高值回饋。
- 四、界定你的定位、風格
  1. 定位：如何引起共鳴？
  2. 新聞為金句、建議、引導、建立資料。
  3. 教育他、開拓他的視野，激起欲望（求知慾），一定要告訴他"帶朋友來"。
  4. 起而行（分組演練）

## 講師資料

### 一、王淑卿老師

學 歷 國立交通大學資訊工程研究所博士

經 歷 朝陽科技大學資管系教授  
朝陽科技大學波錠紀念圖書館館長

聯 絡 電 話 (04) 23323000 轉 3131

E - m a i l scwang@mail.cyut.edu.tw

服 務 單 位 朝陽科技大學

演 講 專 題 公共圖書館經營之行銷策略

### 二、董國昌老師

學 歷 中興大學碩士

經 歷 國立中興大學行銷學系講師  
中國生產力中心、流通業顧問班講師

服 務 單 位 國立中興大學

聯 絡 電 話 (04) 22855301; (04) 22840392-29

E - m a i l gcdong@dragon.nchu.edu.tw

演 講 專 題 公共圖書館之公共關係與形象

### 三、陳來紅老師

學 歷 高商  
史丹福大學婦女運動研習  
舊金山大學 1998 NPO 非營利組織管理研習

經 歷 2003-2005 婦權基金會委員  
2002-2005 行政院婦權會委員  
2001 主婦聯盟合作社理事主席

服 務 單 位 主婦聯盟合作社

聯 絡 電 話 ( 02 ) 8991-0003

E - m a i l makingezcom@yahoo.com.tw

演 講 專 題 閱讀的推廣故事與討論

### 四、高志斌老師

學 歷 美國愛荷華州私立柏林頓大學企業管理碩士、哲學系博士

經 歷 行政院研考會諮詢委員  
行政院銓敘部、勞委會勞訓局、新聞局、公務人力發展中心  
等單位講師  
2005 年國民大會代表

聯 絡 電 話 ( 02 ) 26493475

E - m a i l laha1957@yahoo.com.tw

演 講 專 題 公共圖書館行銷管理  
如何撰寫新聞稿與媒體互動  
行銷規劃

## 學員名錄

序號	姓名	服務單位	電話	住址
1	莊俊凱	臺北市立圖書館	02-27552823	106 台北市建國南路 2 段 125 號
2	林生芳	基隆市文化局	02-24224170	202 基隆市信一路 181 號
3	許惠娟	基隆市文化局	02-24224170	202 基隆市信一路 181 號
4	鄭文婷	臺北縣立圖書館	02-22534412	220 板橋市莊敬路 62 號
5	李美貞	臺北縣立圖書館	02-22534412	220 板橋市莊敬路 62 號
6	郭致承	桃園縣文化局	03-3322592	330 桃園市縣府路 21 號
7	呂姿玲	新竹縣文化局	03-5510201	302 竹北市縣政九路 146 號
8	歐叔青	新竹縣文化局	03-5510201	302 竹北市縣政九路 146 號
9	郭淑婉	新竹市政府文化局	03-5319756	300 新竹市東大路二段 15 巷 1 號
10	周素娟	新竹市政府文化局	03-5319756	300 新竹市東大路二段 15 巷 1 號
11	徐玉金	苗栗縣文化局	037-352961	360 苗栗市自治路 50 號
12	潘美君	臺中市文化局	04-23727311	403 臺中市英才路 600 號
13	蔡靜慧	臺中縣文化局	04-26280166	436 台中縣清水鎮鎮政路 100 號
14	吳翌莛	南投縣政府文化局	049-2231191	540 南投市建國路 135 號
15	劉宜琇	南投縣政府文化局	049-2231191	540 南投市建國路 135 號
16	侯秀育	彰化縣文化局	04-7250057	500 彰化市中山路二段 500 號
17	吳瑩嫻	彰化縣文化局	04-7250057	500 彰化市中山路二段 500 號
18	黃長永	雲林縣政府文化局	05-5327613	640 斗六市大學路三段 310 號
19	洪月卿	雲林縣政府文化局	05-5327613	640 斗六市大學路三段 310 號
20	林依玲	嘉義市文化局	05-2788225	600 嘉義市忠孝路 275 號
21	洪淑真	嘉義縣政府文化局	05-3620123	612 嘉義縣太保市祥和一路東段一號
22	簡珮珊	嘉義縣政府文化局	05-3620123	612 嘉義縣太保市祥和一路東段一號
23	蔡惠丞	臺南市立圖書館	06-2255146	704 臺南市公園北路 3 號
24	涂淑玲	臺南縣政府文化局	06-6321047	730 臺南縣新營市中正路 23 號
25	郭錦童	臺南縣政府文化局	06-6321047	730 臺南縣新營市中正路 23 號



序號	姓名	服務單位	電話	住址
26	王國裕	澎湖縣文化局	06-9261141	880 澎湖縣馬公市中華路 230 號
27	郭武村	高雄市立圖書館	07-2112181	801 高雄市民生二路 80 號
28	洪慈芬	高雄縣政府文化局	07-6262620	820 高雄縣岡山鎮岡山南路 42 號
29	李玉霜	高雄縣政府文化局	07-6262620	820 高雄縣岡山鎮岡山南路 42 號
30	黃 苓	屏東縣政府文化局	08-7360331	900 屏東市大連路 69 號
31	戴秋華	屏東縣政府文化局	08-7360331	900 屏東市大連路 69 號
32	郭淑英	臺東縣政府文化局	089-320378	950 臺東市南京路 25 號
33	林菊嬌	花蓮縣政府文化局	03-8227121	970 花蓮市文復路 6 號
34	簡淑芬	宜蘭縣政府文化局	03-9322440	260 宜蘭市復興路二段 101 號
35	張菁華	宜蘭縣政府文化局	03-9322440	260 宜蘭市復興路二段 101 號
36	李毓秀	金門縣文化局	082-328638	893 金門縣金城鎮環島北路 66 號
37	何碧羨	金門縣文化局	082-328638	893 金門縣金城鎮環島北路 66 號
38	林麗娜	國立台中圖書館	04-22261105	404 台中市精武路 291-3 號
39	陳鴻霞	國立台中圖書館	04-22261105	404 台中市精武路 291-3 號
40	張春芳	國立台中圖書館	04-22261105	404 台中市精武路 291-3 號
41	林洵年	國立台中圖書館	04-22261105	404 台中市精武路 291-3 號
42	俞維灃	國立台中圖書館	04-22261105	404 台中市精武路 291-3 號
43	周孟香	國立台中圖書館	04-22261105	404 台中市精武路 291-3 號
44	江映松	國立台中圖書館	04-22261105	404 台中市精武路 291-3 號

## 工作人員名錄

館	長	薛茂松
副 館	長	劉水抱
秘書室	主 任	王元仲
秘書室	課 員	邱素英
會計室	主 任	陳碧珠
會計室	課 員	張薰云
輔導課	課 長	賴甫昌
輔導課	輔導員	周孟香
輔導課	輔導員	江映松
輔導課	助輔員	劉 俊
輔導課	助輔員	施婷婷
輔導課		林蟬娟
輔導課		林耿玄
文化志工隊		吳寶月
文化志工隊		巫淑馨
文化志工隊		王秀格
文化志工隊		林寶蓮

附

録

## 國立台中圖書館辦理「公共圖書館行銷管理人才培訓」 實施計畫

一、**依據**：國立台中圖書館「94年公共圖書館經營管理人才培訓計畫」。

### 二、宗旨

利用知識行銷塑造圖書館形象，使民眾充分認識利用圖書館資源，以滿足讀者對知識和資訊的多元需求，建立優勢的圖書館形象，開創永續經營的契機。

### 三、計畫目標

- (一) 加強行銷理論及規劃能力的宣導，使圖書館館員深刻體認公共圖書館行銷的重要性。
- (二) 藉由實習操作與分享，使館員體悟閱讀活動企劃的重要，利用策劃與行銷的知識與技能，使圖書館利用發揮最大效益。

四、**指導單位**：行政院文化建設委員會

**主辦單位**：國立台中圖書館

五、**辦理日期**：94年6月16、17日（星期四及星期五）。

六、**辦理地點**：國立台中圖書館二樓研習教室。

七、**參加對象**（各單位推派1~2人參加）

1. 北、高兩市圖書館業務主管及承辦人參加
2. 各縣市文化局（圖書館）業務主管及承辦人參加

### 八、報名作業

(一) 報名日期：即日起至5月25日止

(二) 報名方式：

1. 公務人員終身學習入口網站報名。

網址 <http://lifelonglearn.cpa.gov.tw>

2. 錄取名單以 e-mail 通知

3. 聯絡人員：國立台中圖書館輔導課 施婷婷小姐

TEL : (04) 22261105-923 FAX : (04) 22232521

e-mail : ting@ntl.gov.tw

## 九、其他

(一) 參加學員請各服務機關給予公(差)假參加(承辦單位僅提供午餐, 不提供住宿)。

(二) 與會學員差旅費, 請依規定向各服務單位報支。

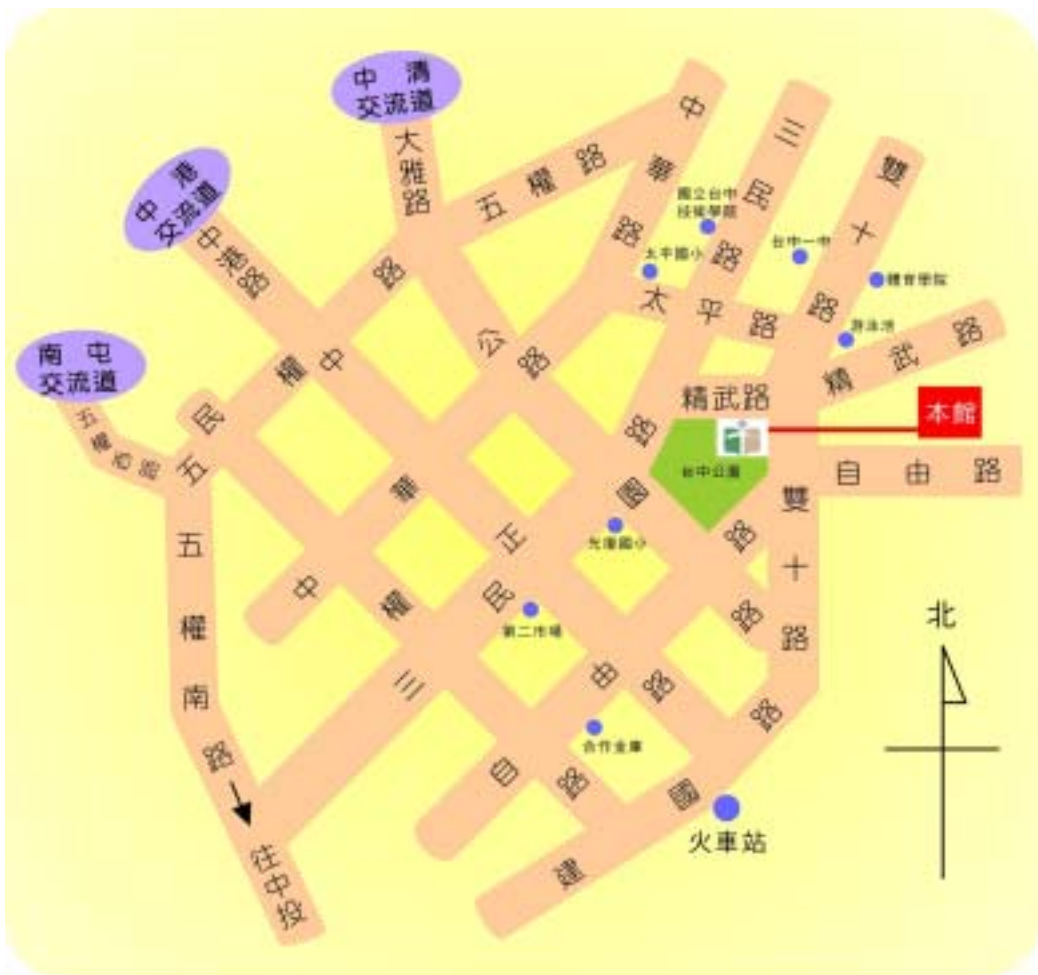
## 十、研習課程

時間	課程 6月16日(星期四)	時間	課程 6月17日(星期五)
08:45-09:00	報到---歡迎, 歡迎	08:45-09:00	簽到---愛的叮嚀 誠心的預備
09:00-09:10	始業式	09:00-10:50	公共圖書館行銷管理/高志斌
09:10-10:40	公共圖書館經營之行銷策略/王淑卿	10:50-11:05	茶敘
10:40-10:50	休息	11:05-12:30	如何撰寫新聞稿與媒體互動/ 高志斌
10:50-12:20	公共圖書館之公共關係與 形象/董國昌	12:30-13:30	午餐
12:20-13:30	午餐	13:30-16:00	行銷規劃及分組演練/高志斌
13:30-15:00	閱讀的推廣故事與討論/陳 來紅	16:00-16:10	休息
15:00-15:20	茶敘	16:10-16:50	綜合座談與結業式
15:20-16:50	本館推動閱讀學習活動報 告	16:50-----	珍重再見!!
16:50-17:30	參觀本館		
17:30-----	明天見		

十一、本計畫如有未盡事宜, 得依實際需要適時修正之。

## 國立台中圖書館位置圖、交通指南暨住宿指南

### 國立台中圖書館位置圖



## 交通指南

國立台中圖書館 地址：台中市精武路 291 之 3 號 電話：04-22261105

## 乘車指南

台中客運 32 (光復國小, 台中技術學院)  
8、36、100、102、108 (台中技術學院, 公園口)  
41、42、63 (中興堂)

統聯高潛力 73 號原藍線 中興堂, 公園口, 台中技術學院  
公車

彰化客運 往豐原路線

巨業 大雅 → 梧棲 → 清水 中興堂  
通宵 → 大甲 → 台中 光復國小

豐原客運 豐原線、東勢線、卓蘭線、新田線 中興堂

仁友客運 1、2、21、25、29、31、61、105 台中技術學院, 公園口  
7 游泳池 20、51 中興堂 6 公園口

## 開車指南

高速公路 國道 1 號中山高速公路

南下 南下至中清路交流道下, 走大雅路接公園路, 至三民路二段左轉, 走中山公園旁的精武路即可到達。

北上 北上至中港路交流道下, 走台中港路至五權路左轉, 至公園路右轉, 再到三民路二段左轉, 走中山公園旁的精武路即可到達。

## 步行

乘火車至台中站下車, 徒步右轉建國路到底, 沿雙十路, 至精武路左轉到本館, 約 10 分鐘; 計程車約 3 分鐘。

乘國光客運至干城站下車, 沿雙十路, 左轉精武路, 步行 8 分鐘至本館。

**停車指南**

本館因停車位有限，無法提供學員停車，如欲停車，可以至本館對面一中商圈停車場停車，之後請拿計時票卡至本館二樓研習教室報到處蓋本館戳章，即可優惠一天停車費 100 元，依此累計。

**住宿指南 ( 參考名單 )**

飯店名稱	價 格	說 明
國 軍 英雄館	1300 (二小床或一大床) 附早餐	地址：臺中市南京路 127 號 電話(04)2222-3783#222 傳真(04)2225-0085 E-mail：tccg-herohouse@fafaroc.org.tw 位於台中市復興路和南京路交叉口，自台中火車站步行至英雄館，僅約八分鐘內即可到達（由英雄館步行至本館約需十分鐘，途中穿越台中公園，景色非常美麗）。
台中高農 實習旅館	1000 (一大床)附早餐 1600 (二小床)附早餐 2000 (一小床 一大床) 附早餐 2400 (二大床)附早餐	台中市東區台中路 287 號 免費停車位 電話(04)22807236 傳真(04)22807242 E-mail：thotel@pchome.com.tw 前身為台中教師會館。由國立台中高級農業職業學校收回，成為觀光科學生教學實習旅館。
通 豪 大飯店	2000 (一大床)附早餐 2600 (二大床)附早餐	台中市大雅路 431 號 免費停車位 電話(04)22956789-8562、0920489453 陳副理 E-mail：service@taichung-plaza.com 台中通豪大飯店聳立於台中市都心，為二十四層國際觀光旅館級的飯店，有空中露天游泳池、三溫暖、健身房及兒童球屋等讓您盡享悠閒。
全 國 大飯店	2200 (一大床)附早餐 2600 (二大床)附早餐	台中市台中港路一段 257 號 免費停車位 電話 ( 04 ) 23213111 傳真 ( 04 ) 23213124 請附公務員證件 全國大飯店位於廣三百貨及大廣三量販百貨間，是台中市著名的觀光飯店，店中除了有各種住宿服務外，也有休閒設施，如高爾夫球等，是一所五星級的大飯店。



## 本館出版品一覽表

序號	書名	出版(創刊) 年月	定價	平裝/精裝
1	讀者需求及服務滿意度調查研究	93.12	120	平裝
2	讀書會經營運作	93.12	120	平裝
3	國立台中圖書館活動手冊(季刊)	93.12	贈	平裝
4	鄉鎮圖書館工作二十講	93.11	150	平裝
5	健康生活派	93.11	125	平裝
6	大地書情：公共圖書館的蛻變	92.6	400	平裝
7	書香遠傳	92.6	95	平裝
8	新時代公共圖書館視訊聯播活動	93.6	100	VCD
9	我家的另一間書房--閱讀新時代公共圖書館	93.5	250	DVD

劃撥戶名：有限責任國立台中圖書館員工消費合作社

劃撥帳號：22509361

參  
考  
資  
料

## 圖書館經營

### 【圖書】

序號	書名	作者	出版者	發表年
1	21世紀數位圖書館發展趨勢	胡歐蘭教授七秩 榮慶籌備小組	文華	94
2	兒童圖書館經營管理與讀者服務	曾淑賢	文華	94
3	中華民國圖書館年鑑	國家圖書館	國家圖書館	94
4	圖書館法相關法規彙編	國家圖書館	國家圖書館	93
5	圖書館知識管理與服務策略推動委員會成 果報告	臺灣大學	國家圖書館	93
6	王振鵠教授八秩榮慶論文集	王振鵠教授八 秩榮慶籌備小 組	臺灣學生	93
7	圖書館管理析論	程麟雅	文華	93
8	圖書館發展十大熱門話題—策略思考	吳建中	文華	93
9	圖書館進階管理經營實務暑期研習班手冊	中國圖書館學 會	中國圖書館學會	93
10	數位時代下圖書館經營與著作權法	林培勳	政治大學	93
11	資訊組織規範整合之研究	林呈漢	國家圖書館	93
12	圖書館數位合作參考服務的理論與實務	莊健國	文華	93
13	認識及利用圖書館	黃麗純	復文	93
14	個人知識管理與圖書館多元服務研習手冊	中國圖書館學 會	中國圖書館學會	93
15	中國圖書館學會 50 週年特刊	中國圖書館學 會出版委員會	中國圖書館學會	92
16	中高階管理者組織經營研習班講義	中國圖書館學 會	中國圖書館學會	92
17	圖書館組織心理研究—館員的認知觀點	陳書梅	文華	92

序號	書名	作者	出版者	發表年
18	藏書考：圖書館的誕生與沿革	萊諾.卡森	新新聞	92
19	價值創新經營實例	能力雜誌	中國生產力	92
20	組織變革對公共圖書館館員工作滿足之影響--以台灣省基隆市、新竹市、台中市、嘉義市、台南市公共圖書館館員為研究對象	畢秀芬	政治大學	92
21	數位時代大學媒體服務之研究-從圖書館與教學資源中心角色與關係探討	邱昭閔	政治大學	92
22	公共圖書館與博物館志工管理比較研究	何秀娟	政治大學	92
23	台中市公共圖書館設置書店之研究	林秋萍	臺灣師範大學	92
24	我國公共圖書館設立學童家庭作業指導中心可行性之探討	郭佳霖	臺灣大學	92
25	臺北市立圖書館人員教育訓練之研究	王冠智	臺灣大學	92
26	台灣鄉鎮圖書館營運模式之研究：以宜蘭縣為例	黃文玉	政治大學	92
27	圖書館目錄發展研究	張慧銖	文華	92
28	圖書館人物誌	中國圖書館學會出版委員會	中國圖書館學會	92
29	廿一世紀公共圖書館新論	吳建中、胡歐蘭	文華	91
30	公共圖書館經營管理國際研討會論文集	臺北市立圖書館	編者	91
31	數位時代圖書館經營管理研討會摘要集	逢甲大學	編者	91
32	高雄市立圖書館公共價值與策略規劃研究	陳英梅	中山大學	91
33	公共圖書館網路使用規範	陳蓉蓉	中興大學	91
34	知識經濟時代鄉鎮圖書館經營模式之研究	蘇忠	花蓮師範學院	91
35	會員制在圖書館之應用研究	游馨億	淡江大學	91
36	中美圖書館數位典藏管理與著作權法之比較研究	謝英彥	政治大學	91
37	我國公共圖書館參與社區總體營造理念研究	周惠蓮	輔仁大學	91
38	我國大學校院圖書館人力結構之研究	楊源仁	高雄師範大學	91

序號	書名	作者	出版者	發表年
39	圖書資訊學詞彙暨重要參考資料	李德竹	文華	91
40	圖書館使用實務編著	王梅玲等	空大	91
41	海峽兩岸圖書資訊相關國家標準之比較研究	李德竹	文華	90
42	資訊時代的圖書館	吳美美	師大書苑	90
43	圖書資訊學概論	賴鼎銘等	空大	90
44	圖書館學理論基礎	何光國	三民	90
45	電子期刊對大學圖書館組織結構及分工之影響	劉玟怡	中興大學	90
46	網際網路應用對大學圖書館組織文化之影響：以五所大學圖書館為例	黃麗虹	臺灣大學	90
47	台灣地區鄉鎮圖書館行政體制之研究	張惠真	政治大學	89
48	臺灣地區公共圖書館發展之研究 ( 1977-2000 )	林淑婷	臺灣大學	88
49	出版品國際交換	李筱眉	文華	87
50	圖書館學暨資訊科學詞彙 ( 第二版 )	李德竹	文華	86
51	臺灣地區公共圖書館經營管理現況調查研究 ( 二 ) 縣(市)立文化中心暨圖書館	臺灣分館	編者	86
52	臺灣地區公共圖書館經營管理現況調查研究 ( 三 ) 鄉鎮(市)立圖書館	臺灣分館	編者	86
53	國際標準書號與出版品預行編目研究	李莉茜	文華	85
54	圖書館專業倫理	莊道明	文華	85
55	臺灣地區公共圖書館經營管理現況調查研究 (一)省(市)立圖書館暨社會教育館設圖書室	臺灣分館	編者	85
56	中英圖書館事業比較研究	薛理桂	文華	84
57	中日韓三國圖書館法規選編	簡耀東	文華	83

【期刊】

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
1	兒童圖書館經營的理想與實際--新竹市私立華婉兒童圖書館的經驗分享	王郭章	臺北市立圖書館館訊	93.12
2	知識管理在圖書館資源組織與信息服務中的應用	詹萌	圖書館工作與研究	93.11
3	試探圖書館法的法律效果	宋建成	臺北市立圖書館館訊	93.09
4	圖書館經營淺論	屈義華	圖書館論壇	92.08
5	日本的圖書館經營理論	李農	圖書館理論與實踐	92.08
6	對大學數位圖書館經營的思考	呂宗麟	東海大學圖書館館訊	92.05
7	圖書館經營的讀者導向策略	張惠梅	圖書館雜誌	92.05
8	談國家圖書館之經營	盧荷生	國家圖書館館刊	92.04
9	ISO 品保認證與圖書館服務品質的提升--以國立臺中圖書館為例	程良雄	書苑	92.04
10	從師院協助國小圖書館自動化經驗談國小圖書館經營--以臺中師院圖書資訊研究社為例	陳良輔	中師圖書館館訊	92.03
11	醫院圖書館之蛻變：以中國醫藥學院附設醫院圖書館為例	鄭麗美	臺灣分館館刊	92.03
12	圖書館營運基準及技術規範與圖書館經營	盧秀菊	中華民國圖書館年鑑	92.03
13	圖書館經營策略規劃--成大圖書館經驗	羅思嘉	成功大學圖書館館刊	91.10
14	淺論公共圖書館經營基礎法律關係	劉水抱	書苑	91.10
15	行政程序法之公序良俗原則與圖書館經營	廖又生	書苑	91.10
16	試論美國綜合貿易暨競爭法案對圖書館經營潛在的威脅與負面的影響--兼論著作權法上非營利侵權行為除罪化問題	廖又生	臺灣分館館刊	91.09
17	演講實錄--曾華源教授談「非營利組織中圖	吳淑雲	東海大學圖書館館	91.08

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
	書館經營策略」		訊	
18	數字圖書館經營的產品策略	楊遠芬	圖書館學研究	91.07
19	從圖書館經營的觀點論著作權仲介團體之職能	廖又生	佛教圖書館館訊	91.06
20	視障圖書館經營與著作權法	林盈潔	國立臺灣師範大學 圖書館通訊	91.04
21	圖書館經營管理的課題	薛冬哥 徐彥玲	圖書情報工作	91.02
22	「圖書館經營實務研習班」心得報告	賀新持	東海大學圖書館館訊	90.11
23	高中圖書館的利用與推廣教育--以完全中學圖書館經營談實務推廣	杜瑞通	百齡高中學報	90.11
24	概述顧客關係管理之兩大核心及在圖書館之應用	陳虹君	美國資訊科學與技術學會臺北學生分會會訊	90.11
25	兒童圖書館的經營與管理--以臺中市政府文化局兒童室為例	周均育	書苑	90.10
26	兒童閱讀與圖書館經營	陳欣希	書苑	90.10
27	參加「圖書館經營實務研習班」紀要	邱韻鈴	清華圖書館館訊	90.09
28	淺釋如何提升高中圖書館之經營效能--以基隆高中圖書館經營管理所得經驗與啟示為例	唐吉祥 李昌諧	翠崗學報	90.07
29	從行政救濟角度論公共圖書館經營	林文睿	教育部圖書館事業委員會會訊	90.06
30	圖書館法與公共圖書館經營	宋建成	書藝	90.06
31	網絡環境對圖書館經營成本與收益的影響	朱珍	圖書館雜誌	90.06
32	電子圖書館經營論	李農	情報雜誌	90.05
33	近年來改制前專科學校圖書館發展現況	林慶弧	修平人文社會學報	90.03
34	從行政救濟角度論公共圖書館經營	林文睿	全國新書資訊月刊	90.02
35	服務戰略--圖書館經營管理的核心戰略	李桂華	圖書情報工作	89.12
36	兒童圖書館經營問題探討	曾淑賢	書苑	89.07

## 圖書館行銷及策略

### 【圖書】

序號	書名	作者	出版者	發表年
1	非營利事業行銷策略	楊東震	新文京開發	94
2	贏在行銷	黃文博	我識	94
3	搞什麼行銷?-152 個商戰關鍵報告	劉燁	大都會	94
4	解放創意的定位革命	葉正綱	御書房	94
5	誰偷了我的顧客	哈維·湯普	晨星出版社	94
6	換上顧客的腦袋	比爾史汀奈	麥格羅希爾	94
7	服務業的行銷妙招	武杰	德威國際	94
8	eDM 發送技術與行銷策略	賈正忠	數位人資訊	93
9	數位時代下圖書館經營與著作權法	林培勳	政治大學	93
10	圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究：以大葉大學為例	陳美文	大葉大學	93
11	圖書館統計標準與電子圖書館服務使用評量	林呈漢	國家圖書館	93
12	藝術數位圖書館推廣利用之研究-以國立臺灣藝術大學圖書館為例	曾聖峰	政治大學	92
13	圖書館服務品質評估模式之研究：以軍事院校圖書館為例	蘇瑤華	義守大學	92
14	服務品質管理	林燈燦	品度	92
15	行銷組合、品牌權益與顧客終身價值間關係之研究	廖俊昭	大同大學	92
16	顧客慾望價值變化對顧客使用行動加值服務的影響之探討	陳敏良	大葉大學	92
17	探索台灣地區企業界服務顧客滿意度整合分析研究執行之問題	沈益宏	大葉大學	92
18	高中職圖書館行銷研習班研習手冊	中國圖書館學會	中國圖書館學會	92
19	台中縣沙鹿鎮立深波圖書館讀者滿意度調查研究	袁哲瑜	臺灣師範大學	92



序號	書名	作者	出版者	發表年
20	圖書館品牌經營策略之研究-以臺北市立圖書館為例	莊馥瑄	臺灣大學	91
21	創新與習慣領域關係之研究	王能平	交通大學	91
22	進修教育資源搜尋網經營模式之研究	劉建成	大葉大學	91
23	以顧客使用和滿意度的觀點探討傳統圖書館與電子圖書館服務比較之實證研究--以東海大學圖書館為例	林瑞玉	東海大學	91
24	如何行銷博物館：推廣博物館，美術館和展覽的概念與方法	雪倫·狄肯曼	五觀藝術	91
25	讀者對國立臺灣師範大學圖書館行銷滿意度之調查研究	郭美蘭	師範大學	91
26	電子時代大學圖書館經營中著作權合理使用之研究	余昕翰	輔仁大學	91
27	大學生對大學圖書館辦理展覽活動需求之研究-以國立台灣師範大學為例	林始昭	師範大學	91
28	圖書館網際網路服務品質滿意度之研究--以某大學圖書館為實證研究	江秀愛	南華大學	90
29	圖書館經營相關著作權問題研究--從圖書館經營者之角度出發	余惠如	東吳大學	90
30	網路電子書企業之核心資源與經營策略之研究	林美惠	南華大學	90
31	顧客服務品質再探討	楊朝堂	大同大學	90
32	桃園縣鄉鎮縣轄市立圖書館邁向電子圖書館經營管理之研究	李啟明	元智大學	89
33	公共圖書館績效評估之研究--以臺北市立圖書館為例	王珮玲	臺灣大學	88
34	臺灣地區博物館附設圖書館經營研究	陳穎儀	政治大學	88
35	從行銷理念探討輔仁大學人文科學圖書館參考資訊服務	李惠卿	輔仁大學	87

【期刊】

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
1	臺灣地區民眾資訊需求之比較	黃國正、黃玫溱	中國圖書館學會會報	93.12
2	建立兒童圖書館之服務品質	陳光榮、劉菊梅	品質月刊	93.09
3	圖書館與檔案館行銷之比較	黃慧娟	檔案與微縮	93.06
4	圖書館行銷	黃碧珠	中國圖書館學會會訊	92.12
5	以顧客為導向的圖書館行銷	莊道明	教育部圖書館事業委員會會訊	92.12
6	圖書館行銷	謝淑亞	中國圖書館學會會訊	92.09
7	論讀者需求	陳冠年	大學圖書館	92.09
8	公共圖書館行銷觀念之辨	陳冠年	中國圖書館學會會報	92.06
9	圖書館行銷	卞鳳奎	中國圖書館學會會訊	92.06
10	座落在山海間的圖書館行銷策略：以臺東縣政府文化局圖書館為例	林永發	中國圖書館學會會訊	92.03
11	知識經濟時代下的圖書館行銷	陳光榮、洪慧書	臺灣分館館刊	91.09
12	資料探勘於圖書館行銷及顧客關係管理之應用	顏嘉惠	圖書與資訊學刊	91.08
13	圖書館行銷	孟文莉	中國圖書館學會會訊	91.06
14	二十一世紀行銷服務的新趨勢--以圖書館為例	陳光榮、呂慈恩	臺灣分館館刊	91.06
15	送書到家--國立中央圖書館臺灣分館辦理「送書到浩然敬老院」活動簡介	曾添福	中國圖書館學會會訊	91.03
16	由行銷觀點談圖書館服務品質之提昇	陳光榮、劉鈺貞	臺灣分館館刊	91.03
17	淺論圖書館利用教育(Library Tour)在圖書館行銷(Library Marketing)中的應用	陳勝雄	東海大學圖書館館訊	91.01

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
18	從企業社會責任觀點談圖書館行銷	陳光榮、呂慈恩	臺灣分館館刊	90.12
19	大學圖書館服務品質管理	王梅玲	中國圖書館學會會報	90.12
20	由圖書館行銷理論應用談推動學校閱讀指導	莊慧貞	北縣教育	90.06
21	淺談創新時代的圖書館行銷	陳微麗	臺灣大學醫學院圖書分館館訊	90.03
22	從非營利機構行銷觀點談圖書館行銷	林素甘	臺北市立圖書館館訊	89.06
23	論非語言交際手段對圖書館服務品質的影響	陳瑛	江西圖書館學刊(漢學)	89.03
24	大學生看圖書館行銷	梁伶君	國立成功大學圖書館館刊	88.10
25	結合社區資源提升公共圖書館服務品質	呂春嬌	臺灣分館館刊	88.09
26	圖書館應加強行銷策略之應用	陳光榮 杜陳文隆	臺灣分館館刊	88.06
27	讀者資訊尋求行為與以讀者為中心的圖書館行銷	辜曼蓉	書府	88.06
28	從洛杉磯圖書館之行談圖書館服務品質之提升	林淑芳、陳月麗	臺灣分館館刊	87.12
29	行銷圖書館與資訊服務	謝寶媛	圖書與資訊學刊	87.11
30	圖書館服務品質的提升	方玉惠	臺灣分館館刊	87.03
31	圖書館行銷管理模式	郭麗玲	圖書館學與資訊科學	86.10
32	淺談大學圖書館的行銷工作	史久莉	圖書館管理學報	86.06
33	提升圖書館服務品質之策略性作法--系統的觀點	王居卿	圖書館管理學報	86.06
34	二十一世紀大學圖書館:行銷服務時代的來臨	林珊如	大學圖書館	86.01
35	淺談大學圖書館行銷應用上的一些問題	梁伶君	成功大學圖書館通訊	86.01

## 圖書館公共關係

### 【圖書】

序號	書名	作者	出版者	發表年
1	現代公共關係學	劉建順	智勝文化	94
2	長袖善舞	張敏鵬	大拓文化	94
3	需求取向之高中圖書館讀者服務規劃——以生命教育相關資訊為例	曾筱雯	輔仁大學	93
4	行銷新勢力-超強公關年代	黃鼎翎	時報文化	93
5	政府公關活動規劃衡量指標之建構	翁世洋	世新大學	93
6	公關ππ走	蕭大衛	高寶國際	93
7	實用公關藝術	林清溪	世界商業文庫	93
8	Whats PR	姚惠忠	威肯公關顧問公司	93
9	孫子兵法公關謀略	檀明山	吉根	93
10	公關向左走、向右走	蘇昶威	華文網	93
11	公關心理學高手司馬懿	孫傑作	動靜國際	93
12	新世紀營銷	張依依	聯經	93
13	當代公共關係	李湘君	亞太圖書	93
14	魅力公關	王鳳璋 方宏進	書泉	93
15	公共關係學	張在山	五南	93
16	組織跨界人	張惠蓉	五南	93
17	公關大有為	孫秀蕙 黎明珍	揚智文化	93
18	長頸鹿也要搞公關	賀紅揚	小知堂	92
19	放膽去夢想	吳錦屏	健行文化	92
20	96 堂必修的人緣學分	沈秀濤	中經社	92
21	啊哈!公關	Al Rise Laura Ries	遠流	92
22	公關策略	賴金波	五南	92

序號	書名	作者	出版者	發表年
23	公共關係理論與實務	李次郎	水牛	92
24	個人公關	蘿安 (Susan RoAne)	天下遠見	92
25	魅力行銷	喬愛玲.狄米崔絲、馬克.馬拉瑞	正中	92
26	成為公關高手的第一本書	林先亮	華文網	92
27	打通人際關係的第一本書	林先亮	華文網	92
28	受歡迎的人際高手	胡岳岷 劉萬革	新雨	92
29	公關始終來自於人性	羅毅	智言館	91
30	形象決定印象	易千秋	亞細亞	91
31	大學圖書館工讀生之運用與管理	王雅怡	中興大學	91
32	圖書館網路公共關係之研究	張曉萱	臺灣大學	91
33	圖書館兒童網頁之規劃與施行	劉昫如	輔仁大學	91
34	圖書館新聞研究-以聯合知識庫為例	林燕飛	淡江大學	91
35	關公想騎洛克馬 - 公關要靠新方法	唐.米多	麥格羅希爾	90
36	公關高手的實戰策略	吳錦屏	方智	90
37	大話公關	應運生	恆星國際	90
38	兒童圖書館員、父母與幼稚園教師對幼兒閱讀行為的影響之調查研究	周均育	中興大學	90
39	理想的社區生態建構---以理想國社區為例	吳孟音	朝陽科技大學	90
40	公共圖書館推動兒童閱讀活動之調查研究	凌夙慧	臺東師範學院	90
41	臺北市兒童圖書館與兒童書店合作之可行性研究與合作模式之建構	李嫣紅	臺灣大學	88
42	圖書館公共關係概論	羅式勝	安徽人民出版社	81

【期刊】

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
1	不懂公共關係的企業，小心被淘汰！	劉建順	突破雜誌	94.03
2	公共關係專業倫理初探--「形象論」及其適用情境	張依依	廣告學研究	94.01
3	圖書館網絡公共關係特點、應用及發展策略	歐小波、黃曉斌	圖書館論壇	93.10
4	淺論公共關係在圖書館的應用	劉東君	圖書館工作與研究	93.09
5	「企業公共關係」學習指引	蕭湘文	空大學訊	93.09
6	網絡環境下圖書館公共關係策略	馬玉榮	圖書館學研究	93.08
7	公共關係學想像：社群主義觀點	賴祥蔚	新聞學研究	93.07
8	公共關係之關係策略模式初探：在地與文化的觀點	黃懿慧、穎萱	新聞學研究	93.04
9	第十一屆中華民國廣告暨公共關係學術與實務研討會座談會--政府適合成為一個最大的廣告主嗎？	廣告學研究	廣告學研究	92.07
10	公共關係與關說之處理	蔡良文	人事行政	92.06
11	公共關係在圖書館中的應用	劉淑華	圖書館學刊	92.06
12	試論圖書館的公共關係	周厚英	情報資料工作	90.11
13	2001 年國際博物館協會--行銷暨公共關係委員會會議記實	黃宗偉	博物館學季刊	90.10
14	圖書館公共關係與讀者服務	歐陽小媛	江西圖書館學刊	90.09
15	公共關係研究的內涵與展望--十字路口的觀察	臧國仁	廣告學研究	90.07
16	從資訊操控到社會知識建構：一種觀看公共關係的新方式	張文強	廣告學研究	90.07
17	公共關係之「關係」研究--研究方向的省思與展望	黃懿慧	廣告學研究	90.07
18	政府網站與公共關係	周祖誠	致理學報	90.06
19	公共關係與人生	吳崑茂	臺灣月刊	90.01

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
20	企業公共關係組織管理初探	詹中原、楊聖怡	人力發展	89.11
21	檔案行政管理部門公共關係的運作方法	予同仁	檔案管理	89.10
22	博物館的公共關係	廖紫均	臺灣博物	89.09
23	如何學習「企業公共關係」	孫秀蕙	空大學訊	89.09
24	企業論述與公共關係--從語藝的觀點出發	秦琍琍	廣告學研究	89.07
25	組織傳播與公共關係的共同參考架構--從組織跨界人觀點看公關人員的影響力、角色衝突及溝通模型	張惠蓉	廣告學研究	89.07
26	從公共關係學視角看圖書館的形象塑造	張綸、王雯	圖書館理論與實踐	89.06
27	博物館需要公共關係嗎?	曾信傑	科技博物	89.05
28	圖書館公共關係之探討	曾玲莉	臺灣分館館刊	89.03
29	檔案業公共關係的理論與實踐	陳忠海整理	檔案管理	88.10
30	推動資源教室方案的活水源泉--公共關係的建立	黃雙偉	特教園丁	88.06
31	公共關係在少兒圖書館服務中的應用	繆雪萍	圖書館(漢學)	88.06
32	論高校圖書館內部公共關係	許軍娥、趙青娥	情報雜誌	88.03
33	公共關係的時代使命--診斷危機、管理危機	黃懿慧	廣告學研究	87.01
34	淺析借書處的公共關係運用	吉智文	情報雜誌	87.01
35	圖書館公共關係管理職能的基本特徵	閻秋君	圖書館論壇	86.08
36	網際網路與公共關係:理論與實務運用模式的思考	孫秀蕙	廣告學研究	86.07
37	風正人和--談加強圖書館內部公共關係	李慧	圖書館	86.06
38	公共關係與高校圖書館的改革	張蘭平	圖書情報工作	85.06
39	圖書館公共關係研究綜述	權品	圖書館工作與研究	85.05
40	公共關係的十個陷阱	世界經理文摘	編者	85.02
41	公共關係與圖書館事業的發展	王春貴	江西圖書館學刊	84.06
42	公共關係廣告在圖書館的應用	夏旭	江蘇圖書館學報	83.10
43	公共關係類圖書的單獨立類與分類	朱向霞	情報資料工作	83.09
44	淺談圖書館公共關係的方法--兼論圖書館形象的宣傳	朱勤	津圖學刊	83.08

## 活動規劃與設計

### 【圖書】

序號	書名	作者	出版者	發表年
1	瘋點子	大衛·歐	商智文化	94
2	創意與效率的學習 B2D	莊淇銘	清涼音	93
3	幼兒教保活動設計與實務	王心慈	揚智文化	93
4	臺北市國民中小學教學資源庫教學活動設計彙編	溫明正	臺北市府教育局	93
5	專業保母：0~5 歲嬰幼兒教保活動設計	楊秋仁	蒙特梭利文化	93
6	我愛卡通：媒體互動教學活動設計	曾雪娥等	光佑文化	93
7	童言童語：兩性教育童書教學活動設計	趙蕙慈 陳意華	林口啟智學校	93
8	就是要你學會創意	莊淇銘	天下文化	93
9	Why Not-創意之樂	奈爾巴夫	時報文化	93
10	第一次做企劃就上手	洪惠珊	易博士	93
11	實作企劃書與提案書—70 範例現學易用	安田賀計	博誌文化	93
12	超說服力企劃、提案 200 鐵則	西田徹	先鋒企管	93
13	現學現用！企畫書•提案書 72 例	齊藤誠	商周	93
14	90 分鐘企劃 OK—快速製作企劃提案之技巧	藤木健明	博碩	93
15	企劃達人—引導創意、充分傳達之技術	久保田達也	博碩	92
16	企劃案撰寫實戰全書	戴國良	商周	92
17	經營企劃書完全手冊	Joseph A. Cov	臉譜文化	92
18	你的第一份經營企劃案	Joseph Covell	臉譜文化	92
19	激發創意力	林慶昭	大慶	92
20	與創意人才共舞	陳怡樺	天下文化	92
21	大手牽小手,親子平安走：創意教學活動設計徵選成果彙編	臺灣師範大學 家庭教育中心	交通部	92
22	花蓮縣花蓮市明廉國小學校本位課程創	呂鳳英	花蓮縣明廉國小	92



序號	書名	作者	出版者	發表年
	新教學活動設計專輯			
23	電腦語音溝通板版面與活動設計教學指引	莊億惠	元鼎國際	92
24	生物多樣性教育之研究	蘇錦松	農委會	92
25	激發創意思維 100 遊戲	星島編輯組	編者	92
26	企劃你的 idea	中野昭夫	博碩	91
27	兒童讀書會活動設計 DIY：兒童讀書會樂趣多	江連居	民聖文化	91
28	幫助孩子靜定的活動設計	陳豐美	老古文化	91
29	情意導向兒童閱讀教學活動設計之研究	張瑞菊	屏東師範學院	91
30	幼兒教育課程理論與單元活動設計	盧素碧	文景	91
31	教學活動設計彙編	朱嘉鳳	高雄市政府教育局	91
32	236 個創意活動設計	金·菲爾德曼	光佑文化	91
33	休閒活動規劃與管理	Christopher R. Edginton	麥格羅希爾	91
34	肢體障礙學童博物館教學活動規劃與實施歷程初探：以彰化仁愛實驗學校小學部一年級為案例	相青蘭	南華大學	91
35	創意總比別人多—活用知識管理開發創意	莊淇銘	如何	91
36	高雄市產業、博物館及古蹟路線旅遊休閒活動規劃	陳文尚	高雄市研考會	90
37	統整課程作作看：90 年統整教學活動設計徵選作品集	歐用生	中華民國教材研究發展學會	90
38	綺麗之子向前走：臺北縣學前融合教育活動設計專輯	鄧玉霜 詹玉葉	臺北縣政府	90
39	讓永安孩子成為自己的主人	黃玲玲、巫玲玲	永安國民小學	90
40	幼稚園創造思考教學活動設計	陳龍安	五南	89
41	博物館劇場教室單元活動設計之研究	張淑智	成功大學	88
42	國家公園學童環境教育活動設計之研究：以陽明山國家公園為例	黃玉琳	中興大學	78

## 【期刊】

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
1	帶動組織經營的活動規劃	郭宇星	直銷世紀	93.07
2	東方社區居民之休閒行為與休閒活動規劃之研究	蘇皇維等	林舜涓	93.06
3	資訊科技融入國小國語科教學活動設計之策略應用	沈中偉 李忠屏	國教天地	93.01
4	書香校園閱讀活動設計--「史懷哲」閱讀指導	蕭勝元	教師行動研究專輯	92.12
5	書香校園閱讀活動設計--湯姆歷險記	傅怡玲	教師行動研究專輯	92.12
6	書香校園閱讀活動設計--愛的教育	鄭涵方	教師行動研究專輯	92.12
7	書香校園閱讀活動設計--「媽媽爸爸不在一起了」閱讀指導	蕭勝元	教師行動研究專輯	92.12
8	書香校園閱讀活動設計--滑稽列傳	陳昆楓	教師行動研究專輯	92.12
9	書香校園閱讀活動設計--星月	傅怡玲	教師行動研究專輯	92.12
10	學校體育活動規劃與經營	宋維煌	學校體育	92.08
11	以展示參觀活動單為媒材的博物館教學活動設計--以國立自然科學博物館經驗為例	左曼熹	博物館學季刊	92.04
12	植物之美	徐素貞等	實中學刊	91.12
13	「大千世界」--主題課程活動設計初探	謝旻桂 陳瑩珊	實中學刊	91.12
14	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：小紅帽	鍾盈貞	教師行動研究專輯	91.11
15	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：醜小鴨	廖秋美	教師行動研究專輯	91.11
16	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：金銀島	曹佳琪	教師行動研究專輯	91.11
17	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：賣火柴的小女孩	鄭曉楓	教師行動研究專輯	91.11
18	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：西遊記	袁輔安	教師行動研究專輯	91.11

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
19	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：小人國和大人國	鍾宛蓉	教師行動研究專輯	91.11
20	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：一千零一夜	許佩芬	教師行動研究專輯	91.11
21	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：三國演義	黃芸珮	教師行動研究專輯	91.11
22	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：湯姆歷險記	鍾盈貞	教師行動研究專輯	91.11
23	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：苦兒流浪記	盧彥勳	教師行動研究專輯	91.11
24	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：封神榜	廖秋美	教師行動研究專輯	91.11
25	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：七俠五義	鄭曉楓	教師行動研究專輯	91.11
26	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：小哈克奇遇記	袁輔安	教師行動研究專輯	91.11
27	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：魯賓遜漂流記	鍾宛蓉	教師行動研究專輯	91.11
28	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：水滸傳	黃芸珮	教師行動研究專輯	91.11
29	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：基度山恩仇記	盧彥勳	教師行動研究專輯	91.11
30	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：紅樓夢	曹佳琪	教師行動研究專輯	91.11
31	臺北市萬大國民小學九十一學年度書香校園閱讀活動設計：鐘樓怪人	許佩芬	教師行動研究專輯	91.11
32	從建構主義取向探究博物館教育活動的規劃設計	張美珍	科技博物	91.11
33	青少年體驗學習活動規劃之探討--以臺北YMCA 大里、福隆營地為例	黃永福 吳郁銘	大專體育	91.08
34	機構老人之活動設計	陳淑雯等	長期照護雜誌	91.07

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
35	從 2002 年環蘭卡威賽事看活動行銷	張壽生	自行車市場快訊	91.07
36	生命教育課程與活動設計	劉英蘭	輔導通訊	91.05
37	國家森林生態旅遊--遊程規劃與活動設計	林鴻忠	臺灣林業	91.02
38	淺談休閒教育之定義、模式內容與活動規劃	吳忠宏等	國教輔導	90.12
39	「麥當勞午餐時間」的教學活動設計	潘麗珠	國文天地	90.08
40	連結生活之數學活動的設計與實施	張宛瑜等	國民教育	90.08
41	「千人獻馨茶飄香,花動臺灣心活力」活動規劃與實現	鐘秀媚	臺灣花卉園藝月刊	90.07
42	鄉土教材的活動設計--以臺北市「古亭」為例	陳美雲	菁莪季刊	90.07
43	「故鄉的桂花雨」教學活動設計	潘麗珠	國文天地	90.04
44	以展示為基礎的博物館教育活動規劃及其評量設計	高慧芬	博物館學季刊	90.04
45	光復國小闖關競賽活動	黃心怡 羅千純	敦煌英語教學雜誌	90.01
46	創意與實踐；在行動中思考--有關「生活科技」學習活動設計的想法與釋意	林人龍	生活科技教育	89.09
47	公務人員休閒活動規劃之探討--以雲林地區公務人員為例	張麗娟	企銀季刊	89.04
48	花開花落--創意與巧思的團體輔導活動設計	朱惠瑗	班級經營	89.03
49	蘭陽博物館教育活動資源調查分析與案例設計	鍾科甲 黃淑芳	國立臺灣博物館年刊	88.12
50	科學實驗活動設計之規劃與推動	張錦旋	科學發展	88.08
51	體適能課程活動設計	闕月清	臺灣省學校體育	88.05
52	資優生 EQ 成長活動設計	楊麗華	國小特殊教育	88.02
53	淺談特殊教育之電腦活動設計	沈易達	國小特殊教育	88.02
54	論成人教育活動設計與輔助工具	黃美珠	成人教育	87.11
55	他山之石--談活動規劃注意事項	張良鏗	終生學習	87.11
56	陽明大學圖書館利用教育活動規劃	葉慶玲	圖書館學刊(輔大)	87.05
57	贊助活動,行銷發燒	突破雜誌	編者	86.04

## 顧客導向服務

### 【圖書】

序號	書名	作者	出版者	發表年
1	顧客滿意、顧客忠誠與顧客保留之關係：一個實證上的檢視	陳雅鈴	臺灣海洋大學	93
2	顧客滿意模式建構之研究	林佳儀	政治大學	92
3	顧客抱怨處理與顧客忠誠度之關聯性研究：決策樹分析之應用	龔繩治	臺北大學	92
4	顧客導向的行銷企劃：顧客滿意六階段基本功法	飯塚藤雄	博誌文化	92
5	組織變革對公共圖書館館員工作滿足之影響--以台灣省基隆市、新竹市、台中市、嘉義市、台南市公共圖書館館員為研究對象	畢秀芬	政治大學	92
6	顧客服務中心對於企業經營績效影響之研究	黃貞琇	大葉大學	92
7	顧客關係管理於市場行銷之應用	王建智	中原大學	92
8	顧客服務最佳行銷方法	Rick Crandall	臉譜	92
9	顧客服務管理：CRM 實戰理論與實務	張力元等	華泰	92
10	深耕顧客心：12種套牢顧客的創意秘訣	布萊恩	培生	92
11	顧客認知價值與網路忠誠度關係之研究-以網路書店為例	翁湧金	大葉大學	91
12	顧客服務品質再探討	楊朝堂	大同大學	91
13	顧客滿意新商品企劃：講師手冊	吳明達	經濟部技術處	91
14	顧客滿意度評量系統性偏誤之研究	王宜玄	中國文化大學	91
15	顧客滿意活動之推行與決策	簡德金	交通大學	91
16	顧客滿意與客情維繫（有聲書 2CD）	王琳	清涼音	91
17	顧客服務創新價值：如何做好服務品質	楊錦洲	中衛發展中心	90
18	顧客滿意提升計畫市場調查成果	中國生產力中心	經濟部商業司	90
19	客訴處理零缺點謀略輯	華泰	華泰	90

【期刊】

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
1	企業顧客滿意度調查及滿意度問題改善方法	黃清標	品質月刊	94.04
2	顧客滿意度調查新趨勢	李昆林	管理雜誌	94.01
3	專業 VS 顧客滿意	尤欣欣	直銷世紀	93.11
4	30 而立新志業--到非營利組織當家	30 雜誌編輯組	30 雜誌	93.11
5	顧客滿意與信任對忠誠度影響之研究	張淑青	管理學報	93.10
6	提昇競爭力：再造服務新契機--顧客導向服務至上	董珮真	國際投資	93.10
7	非營利組織顧客滿意度之實證研究--以國立臺中自然科學博物館為例	黃勇富等	品質月刊	93.08
8	顧客滿意管理	柯榮吉	臺電核能月刊	93.08
9	問題導向學習導入客服人員訓練加強客訴問題解決能力--以 104 人力銀行客服人員訓練為例	陳陽梧	就業安全	93.07
10	顧客滿意與營運績效之連結	劉明德	企業管理學報	93.06
11	P-C-P 顧客滿意度調查設計模式研究	蕭濱鎮	粉末冶金會刊	93.05
12	顧客抱怨的危機處理	蔣艷蓉	美食天下	93.03
13	經營效益倍增的「顧客服務行銷」!	傅安國	突破雜誌	93.03
14	我的主管也不是專業科系出身，到底有什麼了不起呢?--過來人真心話：范希平（亞都麗緻大飯店顧客服務部協理）	王曉晴	Cheers	92.12
15	互動行銷技術對顧客服務再工程之影響	黃思明 耿慶瑞	電子商務研究	92.12
16	九十一年檔案顧客服務績效評估	林巧敏	檔案季刊	92.12
17	如何策劃顧客滿意的行銷服務及執行	林偉凱	彰銀資料	92.12
18	青年志工中心服務品質模式與顧客滿意之驗證	劉明德	非營利組織管理學刊	92.12
19	發動顧客滿意的革命	Taylor, Andy	世界經理文摘	92.11

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
20	智慧型顧客關係管理顧客滿意度衡量	陳孝悌	臺肥月刊	92.11
21	顧客關係管理掌握全面顧客滿意	宋晁宇	能力雜誌	92.10
22	顧客滿意方案的陷阱	世界經理文摘 編輯組	世界經理文摘	92.09
23	美國顧客滿意與標竿學習--兼論我國地方政府滿意度比較分析	翁興利 劉祥得	中國行政評論	92.09
24	全面顧客滿意經營	黃廷彬	能力雜誌	92.07
25	以全面品質為根本以顧客滿意為依歸	陳文隆	品質月刊	92.07
26	企業要緊抓顧客滿意!	石滋宜	兩岸雙贏	92.06
27	服務缺失、顧客歸因與補救回復措施之顧客滿意度模式	張重昭 韓維中 張心馨	企業管理學報	92.06
28	檔案專線諮詢服務顧客滿意度分析	陳士伯	檔案季刊	92.06
29	非營利組織顧客滿意之研究--以臺北市立美術館為例	楊東震 羅珣瑜	非營利組織管理學刊	92.05
30	非營利組織之顧客滿意評量模式建立程序	劉明德 方之光 王士峰	非營利組織管理學刊	92.05
31	體驗是顧客滿意的原動力	范碧珍	突破雜誌	92.04
32	組織公民行為與顧客滿意關係之研究	謝庭華	文大商管學報	92.04
33	服務環境下服務品質、服務價值、顧客滿意及顧客忠誠度關係之研究	廖森貴 蔡妙幸	臺北科技大學學報	92.03
34	顧客滿意戰略對圖書館建設的啟示	李華婷	情報雜誌(漢學)	92.03
35	4 個行動，提供最佳顧客服務	黃世友	Cheers	92.05
36	淺談顧客滿意服務與抱怨處理	魏勝彥	今日合庫	91.12
37	建構顧客導向服務文化的觀念與作法	江行全、陳啟光	研考雙月刊	91.10
38	從實際案例談顧客服務--不可忽視的二次行銷	蔣凱宣	網路資訊	91.10
39	顧客第一--達成顧客滿意	劉奕鐘	臺肥月刊	91.09
40	挑戰與試煉--我經營臺北市立圖書館的經驗	鄭吉男	臺北市立圖書館館訊	91.09

## 新聞稿與媒體

### 【圖書】

序號	書名	作者	出版者	發表年
1	首長形象建構之研究：以臺北市與高雄市政府新聞稿為例	江孟穎	銘傳大學	93
2	網路與報紙新聞可信度之比較	中國文化大學	林鴻源	93
3	免費報之媒體行銷策略研究	鄭曉芬	世新大學	92
4	都市觀光吸引力與媒體行銷關係之研究：以臺中市都會區為例	范姜群濤	朝陽科技大學	92
5	政府網站評估準則之建構-以記者資訊尋求的觀點探究	方繼德	中國文化大學	92
6	節慶活動公關策略之研究 - 以 2004 年宜蘭國際童玩藝術節為例	賴沁沁	佛光人文社會學院	92
7	與平面媒體互動關係之公關策略研究--以高雄地區大學為例	顏朱吟	中山大學	92
8	多人多媒體即時互動機制之研究高雄	李春燕	師範大學	92
9	企業公關人員職能之研究	許瑞翔	輔仁大學	92
10	英漢漢英新聞常用語辭典	金陵	東華	92
11	報章英文成語辭典	鄭光立	京文	92
12	地方記者聯誼會功能之探析-以台中市各路線記者聯誼會為例	林志廉	世新大學	92
13	整合行銷傳播在廣播電台行銷上之應用--亞洲電台個案研究	廖翠華	世新大學	91
14	地方記者人際傳播之研究---以台中縣黨政新聞路線記者為例	賴富山	世新大學	91
15	從「符號互動論」觀點探討臺灣傳播媒體的現代圖書館形象：中央通訊社新聞資料庫內容分析研究(1991-2001)	陳瑞文	淡江大學	91
16	民視多媒體新聞年鑑 2001 年	台員多媒體	民視文化	91
17	如何撰寫新聞稿	彼得.巴川	臺視文化	90



序號	書名	作者	出版者	發表年
18	政府公共關係之研究-以桃園縣政府為例	呂秀琴	元智大學	90
19	生命線協會專線推廣策略規劃—一個社會行銷觀點的個案研究	蔡幸蓉	臺灣師範大學	90
20	電子媒介經營管理	劉新白等	空大	89
21	新聞媒體與消息來源：媒介框架與真實建構之論述	臧國仁	三民	88
22	電子報閱聽人回饋之分析-以 PC Home 電腦報留言版為例	蔡瑞珠	交通大學	88
23	網際網路與基督教傳播機構的跨媒體結合-從整合行銷傳播的角度探討	盧玉玲	政治大學	87
24	電子媒體經營管理	Peter k	亞太	87
25	中國新聞年鑑	中國新聞年鑑雜誌社	編者	85
26	新聞.媒體.面面觀：新聞理論與實務	聯合報系文化基金會	編者	85

【期刊】

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
1	新聞稿的牛肉在哪裡？	黃兆慧	動腦	94.04
2	新聞媒體與文化公民教育	陳雪雲	臺灣教育	93.10
3	政策行銷過程中政府與媒體互動之道	朱鎮明	立法院院聞	93.10
4	博物館互動媒體運用之探討--以臺北探索館為例	張智堯	視聽教育	93.10
5	資訊素養與媒體素養--數位時代的素養與素養教育	吳美美	臺灣教育	93.10
6	媒介素養與媒體教育	潘玲娟	復興崗學報	93.09
7	媒體識讀教育與媒體公民權	游美惠 陳志賢	性別平等教育季刊	93.08
8	美國學校圖書館媒體專家之夥伴關係	周倩如	中國圖書館學會會報	93.06
9	臺灣現代美術大系出版計畫記者會	藝術家採訪	藝術家	93.06
10	及時雨而成大河長流--「文建會文學人才培育補助作業要點」記者會實錄	張望	文化視窗	93.05
11	網路新聞媒體可信度：構面、評價及影響因素之探討	黃錦祥、梁維國	資訊管理學報	93.04
12	社教機構與新聞媒體--「媒體運用」的理論思考(上)(下)	臧國仁	社教雙月刊	93.04 93.02
13	如何行銷校園新聞--從記者的角度思考	楊昭瑾	北縣教育	93.03
14	一篇漂亮的大眾媒體書評	林俊平	佛教圖書館館訊	93.03
15	媒體行銷文化商品創造之綜效--以聯合報系「兵馬俑·秦文化特展」與「印度古文明·藝術特展」為例	林富美 沈宜蓉 陳健倫	傳播與管理研究	93.01
16	學校如何與新聞界互動	陳紹聖	南投文教	92.12
17	媒體的權利與權力	陳錫蕃	國家政策論壇	92.07
18	資料庫裡找新聞：探討「資料庫輔助新聞報導」	陳百齡	圖書與資訊學刊	91.05
19	農業資訊與新聞媒體結合之作法	陳忠明	花蓮區農業專訊	90.12

序號	篇名	作者	期刊名稱	發表年月
20	新書記者會剪影	蔡馥鵠	書與人	90.12
21	陳定南親自為記者會「配樂」	黃創夏	商業周刊	90.11
22	深入閱讀:不再有絕地,處處是花園「絕地花園」新書記者會紀實	曾文娟	書與人	90.10
23	公關人--傳不完的新聞稿有網路代勞	蕭麗媛	網路 e 世界	90.04
24	提供全方位多媒體行銷服務的寰群科技	e 科技雜誌編輯組	e 科技雜誌	90.03
25	新聞媒體裡的圖書館	陳百齡	圖書與資訊學刊	90.02
26	舉辦記者會不如付諸行動	郭正亮	新新聞	89.08
27	電子媒體在校園環境的應用建議	王燕超	教學科技與媒體	89.04
28	躍升中的媒體行銷公司新趨勢	David Banker	廣告雜誌	89.01
29	媒體行銷：有限資源無限運用	孫羽萱	廣電人	88.11
30	社會工作與新聞媒體的倫理關係	陸宛蘋	社區發展季刊	88.06
31	Marketing 媒體行銷--你把媒體賣給誰？	孫羽萱	廣電人	88.05
32	急起直追的文化藍圖--「前瞻!：文化部」座談記者會	毛倩文	建言	88.05
33	社教文化活動如何善用傳播媒體加強宣傳	林巧敏	臺灣分館館刊	88.03
34	電子報對傳統新聞媒體的衝擊	吳筱玫	網路通訊雜誌	88.01
35	如何讓新聞稿上報	世界經理文摘編輯組	世界經理文摘	87.11
36	博物館、報章媒體與觀眾的互動	曾信傑	博物館學季刊	87.07
37	博物館與新聞媒體	黃瓊諄等	社教雙月刊	86.12
38	媒體行銷商品效益發功--媒體看行銷潮流	王愉淵	突破雜誌	86.08
39	時時內觀,處處自在--「新·心生活運動大家談一起做」記者會報導	廖玲皓	普門	85.06
40	學校與新聞媒體的互動	羅文嘉	教師天地	84.06
41	社教文化機構與新聞媒體	胡幼偉等	社教雙月刊	84.04
42	廣播新聞稿寫作技巧	新聞評議編輯組	編者	84.02
43	兒童閱讀與電子媒體新思考	林麗娟	臺北市立圖書館館訊	83.03

# 筆記欄

# 筆記欄

# 筆記欄

行銷管理

公共圖書館

人才培訓

研習手冊