

101年公共圖書館卓越領導研習

科長班

第二期



研習日期：**101年7月23~24日**

指導機關：教育部

主辦機關：國立臺中圖書館

101年公共圖書館卓越領導研習-科長班第二期 研習手冊

目次

研習課程表.....	1
專題演講	
虛實合一的品牌行銷策略-談國中圖的閱讀推廣經驗/劉採琮	4
RFID智慧型館藏流通及管理系統之轉型與營運/黃文玉	41
媒體公關與危機處理/寇世菁	72
地方級圖書館的經營、行銷與資源整合 /施純福/張怡芬	75
講師資料	91
學員名錄	95
工作人員名錄.....	98
附錄	
101年公共圖書館卓越領導研習-科長班第二期實施計畫	100
筆記欄.....	104





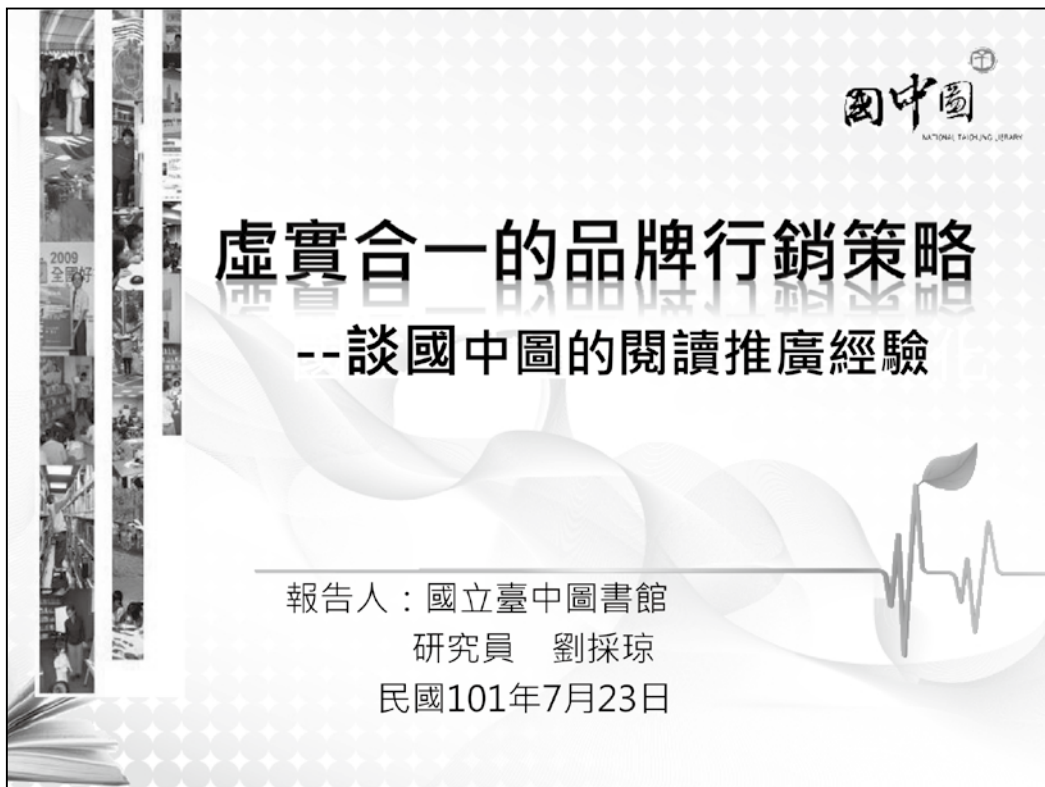
研習課程表

101年7月23日（星期一）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:40~10:00	報到	輔導推廣課
10:00~12:00	閱讀環境案期中管考暨第二期計畫說明會議	呂春嬌館長 國立臺中圖書館
12:00~13:00	午餐	輔導推廣課
13:00~13:10	始業式	呂春嬌館長 國立臺中圖書館
13:10~14:10	虛實合一的品牌行銷策略—談國中圖的閱讀推廣經驗	劉採琮研究員 國立臺中圖書館
14:10~14:20	休息交誼	輔導推廣課
14:20~15:20	RFID智慧型館藏流通及管理系統之轉型與營運(一)	黃文玉課長 國立臺中圖書館閱典課
15:20~15:30	茶敘交誼	輔導推廣課
15:30~16:30	RFID智慧型館藏流通及管理系統之轉型與營運(二)	黃文玉課長 國立臺中圖書館閱典課
16:30~17:50	參觀本館暨營運交流	輔導推廣課暨本館相關課室
17:50~19:20	晚餐-輔導推廣經驗分享及交流	輔導推廣課
19:20~	明天見(前往住宿旅館)	



101年7月24日（星期二）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:00~10:30	媒體公關與危機處理(一)	寇世菁小姐 中國廣播公司臺灣廣播 電台新聞節目總監
10:30~10:40	休息交誼	輔導推廣課
10:40~12:00	媒體公關與危機處理(二)	寇世菁小姐 中國廣播公司臺灣廣播 電台新聞節目總監
12:00~13:00	午餐	輔導推廣課
13:00~14:30	地方級圖書館的經營、行銷與 資源整合(一)	施純福館長 高雄市立圖書館館長
14:30~14:35	休息一下	輔導推廣課
14:35~16:05	地方級圖書館的經營、行銷與 資源整合(二)	張怡芬副局長 南投縣政府文化局
16:05~16:40	綜合座談及結業式	主持人：呂春嬌館長 與談人：施純福館長 張怡芬副局長
16:40~	賦歸	







1

認識國中圖

從統計資料看國中圖現況

2

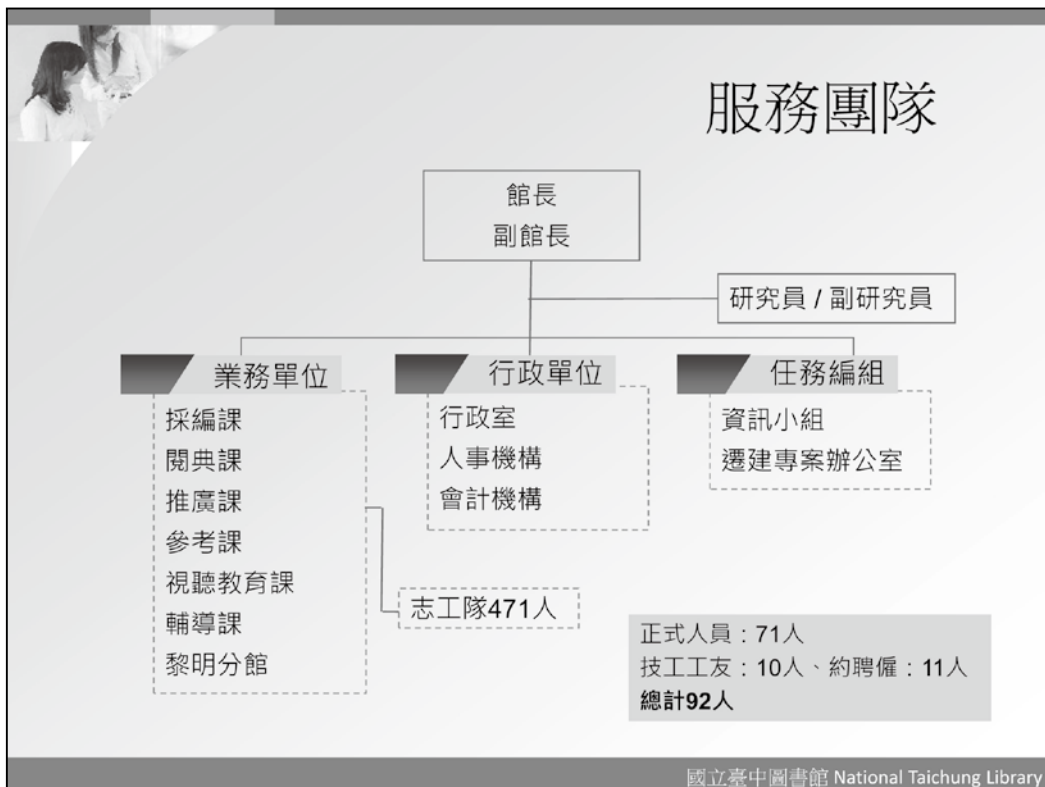
國中圖的品牌行銷策略 及行動方案

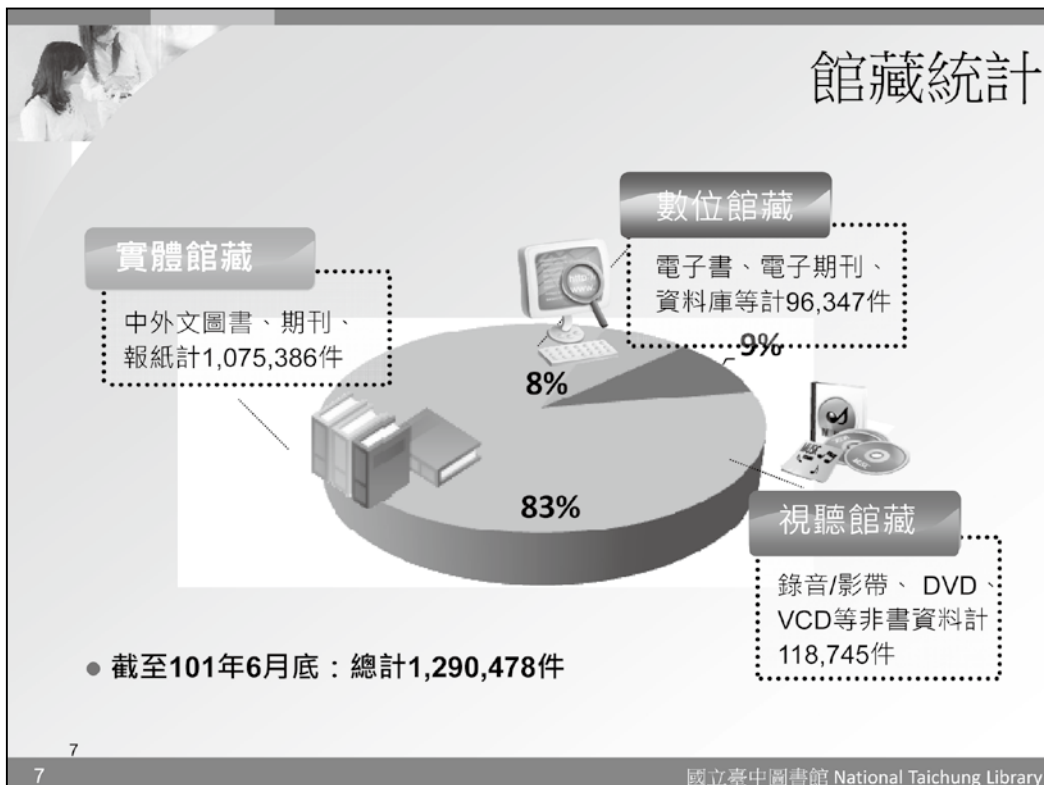
3

展望未來









新館落成

國立公共資訊圖書館小檔案

- 完工：100年12月
- 啟用：101年6月3日
- 工程造價：12億元
- 基地面積：21,646 m²、建築面積：5,835 m²；樓地板面積41,797 m²、地下二層、地上五層。
- 結構：鋼筋混凝土+玻璃帷幕+複合版牆
- 地坪：天然崗石、橡膠地毯

7

國立臺中圖書館 National Taichung Library



美學地標・雕塑趣味



國立臺中圖書館 National Taichung Library



1 認識國中圖

2 國中圖的品牌行銷策略 及行動方案

品牌定位 四大目標 十大策略

3 展望未來



品牌意義



◆甚麼是品牌(BRAND)

- ➔ 品牌是顧客對於產品、服務的所有感受總和，可和其他競爭者明確區別，並與顧客產生密切關聯。
- ➔ 品牌是一個名稱、符號、設計或是以上組合，可以用來辨識、認知與競爭者產品之區別。
- ➔ 圖書館可以視為一種品牌。

國立臺中圖書館 National Taichung Library

品牌意義



◆品牌兩大元素

品牌標誌



用視覺辨識

品牌名稱

張君雅小妹妹
可書寫、發音
用聽覺辨識

國立臺中圖書館 National Taichung Library



◆ 品牌定位的意義

- 定位最重要的前提：差異化(differentiation)
- 定位的結果是以消費者的主觀認知來判斷
- 定位的重要性在於占據腦海版圖、口碑流傳、作為行銷策略規劃的基礎

品牌定位

類別定位

高級群體定位

首席定位

定位：全臺首座國立級數位公共圖書館



品牌定位

翻轉

- 概念定位
- 對比定位
- 生活理念定位

定位：家與工作外的第三生活空間
充滿幸福、愉快的閱讀感



國立臺中圖書館 National Taichung Library

四大目標



- Read**
 - 嶄新的閱讀模式
- Explore**
 - 獨特的探索途徑
- recreAtion**
 - 多元的休閒機能
- Learning**
 - 舒適的學習環境

REAL Library 充滿幸福、愉悅閱讀感
家庭及工作外的第三生活空間

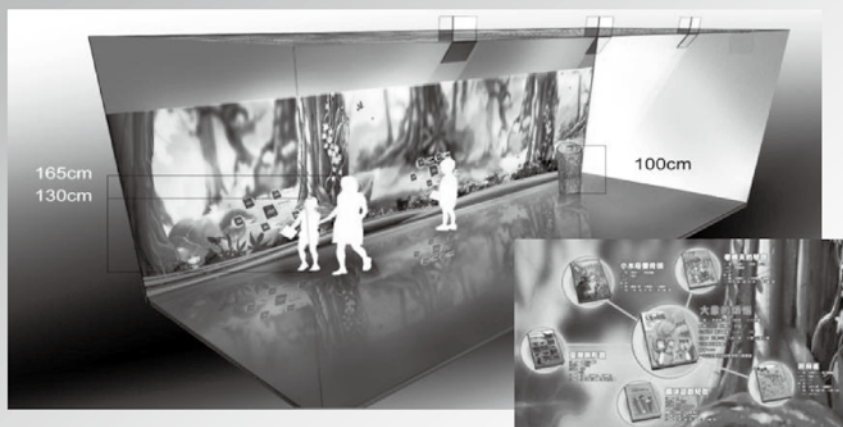
國立臺中圖書館 National Taichung Library



嶄新的閱讀模式

互動體驗裝置 LUCKY BOOKS

結合RFID晶片感應，為每位讀者推薦專屬圖書...



國立臺中圖書館 National Taichung Library



嶄新的閱讀模式

擴增實境閱讀 AR

掃描AR圖卡，開啟3D閱讀世界！



資訊便利站 KIOSK

館藏查詢、空間導覽、訂位系統



國立臺中圖書館 National Taichung Library

獨特的探索途徑

每個族群都能找到自己的專屬空間

📖 聽視障中心、多元文化專區



國立臺中圖書館 National Taichung Library

獨特的探索途徑

📖 銀髮族、兒童、青少年



國立臺中圖書館 National Taichung Library



多樣的休閒機能

除了閱讀，圖書館裡還充滿各種可能

📖 數位展覽、網路休閒、視聽影音



國立臺中圖書館 National Taichung Library

多樣的休閒機能

📖 多媒體創作、電子閱報、數位遊戲



國立臺中圖書館 National Taichung Library

舒適的終身學習環境

賞心悅目 富設計感的閱讀空間



國立臺中圖書館 National Taichung Library

舒適的終身學習環境

大量的窗景增加與環境互動的閱讀空間



國立臺中圖書館 National Taichung Library



行銷之要素



◆圖書館行銷要素

產品(product)：

提供的有形產品(圖書、視聽影音)、無形服務(心智成長和觀念建立)、價值感受(自我實現)

價格(price)：

讀者自產品所獲得利益的相對付出及相關補助，如付款(使用設備)、折扣(逾期減免)、贈品、優惠措施(免費使用先進設備)

通路(place)：

傳遞產品和服務的方式和管道，如派出據點(分館)、宅配服務(網路課程)

25

國立臺中圖書館 National Taichung Library

行銷之要素



◆圖書館行銷要素

推廣(promotion)：

向讀者說明產品和服務優點，刺激參與意願，如平面和電子廣告(看板、傳單、DM)、直銷、促銷(研習、說明會)

實體環境(physical environment)：

建築物、設備、景觀

流程(process)：

製造和傳遞產品和服務的程序和執行成效，如讀者抱怨處理、工作規範

人員(people)：

工作人員素質、服務態度和精神

26

國立臺中圖書館 National Taichung Library

行銷之要素



圖書館行銷要素

供應端角度(多P)	需求端角度(4C)
產品(product) 價格(price) 人員(people) 通路(place) 推廣(promotion) 流程(process) 實體特徵(physical evidence)	顧客成本 顧客價值 便利性 溝通

國立臺中圖書館 National Taichung Library

十大策略

行銷策略

產品
差異化

從大眾到分眾

從購買現成到自創品牌

從單純到調和

通路
(便利性)

從實體到虛擬

從同業到異業

從館內到館外

推廣

從紮根到開枝

(溝通)

從抽象到具體

人員(顧客)

從實驗到分享

體驗

從理性到感性



28



策略 1

從大眾到分眾

- 提供幼兒閱讀區、AR體驗區、數位資源區、故事屋、藝術工作室、中文閱覽區、西文閱覽區及戶外活動區等
- 兒童圖書近4萬冊
- 閱覽席位約300席



(1) 兒童學習中心



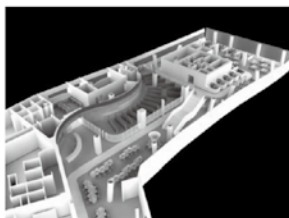
29

策略 1

從大眾到分眾

(2) 視聽障中心

- 提供雙視書、附點字機電腦、有聲書錄音室，加強服務聽視障讀者



策略 1

從大眾到分眾

(3) 樂齡學習資源區

- 提供沙發椅、加高式書架、大字書、擴視機及數位休閒平臺（含多種棋藝遊戲）、數位閱報機等



加高式書架



擴視機



數位休閒平臺

31

策略 1

從大眾到分眾

(4) 青少年中心

- 提供專屬討論室、益智桌遊、漫畫區，讓青少年分享創意、學習成長





策略 1 從大眾到分眾

- 4樓自然科學區、應用科學區、社會科學區及語文類區，設有參考諮詢服務臺及提供館際合作服務
- 5樓藝術區、人文區、外文區
- 閱覽區並提供無線上網及筆電專區、討論室、影印室、手機室、自助借書機，書籍除菌機及館藏檢索電腦等設施及設備

(5) 一般民眾



33

策略 2 從購買現成到自創品牌

(1) 繪本書籍



合作取得 自建平台

收錄明道中學 53 種繪本
(轉製為無字繪本、故事繪本、
有聲繪本等 3 種格式) · 提供
加值服務 · 點閱率達 30,266
次。

34

國立臺中圖書館 National Taichung Library

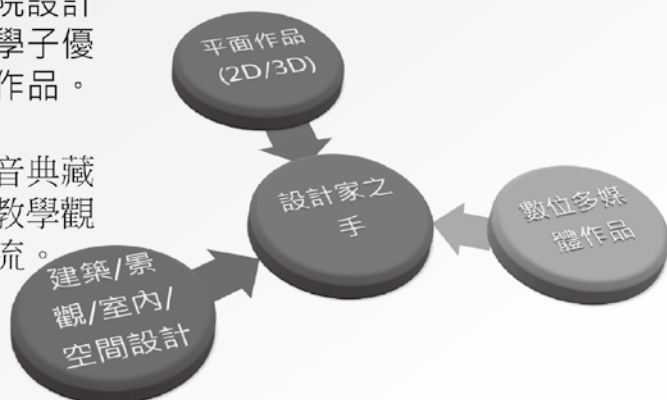
策略 2

從購買現成到自創品牌

(2) 創意設計作品展示平台

蒐集技專校院設計類科系年輕學子優秀創意設計作品。

建立數位影音典藏資料庫，供教學觀摩及創作交流。



35

國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 2

從購買現成到自創品牌

(3) 電影文學資料庫

由本館自行建置，以電影、原著(含譯本)、影評和書評為主。

截至100.6，共建置780種資料(以劃一題名統計)，其中包含圖書2,638筆、2,638筆、評論1,135筆，合計4,841筆資料，點閱率達11,274次。



36

國立臺中圖書館 National Taichung Library



策略 2

從購買現成到自創品牌

(4) 電子書服務平台

國內(免費)中文正體電子書服務數量最多之系統

適合公共圖書館讀者閱覽之電子書

第一套適用於圖書館服務模式

多載具閱讀，多種授權模式



37

國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 3

從單純到調和

(1) 合作擴增館藏與服務



臺灣Taiwan Corner

本館成為研考會政府出版品提供電子書服務之主要民眾服務中心

已獲得研考會及其他政府單位授權政府出版品超過2千種

國圖以典藏為主、本館以數位閱讀推廣為主



東南亞書展

38

國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 3

從單純到調和

(2)提供多元文化服務

美國資料中心 **American Corner**

1994.05 全臺第一個，亞洲績效最佳

法國資料中心 **French Corner**

2011.06 亞洲第二個，規模最大

英國資料中心 **British Corner**

2011.12 全臺第一個

提供三國圖書、雜誌、DVD等，定期舉辦相關文化研習活動

39

國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 3

從單純到調和

(3)引進社會資源

社會教育

在地化、
多元性

漫畫家、美術
班、大學教授

專業服務

醫療資訊、
移民機構

臺中醫院、養
珍珠基金會

圖書館資源

心靈殿堂

40

國立臺中圖書館 National Taichung Library



十大策略

行銷策略

產品
差異化

從大眾到分眾
從購買現成到自創品牌
從單線到調和

通路
(便利性)

從實體到虛擬
從同業到異業
從館內到館外

推廣

從紮根到開枝

(溝通)

從抽象到具體

人員(顧客)

從實驗到分享

體驗

從理性到感性

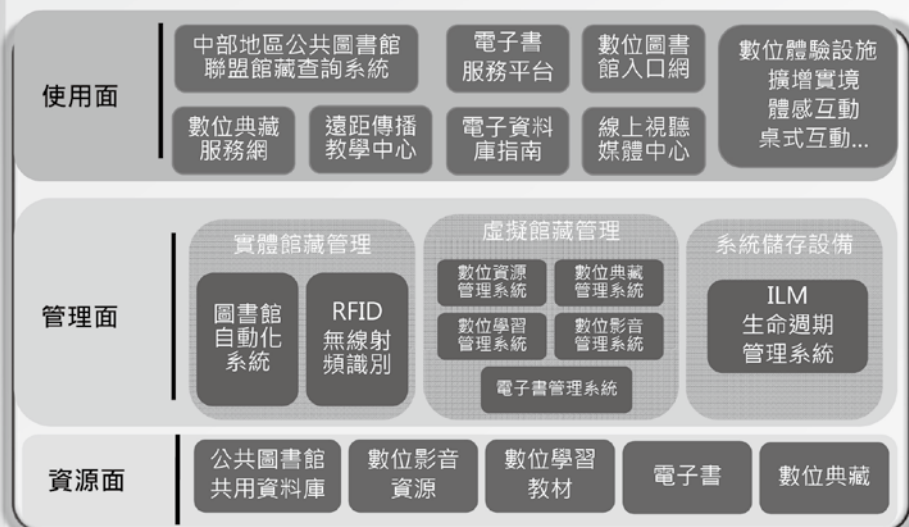


41

策略 4

從實體到虛擬

(1) 數位服務架構



國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 4

從實體到虛擬

(2) 數位裝置

資訊便利站Kiosk



空間導覽



預約訂位



館藏指引

應用系統

會場報到系統、預約座位系統、
場地預約系統、圖書地理位置指引



結合最新科技輔助民眾利用圖書館

43

策略 4

從實體到虛擬

(3) 數位裝置

運書機器人 平板電腦 自助借書機 RFID分揀機 數位休閒桌



44



策略 4

從實體到虛擬

(4) 首創數位借閱證服務

- 除臨櫃辦理外，可透過線上申辦團體數位借閱證，使用本館數位資源。
- 累計本館數位借閱證申辦數量為 39,141 件。
- 自99年9月起，試辦網路申請個人借閱證服務，須到館領證。新館啟用後有效舒緩暴量現象。



45

國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 4

從實體到虛擬

(5) 微網誌與網路社群

- FB通路提供服務資訊、更新重要訊息，讀者不需要透過新聞媒體的中介，直接取得正確消息來源。
- 「按讚」與「分享」讓讀者成為服務代言人。
- 以粉絲頁即時回應訊息、引導討論並創造簡單遊戲或抽獎活動，維持讀者的興趣。



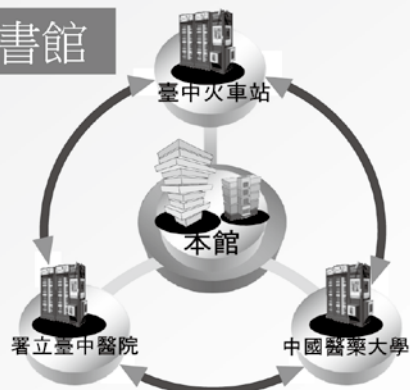
46

國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 4

從同業到異業

(1) 微型圖書館



導入RFID技術提供無人服務自助借還書功能，達到快速借、還書的服務。

47

國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 5

從同業到異業

(2) 中部公共圖書館聯盟



• 國中圖平台可瀏覽聯盟館藏書資訊



本館或臺中市所轄的41個公共圖書館均可辦證，節省借還書奔波路程，並解決攜帶多證的不便。

- 讀者可享總借閱冊數15冊及跨館還書服務
- 101年6月跨館還書量為158,634件



• 完成一證通用讀者數868,018人

國立臺中圖書館 National Taichung Library



策略5

從同業到異業

(3)520所圖書館通路



資源共享

- 完善穩定的雲端機房
- 共享共建的數位服務平台



聯合行銷

- 全國好書交換
- 讀書樂在臺灣
- 閱讀種子培訓



人才培訓

- 分級分區辦理
- 觀摩、實習



營運改善

- 層級輔導
- 訪視交流
- 資源統整分配
- 滿意度調查分析
- 全國公共圖書館現況調查、統計、評鑑

策略5

從同業到異業

(4)一證在手・優惠多多

民眾憑本館或中部公共圖書館聯盟借閱證至異業結盟單位(書店、咖啡店、電影院)即享有諸多折扣優惠。



策略5

從同業到異業

(5)兩卡合一・超方便

借書證結合電子票證，條碼膠卡改為RFID感應卡，儲值後可持卡搭乘大眾交通運輸工具，享受兩卡合一的便利。亦可持臺灣通、e卡通、悠遊卡申辦借閱證。



國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略6

從館內到館外

(1)宅配服務

本館所提供的數位資源及系統，均以提供全國公共圖書館使用為目標，並配合各種推廣訓練計畫，將觸角深入偏鄉圖書館及學校。

具體做法包含：

- 1.數位資源授權以全國公共圖書館及讀者使用為主：包含電子書、電子資料庫、數位影音資源、數位學習教材等。
- 2.資訊系統開發時，以全國公共圖書館使用為設計出發，發展出全國公共圖書館資訊服務之雲端中心。
- 3.密集舉辦數位資源推廣研習，並藉由錄影轉製數位學習教材，提供民眾學習。

國立臺中圖書館 National Taichung Library

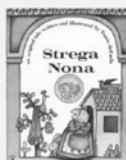


策略 6

從館內到館外

(2) 結合ALA推動全世界閱讀運動

- 國內成功申請@your library
第一個結合ALA推動全世界閱讀運動標誌
- 開館時舉辦ALA凱迪克獎繪本特展
- 計畫推展至各個圖書館辦理巡迴展



國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 6

從國內到海外



電子書服務平台海外行銷

- 海外華文學校全校師生使用—雅加達、印尼泗水、胡志明市、吉隆坡、檳吉台校等

建置經驗跨國分享

- 2011大陸數字出版與數字圖書館國際研討會，分享本館數位圖書館發展與正體中文電子書之建置與服務
- 2011廈門海峽兩岸圖書館講座研討會 分享本館閱讀講座之創新與數位圖書館應用服務

推廣觸角擴及海外

- 2011IFLA海報展推廣本館電子書服務平台
- 2012ALA海報展推廣本館電子書服務平台

國立臺中圖書館 National Taichung Library

十大策略

行銷策略

產品
差異化

從大眾到分眾
從購買現成到自創品牌
從單純到調和

通路
(便利性)

從實體到虛擬
從同業到異業
從館內到館外

推廣
(溝通)

從紮根到開枝
從抽象到具體

人員(顧客)
體驗

從實驗到分享
從理性到感性



55

策略 7

從紮根到開枝

(1)數位資源推廣及種子培訓



未來目標
設計數位學習課程
滿足線上學習需求

課程呈現

- 講師專題說明
- 主題投影片
- 館外連線資料庫、電子書

研習方式

- 講義
- 隨堂手冊
- 助教指導 (電腦、平板電腦操作)

回饋活動

- 課後延伸回饋
- 後續推廣研習

56

國立臺中圖書館 National Taichung Library



策略 7

從紮根到開枝 (2)電子書服務推廣

至學校、公共圖書館辦理數位資源推廣課程

- 館內76場・1,526人次
- 館外50場・1,820人次



國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 7

從紮根到開枝 (2)電子書服務推廣

- 搭配數位辦證，有效提升本館數位資源使用率
- 擴增偏鄉學校及公共圖書館之可用資源



58

國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 8

從抽象到具體

(1) 館徽與吉祥物



國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 8

從抽象到具體

(2) 視覺識別系統運用



國立臺中圖書館 National Taichung Library



十大策略

行銷策略

產品
差異化

從大眾到分眾
從購買現成到自創品牌
從單純到調和

通路
(便利性)

從實體到虛擬
從同業到異業
從館內到館外

推廣
(溝通)

從紮根到開枝
從抽象到具體

人員(顧客)
體驗

從實驗到分享
從理性到感性



61

策略 9

從實驗到分享

(1) 知識管理分享平台

本館建置企業入口網站(EIP)，開放上傳及分享全體同仁的工作心得及著作，有效增進全體同仁專業智能。

● 檔案分享管理 ● 檔案分享首頁 ● 其他部門/圖書館 ● 系統管理 ● 資訊小組 ● 人事室 ● 會計課 ● 採購課 ● 會計課 ● 行政課 ● 總務課 ● 資訊課 ● 圖書課 ● 館務課 ● 新館籌備處 ● 公館 ● 離職人員	檔案管理列表 【同仁經驗分享】檔案 檔案上傳 新增類別 <table> <thead> <tr> <th>上傳人員</th><th>檔案名稱</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>林素芬</td><td>「公務人員退休制度改革中之權益問題」心得報告1000310-林素芬.doc</td></tr> <tr> <td>周淑東</td><td>「占籍鑑定專題講座」研習心得1001107-1111.doc</td></tr> <tr> <td>邱名達</td><td>100.04.21 主計處「政府高層領導系列講座」心得報告.pdf</td></tr> <tr> <td>邱名達</td><td>100.05.03 研習會「創造公平數位機會—網路無線上網服務設計計畫」心得報告.pdf</td></tr> <tr> <td>林美玲</td><td>100.05.05 研習會簡報.pdf</td></tr> <tr> <td>邱名達</td><td>100.05.09 主計處「ERP+MySQL互動式網頁設計」心得報告.pdf</td></tr> <tr> <td>邱名達</td><td>100.05.19 公務人力發展中心「出席國際會議英語研習班」心得報告.pdf</td></tr> <tr> <td>林美玲</td><td>100.05.27-100年行政處推動健全內部控制機制專題研習報告書.doc</td></tr> </tbody> </table>	上傳人員	檔案名稱	林素芬	「公務人員退休制度改革中之權益問題」心得報告1000310-林素芬.doc	周淑東	「占籍鑑定專題講座」研習心得1001107-1111.doc	邱名達	100.04.21 主計處「政府高層領導系列講座」心得報告.pdf	邱名達	100.05.03 研習會「創造公平數位機會—網路無線上網服務設計計畫」心得報告.pdf	林美玲	100.05.05 研習會簡報.pdf	邱名達	100.05.09 主計處「ERP+MySQL互動式網頁設計」心得報告.pdf	邱名達	100.05.19 公務人力發展中心「出席國際會議英語研習班」心得報告.pdf	林美玲	100.05.27-100年行政處推動健全內部控制機制專題研習報告書.doc
上傳人員	檔案名稱																		
林素芬	「公務人員退休制度改革中之權益問題」心得報告1000310-林素芬.doc																		
周淑東	「占籍鑑定專題講座」研習心得1001107-1111.doc																		
邱名達	100.04.21 主計處「政府高層領導系列講座」心得報告.pdf																		
邱名達	100.05.03 研習會「創造公平數位機會—網路無線上網服務設計計畫」心得報告.pdf																		
林美玲	100.05.05 研習會簡報.pdf																		
邱名達	100.05.09 主計處「ERP+MySQL互動式網頁設計」心得報告.pdf																		
邱名達	100.05.19 公務人力發展中心「出席國際會議英語研習班」心得報告.pdf																		
林美玲	100.05.27-100年行政處推動健全內部控制機制專題研習報告書.doc																		

國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 9

從實驗到分享

(2)業務成果論述發表

2011年國中圖同仁論文著作名稱	刊名
國立臺中圖書館微型自助圖書館營運績效暨使用者滿意度調查初探	國家圖書館館刊
國立公共圖書館提升國民閱讀力的策略與實施--以國立臺中圖書館為例	圖書館學與資訊科學半年刊
國立臺中圖書館閱讀講座之創新與數位圖書館應用服務	海峽兩岸圖書館講座研討會資料匯編
RFID館藏流通系統建置過程與應用成效探討--以國立臺中圖書館為例	圖書與資訊學刊
閱讀革命的來臨，23.2%優先選擇電子書	台中商業論
以讀者期望與感知評價的圖書館服務分析與研究--以國立臺中圖書館為例	輔仁大學2011館與資訊社會研討會



國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 9

從實驗到分享

(2)業務成果論述發表

2011年國中圖同仁論文著作名稱	刊名
國立臺中圖書館微型自助圖書館營運績效暨使用者滿意度調查初探	國家圖書館館刊
國立公共圖書館提升國民閱讀力的策略與實施--以國立臺中圖書館為例	圖書館學與資訊科學半年刊
國立臺中圖書館閱讀講座之創新與數位圖書館應用服務	海峽兩岸圖書館講座研討會資料匯編
RFID館藏流通系統建置過程與應用成效探討--以國立臺中圖書館為例	圖書與資訊學刊
閱讀革命的來臨，23.2%優先選擇電子書	台中商業論
以讀者期望與感知評價的圖書館服務分析與研究--以國立臺中圖書館為例	輔仁大學2011館與資訊社會研討會



國立臺中圖書館 National Taichung Library



策略 9

從實驗到分享

(3)專案組織

原有部門	採編課	閱典課	視教課	參考課	推廣課	資訊小組	行政室
新成立小組							
網站規畫與維護小組 進行活動公告、網頁 內容更新整理、設備 系統遷移	○	○	○	○	○	○	○
數位資源推廣小組 推廣電子書服務平台 與數位資源	△	△	△	△		△	
公共區域營運小組 機水電、清潔、保全、 OT等委外		□	□	□			□

策略 10

從理性到感性

(1)電子書載具體驗

爭取研考會補助經費，補助閱讀器計120台，於12所偏鄉圖書館推出「數位閱讀到您家~~電子書載具借閱計畫」閱讀載具借用服務。

本館資訊設備借用服務：包括NB、平板電腦、電子書閱讀器、電力銀行。
經濟部工業局「數位內容產業包括發展補助計畫」補助，與凌網科技合作將電子書服務平台升級，推出iPad及Android平板行動閱讀服務。



策略 11 從理性到感性

(2)數位體驗區

整合科技與藝術的原創設計概念建置數位體驗區
為未來數位閱讀生活提供一個創新應用示範



國立臺中圖書館 National Taichung Library

策略 10 從理性到感性

(3)到底有多好 親身來體驗

大家來命名：公仔 機器人
平台 閱覽室

大家來佈置：貓頭鷹展
創意彩繪

部落客：👉坐在哪裡都有CEO的fu

👉這裡不像是傳統的圖書館有巨大的書櫃牆

👉有現代人更需要的「閱讀空間」

👉充滿了設計感 很潮呀 直逼誠品的fu~



68

國立臺中圖書館 National Taichung Library



策略 10 從理性到感性

(3) 閱讀的美好vs.甜蜜的負擔

體驗閱讀的魅力 探索知識的
界限

建築外觀的吸睛力 掀起臺灣人
民對圖書館前所未有的狂熱 打
破年齡與地域隔閡

無法抵擋的熱情 源源不絕的愛
雖然沉重卻又如此甜蜜

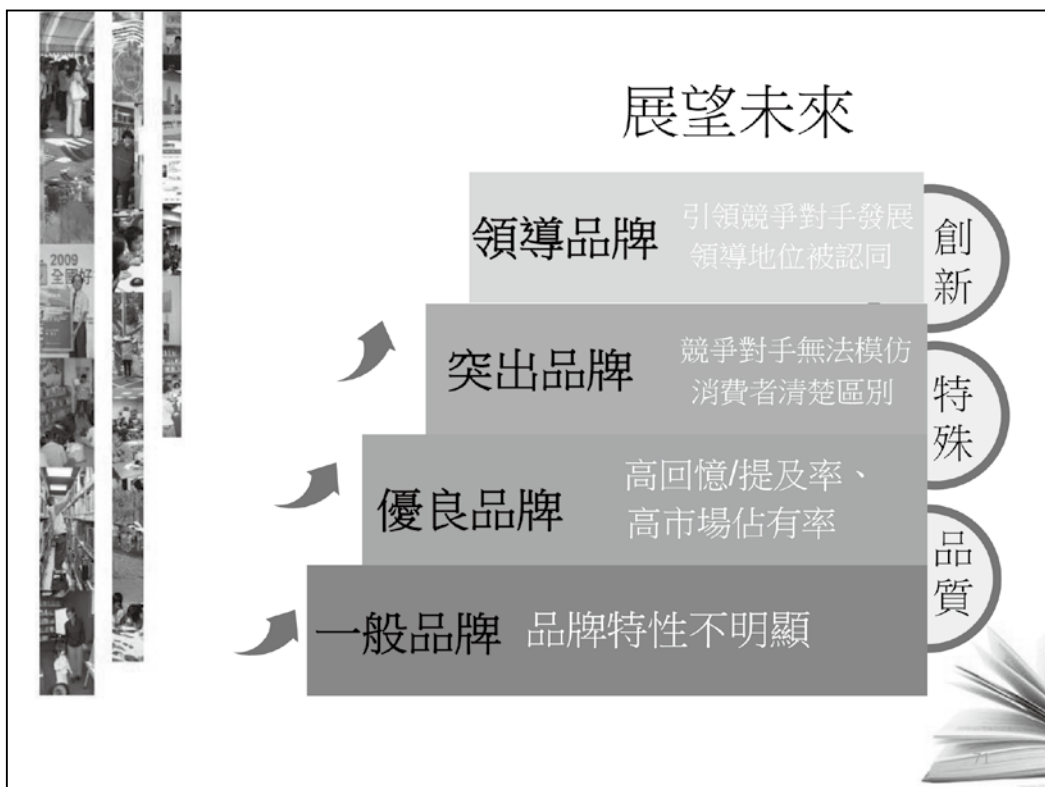


1 認識國中圖

2 國中圖的品牌行銷策略 及行動方案

3 展望未來







謝謝聆聽 敬請指教



RFID智慧型館藏流通及管理系統 之轉型與營運

2012年7月23日

報告人 閱典課/黃文玉



REAL @ your library
國立臺中圖書館

國中圖..RFID..





緣起



- 本館自民95年起引進RFID相關設備，將館藏圖書、視聽資料的安全磁條及條碼更換為RFID晶片，搭配自助借書機、自動還書分類系統、館員工作站等設備，並結合彩色書標，建構智慧型館藏流通管理系統，協助提升館藏流通及管理效益
- 系統建置後，讀者已漸漸習慣自助借還書作業，達到引進RFID之最大功用
- 民99年9月設置讀者自助預約取書區，讀者自助領取預約書

3

RFID is your library
國立公共資訊圖書館

緣起



- 101年5月遷移新館
- 以數位化圖書館為發展目標，101年將更名為「國立公共資訊圖書館」
- 配合新館空間，擴充採購相關RFID設備

4

RFID is your library
國立公共資訊圖書館

建置過程



- ▣ 評估規劃階段
 - ▣ 實地參訪
 - ▣ 召開諮詢會議
 - ▣ 擬定需求書及招標文件
- ▣ 評選階段
 - ▣ 依據採購評選委員會相關規範執行
- ▣ 執行階段
 - ▣ UHF晶片館藏回溯貼標，原有HF晶片解碼(不撕)
- ▣ 上線測試及教育訓練

5

國立中山大學圖書館
National Sun Yat-sen University Library

原有RFID..HF



- ▣ 民96年12月起智慧型館藏流通管理系統正式啟用
- ▣ 採用HF(高頻)晶片
- ▣ 總館5分揀自動還書分揀系統
- ▣ 總館各樓層書庫及分館提供自助借書機
- ▣ 自助借書機一次可同時借閱4-6冊

6

國立中山大學圖書館
National Sun Yat-sen University Library



HF..設備



▣ 自助借書和5分揀機



RFID is your library
國立中央圖書館

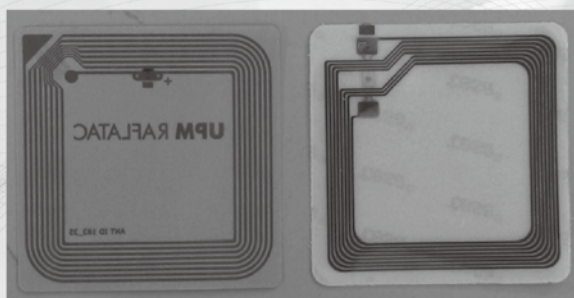
HF....換不換？



- ▣ 民100年規劃時，RFID晶片分HF及UHF兩種規格，是否繼續沿用HF規格？
- ▣ 召開諮詢會議：
 - ▣ 民100年臺灣許多圖書館採購RFID設備，不再以HF為採購規格，HF規格未來是否將不再發展
 - ▣ RFID未來，UHF是否將取代HF成為圖書館未來RFID發展之主要規格？

換

- ▣ HF晶片尺寸較大，約5x5公分
- ▣ HF晶片隱蔽性較低，易遭撕毀或折損
- ▣ 兩本書的晶片貼近放置，可能干擾讀取
- ▣ HF晶片成本



9

不換

- ▣ 原有門禁系統、管理設備需更新，原有館藏需改換為UHF晶片，成本問題考量
- ▣ 時臺灣地區尚未有較大型圖書館採用UHF晶片，無法確認UHF使用於圖書館之效能及問題
- ▣ UHF感應範圍較大，恐干擾之情況更加嚴重



10



晶片比較



	HF (高頻)	UHF (超高頻)
識別距離	60cm左右	50 - 100m
傳輸方式	電磁感應(磁耦合)	電磁波感應
讀取速度	較低	較高
環境影響	較低	較高
標籤大小	較大	較小
購買成本	較高	較低
主要特性	- 已有ISO 28560標準 - 受水/金屬等環境因素影響較小	- 傳輸距離長 - 讀取速度較快 - 讀寫距離遠近可調 - 體積小、隱蔽性高 - 大型物流業採用，價格較低

11

國立臺中圖書館

晶片比較



12

改採UHF RFID



- ▣ UHF晶片外型類似傳統磁條，長條型，黏貼於書籍中間夾縫處
- ▣ 可避免書籍貼近放置造成干擾的問題
- ▣ UHF晶片體積小，不易被發現，安全隱蔽性高

13

RFID is your library
國立臺灣圖書館

改採UHF RFID



- ▣ UHF傳輸距離較長，讀取速度較快，可同時借閱較多冊數
- ▣ 大型物流業採用，未來採購價格較低
- ▣ HF能改善既有條碼與磁條的效益，UHF則有創造更多創新服務可能性

14

RFID is your library
國立臺灣圖書館



作業期程



- ▣ 100年9月 - 召開「新館智慧型館藏流通及管理系統規格需求」諮詢會議，確定標籤採用UHF規格
- ▣ 10月19日 - 第一次採購評選委員會議。
- ▣ 11月2日 - 上網公告。
- ▣ 12月1日 - 進行規格評選會議。
- ▣ 12月7日 - 簽約完成

15

Public Library
國立公共資訊圖書館

作業期程



- ▣ 100年12月完成招標作業
- ▣ 廠商需配合本館工程及特裝進行設備施作，於101年4月30日前完成軟硬體交貨，並完成30萬筆館藏UHF標籤黏貼及資料寫入作業
- ▣ 101年8月30日前完成本館所有館藏UHF標籤黏貼及資料寫入作業

16

Public Library
國立公共資訊圖書館

新館RFID設備



1	自助還書分揀系統	1組	17分揀，雙還書口
2	自助借還書機	22組	(1)UHF RFID標籤讀取器 (2)HF讀者證標籤讀取器 (3)讀者借閱證條碼讀取器
3	館員工作站	22組	
4	標籤資料轉換工作站	3組	
5	RFID標籤	90萬	含標籤貼工及資料燒錄
6	RFID通道偵測門系統	7組	三通、雙通、單通道門
7	主機伺服器	1組	含設備管理模組
8	進出口管制門	1組	二進二出蝴蝶門。
9	視聽資料保護盒	4萬個	DVD/CD保護盒 內建安全鎖設計

17

RFID is your library
國立中央圖書館

自助還書分揀系統



■ 自助還書分揀系統 (17分揀)



18

RFID is your library
國立中央圖書館



自助還書分揀系統



17分揀說明

編號	名稱	備註
1	多元文化資料 精武.密集書庫	新館3樓館藏(含不外借)
2	微型圖書館	
3	黎明分館	
4	流通服務臺預約書	1樓服務臺,限制級圖書
5	四樓自然科學	3類
6	四樓應用科學	4類
7	四樓社會科學	5類
8	五樓青少年(漫畫)	漫畫類

9	兒童書(一)	機器人
10	兒童書(二)	童書
11	視聽資料	系統不還 直接分箱
12	四樓語文	800-860
13	四樓語文	861-899
14	五樓人文	0.1.2.6.7
15	五樓外文+藝術	9類+外文
16	五樓青少年含漫畫	漫畫類
17	聯盟館+問題書	未貼UHF晶片或有問題

19

REAL is your library
國立臺中圖書館

自助還書分揀系統



館內館外兩個還書口



20

REAL is your library
國立臺中圖書館

自助還書分揀系統



- ▣ 館內館外兩個還書口 (館外24小時)
- ▣ 一般及無障礙還書口
 - ▣ 館內(玻璃牆)無障礙還書口設計於左側，螢幕放置於分揀區內，無法觸控，以按鈕方式操作
- ▣ 設置攝影機監控還書口 (可調閱畫面)
- ▣ 設置對講話機供問題排除
- ▣ 還書口不拒收問題書
- ▣ 提供收據列印功能

21

國立中正圖書館
國立中正圖書館

自助借還書機



22

國立中正圖書館
國立中正圖書館



自助借還書機

▣ 兒童專屬版



23

國立中正圖書館
國立中正圖書館

自助借還書機

- ▣ 觸控螢幕
- ▣ 可讀取HF及條碼借閱證
- ▣ 可讀取書籍UHF晶片
- ▣ 提供收據列印功能
- ▣ 借閱習慣改變

24

國立中正圖書館
國立中正圖書館

館員工作站

▣ 館員工作站



25

REAL is your library
國立臺中圖書館

晶片資料轉換工作站

- ▣ 僅可單本處理
- ▣ 可重複讀寫修改或刪除晶片資料
- ▣ 可偵測晶片是否正常有效
- ▣ 可檢查寫入晶片資料讀取正確性
- ▣ 可防止重複寫入資料



26

REAL is your library
國立臺中圖書館



晶片及轉換



- ▣ 含貼工及資料轉換作業

- ▣ 回溯建檔貼標工作站



27

REAL is your library
國立中央圖書館

通道偵測門



- ▣ 1樓大廳三通道門2組
- ▣ 1樓預約自助取書區雙通道門1組
- ▣ 2樓視聽媒體中心單通道門2組 (前後門)
- ▣ 黎明分館單通道門1組
- ▣ 精武分館雙通道門1組



28

REAL is your library
國立中央圖書館

進出口管制門

- ▣ 二進二出蝴蝶門
- ▣ 須持聯盟借閱證，並已預約座位成功才可進入
- ▣ 有四通道，最左側為無障礙通道
- ▣ 可雙向通行具備防夾及防尾隨功能
- ▣ 結合座位管理系統，須持聯盟借閱證，並已預約座位成功才可進入



29

國立中正圖書館
國立中正圖書館

視聽資料保護盒

- ▣ 內建安全鎖設計，須以專用開取器解鎖



30

國立中正圖書館
國立中正圖書館



微型圖書館



31

建議

▣ HF與UHF系統轉換注意事項

- ▣ 因HF與UHF兩者頻率範圍相差很大不會互相干擾，可保留原有館藏HF標籤不須清除資料，亦不需除去標籤，只需將HF標籤解碼，避免至其他有設置RFID設備單位有誤響之情形
- ▣ 保留部分HF設備備用
- ▣ UHF標籤保留未來調整格式符合標準之彈性

32

RFID is your library
國立中央圖書館

建議

- 為確保RFID標籤品質，可要求廠商於評選時說明標籤產地做為評選項目，並於交貨時提出產地證明文件。
- RFID系統及設備皆須透過SIP2與圖書館自動化系統介接，建議於招標前先與自動化系統廠商協商合理之授權費用範圍或授權機制。

33

RFID is your library
國立中央圖書館

建議

- 依據需求協調標籤寫入資料內容
 - 若標籤寫入資料少，則於自動還書分揀及自助借書時，將會增加連結至系統讀取的時間，因此速度較慢；
 - 但若標籤容納資料較多，標籤價格亦隨著記憶空間愈大則愈高，且若於標籤中寫入館藏地資訊，若更換館藏地則須重燒標籤資料

34

RFID is your library
國立中央圖書館



建議



- ▣ 建置RFID共通性規範，訂定標籤中館別代碼標準，做為未來館際間資料交換的可能性
 - ▣ 本館此次訂定館別代碼為4碼之規則，考量國立及各縣市公共圖書館之館別代碼規則。
 - ▣ 未來期望國內圖書館界可商討共通規範，以利未來推行館際互借互還之便利性

35

RFID is your library
國立中央圖書館

建議



- ▣ HF與UHF系統轉換注意事項
 - ▣ 因HF與UHF兩者頻率範圍相差很大不會互相干擾，可保留原有館藏HF標籤不須清除資料，亦不需除去標籤，只需將HF標籤解碼，避免至其他有設置RFID設備單位有誤響之情形
 - ▣ 保留部分HF設備備用
 - ▣ UHF標籤保留未來調整格式符合標準之彈性

36

RFID is your library
國立中央圖書館

建議

- 為確保RFID標籤品質，可要求廠商於評選時說明標籤產地做為評選項目，並於交貨時提出產地證明文件。
- RFID系統及設備皆須透過SIP2與圖書館自動化系統介接，建議於招標前先與自動化系統廠商協商合理之授權費用範圍或授權機制。

37

RFID in your library
國立中央圖書館

建議

- 依據需求協調標籤寫入資料內容
 - 若標籤寫入資料少，則於自動還書分揀及自助借書時，將會增加連結至系統讀取的時間，因此速度較慢；
 - 但若標籤容納資料較多，標籤價格亦隨著記憶空間愈大則愈高，且若於標籤中寫入館藏地資訊，若更換館藏地則須重燒標籤資料

38

RFID in your library
國立中央圖書館



建議



- ▣ 建置RFID共通性規範，訂定標籤中館別代碼標準，做為未來館際間資料交換的可能性
 - ▣ 本館此次訂定館別代碼為4碼之規則，考量國立及各縣市公共圖書館之館別代碼規則。
 - ▣ 未來期望國內圖書館界可商討共通規範，以利未來推行館際互借互還之便利性

39

RFID is your library
國立台中圖書館

結語...



- ▣ RFID設備增加問題或解決問題
- ▣ 目的：
 - ▣ 館藏安全
 - ▣ 便利讀者自助借還
 - ▣ 減少館員人力

40

RFID is your library
國立台中圖書館

結語...



- ▣ 設備效能
 - ▣ 自助借書機：一次多本。
 - ▣ 還書效能：配合分類，一次一本。
 - ▣ 分類效能：分揀設備由5類分揀，增加至17類分揀，提升自動化分類效能。愈多分揀愈好？
 - ▣ UHF溢波問題。

41

RFID in your library
國立臺中圖書館

結語...



- ▣ RFID設備便利自助借還書服務，提升服務效益，緩解服務人力擴增之困境？
 - ▣ 館員學習
 - ▣ 讀者指導
- ▣ 設備更新，長期經費需求

42

RFID in your library
國立臺中圖書館



運書機器人..波比=BOPI

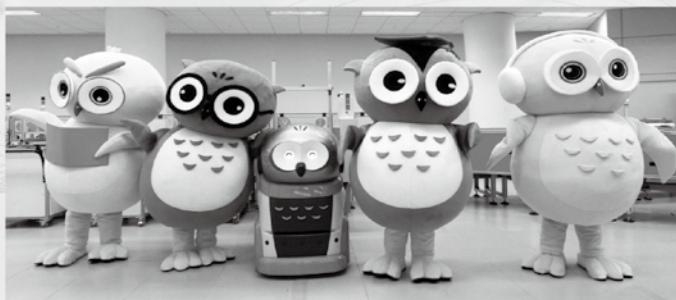


43

幸福五比



- ▣ 念起來就像台語「保底」，好念又好記!
- ▣ 書BOOK，結合為BOPI，「幸福五比」



44

REEL is your library
國立臺中圖書館

緣起

- 因新館兒童室距離還書區較遠，且如以傳統書車運送穿過新館大廳，除耗費大量人力外，也可能造成讀者較不佳之觀感
- 故規劃採購連結RFID書籍分揀機之運書機器人，除運送功能外，也藉此吸引兒童及一般讀者注意，以推展全民閱讀為目標

45

REAL is your library
國立臺中圖書館

發想 - 軌道車

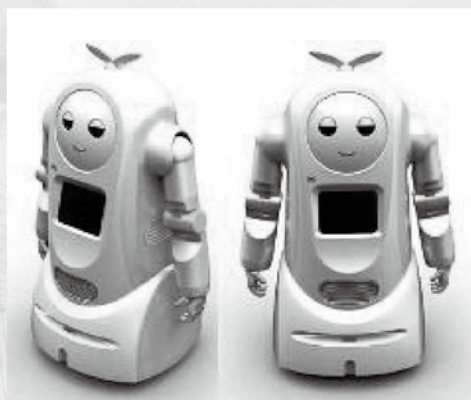


46

REAL is your library
國立臺中圖書館



發想 - 機器人



47

RECALL is your library
國立臺中圖書館

功能需求

- ▣ 費用需包含所有軟硬體設計、施工所有費用
- ▣ 路線規劃從自動分揀區，經過大廳至兒童室櫃台。
需可自分揀區玻璃門進出，可於兒童室無障礙斜坡上運行
- ▣ 每一趟可搬運之重量達50公斤
- ▣ 需有防撞人、有語音解說功能
- ▣ 機器人移動時不得破壞館內地板及各項設施，且不得有刺耳或過高之噪音產生
- ▣ 外觀需為本館專屬或首創之設計，整體造型需其具備親和力以及可愛形象，使機器人成為館內象徵以及讀者的好朋友

48

RECALL is your library
國立臺中圖書館

前期作業期程



- 100年3-5月 發想、參訪、討論，擬需求書
- 100年6月 召開臺中圖書館遷建計畫「運書機器人案」第一次採購評選委員會，並依據委員建議修正需求書
- 100年8月 採購評選委員第二次會議，進行規格評選，並簽約完成。
- 100年9月 開始專案執行，進行相關機構設計及外型設計。

49
49

國立中山大學圖書館
國立中山大學圖書館

契約執行時程



100年9月24	完成專案計畫書
100年11月30日	交付機器人機構細部設計圖、硬體規格明細及外型設計3D圖檔
101年02月29日	交付製作完成之機器人及與本館RFID還書分揀機之介接模組
101年05月1日	完成機器人與RFID還書分揀機之介接，並可正常運作及搬運書籍

50

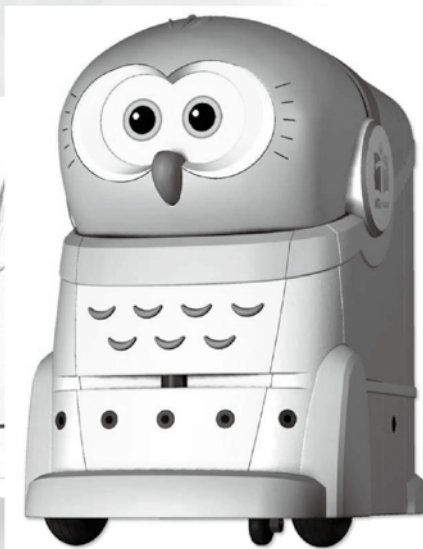
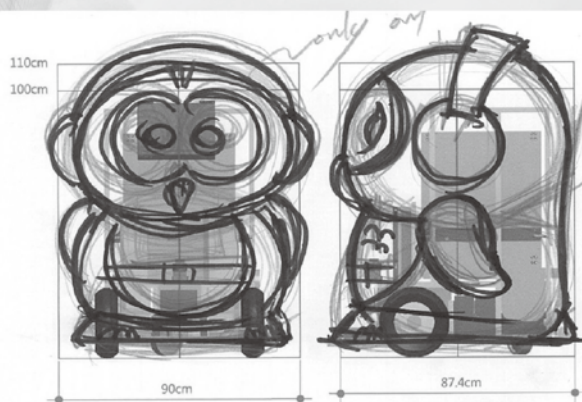
國立中山大學圖書館
國立中山大學圖書館



外型



▣ 設計圖原樣



51

REAL is your library
國立臺中圖書館

外型



▣ 完成圖



52

REAL is your library
國立臺中圖書館

X檔案



- ▣ 長：100公分，寬：70公分，高：140公分
- ▣ 體重：80公斤
- ▣ 可載重：40公斤
- ▣ 移動速度約0.3公尺 / 秒
- ▣ 回家後可自動充電
- ▣ 充飽電時，可持續移動2小時

53

RECALL your library
國立臺中圖書館

功能



- ▣ 由分揀區搬運兒童書至I樓兒童學習中心櫃檯區
- ▣ 可自行移動並自動導航
- ▣ 可自動偵測分揀書箱已滿時，銜書機自動將滿載書箱移至機器人內部，關閉後側門，自動進行運書任務

54

RECALL your library
國立臺中圖書館



展示..代言



- ▣ 可設定不同路線，讓機器人除運書的主要功能外，亦可有Show girl功能
- ▣ 可語音解說至少3分鐘
- ▣ 聲音可選擇男聲、女聲或童聲
- ▣ 透過軟體輸入中文稿，自動轉換為語音

55

國立中山圖書館
國立中山圖書館

祕密武器



眼睛 - 內為螢幕，可變化多種不同表情，例如：啾咪 ^.^

雷射掃描儀 - 幫助機器人建立定位導航地圖，若30公尺範圍內有可透光的玻璃材質，會造成干擾

紅外線感測器 - 位於下方，偵測地面高低差，防止掉落

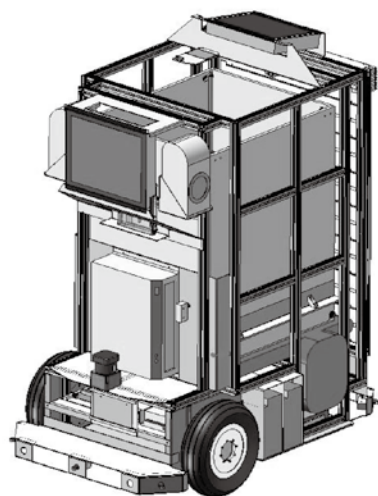


超音波感測器 - 偵測障礙物距離，可在0.5秒內緊急停止，滑行距離15公分以內

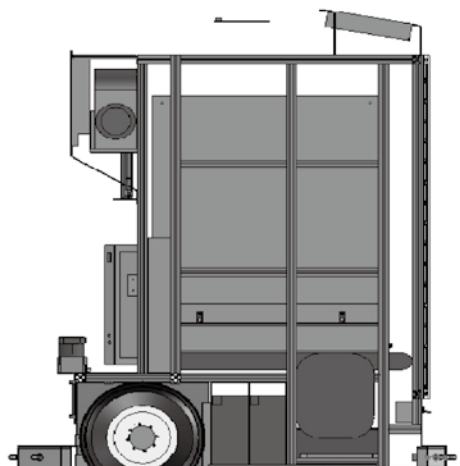
前後碰撞感測器 - 前後皆有，可避免撞人

國立中山圖書館
國立中山圖書館

內部圖



圖一 機器人整機設計圖

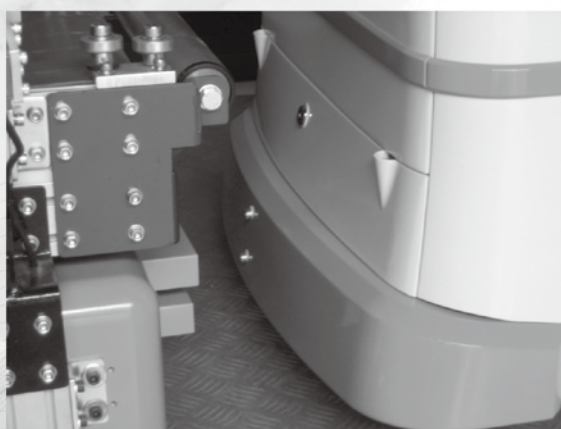


圖二 機器人側視圖

57

REAL is your library
國立臺中圖書館

銜書機



機器人屁股下方配備磁條感應器，便於爬坡行走

REAL is your library
國立臺中圖書館



兒童學習中心介接模組



59

國立中正圖書館
國立中正圖書館

營運



- ▣ 廠商保固一年，廠商並負責於開館日起2個月內的駐點維護服務。
- ▣ 平常日執行運書任務，每日約4-5趟。
- ▣ 星期六星期日則停放於分揀區。
- ▣ 辦理命名活動，讓小朋友命名，讀者參與投票
- ▣ 設計專屬紀念品，含貼紙、胸章及鑰匙圈

60

國立中正圖書館
國立中正圖書館

廣告效益

- ▣ 國中圖新開館 運書機器人吸睛(中央社2012-06-03)
- ▣ 國立台中圖書館啟用 貓頭鷹機器人幫忙還書(中廣電台 2012-06-03)
- ▣ 中圖館開館 運書機器人吸睛(民視新聞(2012-06-03)
- ▣ 台中圖書館 貓頭鷹機器人幫你還書 (聯合報 2012-06-04)
- ▣ 台中圖館奇招 機器人當運書工(蘋果日報 2012-06-04)
- ▣ 國中圖電子書下載 運書機器人吸睛(公視2012-06-03)



謝謝 敬請指教

<http://www.nlpi.edu.tw>



REAL @ your library
國立臺中圖書館



媒體公關與危機處理

分享者：寇世菁

學經歷：成功大學中文系。中國廣播公司資深記者。

前言：

媒體工作者，也就是俗稱的記者，也只是眾多職業當中一項「工作」而已，只是職責、專業領域、立場，與外界各行各業比較不同，只要了解彼此立場、以朋友的態度相待，互相尊重，並不會難以溝通，甚至認識媒體，好處多多。

一、新聞媒體的類別與特性

- 1、平面媒體：照片顯像張力，文字強調深度
- 2、電子媒體：影像為主，渲染力強，文字淺顯
- 3、廣播媒體：聲音為主，文字口語，強調即時性
- 4、網路新聞：文字，影像，聲音，圖片四合一

二、採訪報導分類

- 1、黨政
- 2、產業經濟
- 3、生態環保
- 4、醫藥衛生
- 5、文化教育
- 6、社會福利
- 7、休閒旅遊
- 8、宗教信仰
- 9、社會新聞
- 10、軍事與外交
- 11、兩岸與國際
- 12、爆料與八卦

三、緊急事件與危機處理

- (一) 何謂危機？
- (二) 面對危機類型與處理態度
- (三) 化解危機五種基本風格
- (四) 危機處理管道與執行
- (五) 突發事件內部統整處置
- (六) 面對媒體採訪態度

四、如何與媒體記者互動

- 1、設置與媒體互動專責機構或人員
- 2、一視同仁的哲學
- 3、平常建立溝通管道
- 4、記者會的鋪陳
- 5、個案提供
- 6、細水長流與媒體互動

五、提供各媒體新聞需求

- (一) 發布新聞注意事項
 - 1、廣泛收集資料
 - 2、分類判斷是否具新聞性或新聞價值
 - 3、切合時機
 - 4、依新聞題材鋪陳新聞稿
 - 5、精確提供新聞內容
 - 6、新聞稿鋪陳：稿頭、內文與稿頭
- (二) 提供個別媒體專業發布的需求
 - 1、平面媒體：晚上截稿
 - 2、電子媒體：中午十二點晚間六點八點重要檔次，隨採隨發
 - 3、廣播媒體：隨採隨發，整點新聞
 - 4、網路新聞：隨採隨發



六、一般採訪與深度報導的異同

(一) 新聞採訪與深度報導的相同處：

- 1、事先資料蒐集與訪談
- 2、主體構思與佈局
- 3、撰寫廣播文稿
- 4、聲音剪輯製作播出

(二) 新聞採訪與深度報導的差異性：

製作專題涵蓋四大步驟：

- A、設定議題(Agenda Setting) (破題)
- B、議題論述
- C、衍伸性議題探討
- D、提出批判與建言

七、如何撰寫新聞稿

- 1、破題找梗，切入重點
- 2、平鋪直敘，有骨架，填血肉，美化包裝
- 3、字數五百字以內
- 4、政令宣導，活動稿，回應澄清稿

八、產品包裝和新聞界線，置入性行銷的操作模式和臨界點

- 1、廣告商品價格，新聞中不能露出，不能凸顯
- 2、召開記者會：定期記者會、緊急記者會
- 3、新聞效果不如預期，如何處理？
- 4、建立發言人制度，做好受訪準備

讓文化沙漠變成閱讀綠洲 —高雄市立圖書館的創新經營

施純福

高雄市立圖書館館長

2002年日本一份追蹤10年的腦部變化研究報告，由日本腦神經專家東北大學未來科學技術共同研究中心教授川島隆太發現：「學童進行閱讀活動時，腦部前葉的活動範圍最廣，遠高於玩電動玩具、下棋、看電視等上百項活動。」這個研究結論為「透過閱讀可以鍛鍊腦力、有助於提升注意力及會話能力」。

這個研究結果激發了公共圖書館推動閱讀的強烈使命與責任，尤其在高雄，為推廣閱讀，過去七年來歷任市長及文化局長均親自點燃「城市閱讀運動」的火種，讓閱讀從市立圖書館出發並深入各學校、社區及各角落散播開來，已逐漸成為全民運動。

而在2008年4月23日世界書香日，全國公共圖書館舉辦「我的閱讀希望」建言活動中，數以千張的閱讀心聲與閱讀建言湧入高雄市立圖書館，其中一位10歲小朋友的閱讀希望為：「閱讀，可以在生氣時讓心靜下來。心煩時，可以隨手拿出書來閱讀，放下心來快樂的看書。閱讀，能豐富我們的想像力，啟發我們的思考能力，帶給我們新的希望。」顯見高雄孩子對知識的渴望，以及閱讀對心靈提升的重要性，這也印證了法國作家古勒莫(Jean Marie Goulemot)所說的：「圖書館是天堂存在的證據，不會受到世間滄桑和偶然事件的影響，是一個安寧的避風港」以及另一位阿根廷作家波赫士(Jorge Luis Borges)提出的「我，總是在想像著天堂是一座圖書館的類型」。

基於圖書館是天堂存在的證據，本館服務同仁及志工扮演著「天使」的角色，歷經七年多艱辛的努力，克服了人力及經費不足的窘境，並以彼得·杜拉克(Peter F. Drucker)「使命為先」為師，堅持用心服務之下，終於有所成果，根據遠見雜誌「2010台灣閱讀大調查」，在全國25縣市閱讀競爭力，高雄市總體閱讀競爭力全國排名第4(在台灣本島則名列第



2名)，高雄市更名列全國六個「閱讀綠洲」城市之一，在高雄愛閱讀的人比例已超過不看書的人，「閱讀」可以豐富每一個人的生活內涵，也可以擴展每一個人的知識領域，是深化人文素養最重要的管道，高希均教授曾指出：「閱讀力高的社會，才有機會變成一個永續發展的社會」，經過多年來的努力已成功改變高雄城市的形象，這個城市的人們正在享受更優質的生活，高雄人開始以專屬的熱情活力、凝聚成一個獨特的溫柔城市，從充滿人文氣息的环境出發，「閱讀」，正是高雄迎向世界的另一個視窗。

過去七年的創新經營加上未來三年的前瞻規劃，高雄市已啟動閱讀的黃金十年(2004-2014)，在金融海嘯來襲，全球經濟不景氣時代，世界許多國家公共圖書館的經費首當其衝受到很大的緊縮及影響，國內亦然，而高雄市卻逆風前行，打造閱讀天堂，總計2004-2011爭取中央補助2億多元、民間資源挹注現金1億多元、每年超過千位志工參與圖書館服務，而2004-2014高雄市政府投入本館的經費更高達30億元，這黃金十年高雄市推動閱讀的策略與實例分享如下：

一、以新知生活館的概念，全面改造圖書館閱讀環境

為營造每座社區圖書館的閱讀氛圍一如誠品書店，已爭取中央空間改造經費、愛台十二項建設及市府經費，總計1.5億元全面改造圖書館閱讀環境。每一個分館改造均獲得社區民眾的喜愛及支持，尤其陽明分館空間改善更榮獲教育部2009-2010年公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫評核結果「南區第一名」，本市各分館大致改造完成，使用率大幅提升，讀者滿意度亦提高，已重塑推廣全民閱讀服務新形象。

縣市合併後已規劃以原高雄縣各館空間改造為重點，總計將投入1.6億，分四年改造完成，計畫重點包括：評估各館空間改造的效益，若原址改造可行，儘量朝擴大閱覽空間方向進行，如大寮分館增加二樓原地方文化館空間、橋頭分館亦增加二樓原代表會空間；若原址改造效益不高，則尋求更為合適的空間進行遷館工程，如美濃分館遷建於原美濃故事館、鳳山分館原址因與鳳山二館及前鎮分館比鄰，利用效益低，將於2013年完成遷建於人口密集之中崙、過埤社區。而2009年莫拉克風災受衝擊嚴重的桃源分館及那瑪夏分館則由佛光山協助重建，桃源分館已於2011年11月15日完成開館，那瑪夏分館則將預計於2013年底完成遷建於民生社區，未來均

將以全新的格局及閱讀氛圍呈現。其他分館包括動線調整規劃施工、館銜製作、館舍漏水修繕、燈光改善、牆壁粉刷、搬遷修繕等。並充實改善圖書館相關設備，包括冷氣機汰舊更新、添購飲水機、除菌機、書架、閱覽桌椅、增設安全系統、監視系統等整體改善大高雄61所館舍。以建全大高雄公共圖書館終身學習環境為主要目標。

二、年年開新館並積極推動新總館之興建

自2008年起，幾乎以一年啟用一個新館的速度在增加，而且每一個新館設計都是講究融合當地文化意象的綠建築，總計市府投資新館的建設經費約25億元，已完成楠仔坑分館(童玩的夢想角落)、左新分館(時尚的思考空間)獲得2010國家卓越建設優質獎、都市設計景觀評選大獎及2011年園冶獎，開館後引起轟動，目前為大高雄使用率及借書量的第一名、以及小港分館(會呼吸的圖書館)獲得2011年園冶獎及黃金級綠建築標章。縣市合併後，2011年9月仁武區第二個圖書館澄觀分館啟用，為大高雄第61個分館；目前尚有4個新館興建中，包括2012年4月開館的大東藝術圖書館；2014前鎮區草衙分館、三民區河堤分館以及新總館均將陸續開館；另於全台已捐贈3座的李科永紀念圖書館將於高雄設置一座，目前正積極覓地之中，預計於2014年底前亦可完成。

大東文化藝術中心原圖書館規劃僅二個樓層約800坪，縣市合併後，為深耕藝術教育，推展藝術知識普及，進一步帶動大高雄藝術欣賞人口，即擴充為三個樓層共1,118坪面積，成立全國公共圖書館首創「藝術圖書館」，館藏內容涵蓋文化藝術、音樂、建築、雕塑、繪畫、書法、攝影、工藝（設計）、舞蹈、戲劇、電影、動漫共12項藝術，並斥資5千萬引進世界最經典及暢銷的藝術圖書、期刊，以及國內外藝術中心出版品，歌劇、音樂劇、舞臺劇影音資料，藝術資料庫及電子書，總館藏量未來可擴充至20萬冊(件)，藉由精心建構的閱覽空間及資訊平台，提供各界人士參考與利用，期望成為南台灣藝術圖書資源中心。

高雄透過樹立公共空間的美學而成為全台城市典範，多項經典的公共建設更讓社會各界驚豔不已，而在高雄市建築師公會與業界的鼎力支持下，共募集4百多萬經費，於大東分館捐贈成立「建築生活美學專區」，藉由引進世界當代建築、景觀、設計等概念，形塑城市美學新風格，創造



環境的永續品質，並引領開創時尚城市的新視野。

另值得一提的是新總館的興建，乃市府對市民過去20多年來之期待的一種積極回應，新總館地點位於新光園道上，基地面積2公頃(位於商業區，土地價值約50億)，總樓地板面積為38,000平方公尺；新總館的興建創造了多項指標與意義：1.台灣20年來首座城市自力興建新總館。2.高雄有史以來單一建築投資最高金額。3.一座偉大的城市，一座經典的圖書館。4.新圖書總館，大高雄文化的新地標。5.加速提升高雄的教育力、競爭力

為打造國際級新總館，本案採國際競圖規格徵選建築師團隊，劉培森建築師最新設計「全世界第一座懸吊式綠建築」獲得第一名，繼與伊東豐雄合作的世運主場館後，又一次以全新的建築概念推動高雄市公共建築再上一層樓。為呈現市圖新總館的特殊風格，設計團隊在建築外觀上採用綠建築，以極簡、透明的建築風格設計手法，並以「樹中有館，館中有樹」的理念呈現。新總館建築共有六項第一，包括：全球首創鋼索懸吊建築、全球最大懸吊景觀中庭、全球景觀穿透性最高圖書館、全球首座挑高7.5米無柱遮蔽式廣場、全國首座全方位系統建築、全國最具功能彈性建築物。

在世界公共圖書館歷史中，公認第一座大型圖書館是西元前300多年亞歷山大帝國在埃及所建的「亞歷山卓」圖書館，就是座落在亞歷山卓港，成為古代文明的中心。就像亞歷山卓圖書館一樣，佇立在高雄港灣旁的新總館，預計於2012年10月動土，2014年底完工，未來圖書館結合周邊的世貿會展中心與流行音樂中心等港灣重大國際競圖建設，加上鄰近軟體科學園區，也能讓高雄港除了國際物流的重要功能之外，更是全世界著名的藝文之港，用「書香文化」作為國家新門戶，城市新地標！。

三、設置行動及捷運圖書館，打造沒有圍牆的圖書館

為推動行動化的書香服務，爭取社會資源購置「行動圖書館」及「故事媽媽列車」共2部車，於2006年11月啟動；另由財團法人佛光山文教基金會支持的「雲水書坊」亦於2007年1月加入服務行列，以主動方式進入社區、學校、醫院、弱勢團體及偏遠地區等亟需閱讀資源的地方，提供兒童及一般民眾豐富的閱讀資源，打造高雄成為「沒有圍牆的圖書館」，

總計至2012年6月共辦理近1,500場次，參與活動人次約20萬人。因縣市合併後，高雄市為五都面積最大，為服務偏遠地區，2011年9月佛光山文教基金會再啟動「雲水書坊2」，加上目前高雄市扶輪社結合國際扶輪社的力量，將再捐一部車，本館另已引介給伊甸社會福利基金會高雄市早療中心，將以行動玩具圖書館型式，服務大高雄及屏東作早療兒童之服務，未來總計有四部行動圖書館服務於大高雄地區。

另自2008年3月高雄捷運通車啟用，為滿足日趨繁忙的民眾，提供民眾更方便的借書服務，可隨時隨地享受自助借還書之便利性，在2009年6月29日在高雄市中央公園捷運站(R9)建置全台首創捷運微型圖書館，在高雄舉辦世界運動會(The World Games 2009 in Kaohsiung)倒數17天前啟用，以迎接來自全球105個國家，超過4,500位選手，此服務除展現高雄市文化建設成果外，更可彰顯先進的科技城市對於推動「閱讀」的重視，並宣示結合「捷運」與「閱讀」的都會生活型態，讓市民及國際朋友共享捷運上閱讀的幸福！

捷運微型圖書館結合高雄捷運「一卡通」卡片，即可自行辦理借書及還書。「一卡通」也與本館系統整合，可以代替借閱證，捷運圖書館已改變民眾的閱讀型態，且顛覆民眾的生活習性，使得閱讀變成隨手可得，是搭乘捷運的上班族或學生不可或缺的通勤生活的一部分，成功開啟行動閱讀時代的來臨，第二座微型圖書館將於2011年11月在左營高鐵捷運站設置。由於本市之設置亦帶動了其他縣市的跟進，例如國立台中圖書館、台北市立圖書館等，未來若有更多點的設置，對於台灣推動閱讀的便利性，具有劃時代的意義。

四、爭取購書經費，大幅充實館藏質量

繼2004年成功舉辦「一人一書·幸福高雄」捐書捐款活動，共募得840萬元捐款（超過當年度800萬元購書預算）以及16萬冊圖書，總計超過10萬人次參與這項城市運動，創下台灣公共圖書館界的先例及規模，並於2006年達成一人一書之目標，提早7年完成高雄市邁向現代化國際城市必須跨越的重要指標。近幾年高雄市政府非常支持本館的購書經費，從每年800萬逐年提升到2010年的3,500萬，總藏書量6年來增加70萬冊，已達190萬冊，人均擁書量達1.24冊；縣市合併之後，大高雄總藏書量為366



萬冊，人均1.3冊，未來四年總購書經費將投入2.2億元經費，每年約5,500萬，每位市民平均購書經費每年約20元，每年增加25萬冊新書，四年將增加100萬冊新書，屆時人均擁書量將突破1.5冊，市民朋友將有更多新書可供借閱。

五、開啟大高雄網路借書服務

本館為提供民眾便利的借還書服務，自2005年推出「通閱服務」，民眾可以在本市任何一所分館申請借閱其他分館的圖書，也可以在任何一所分館歸還其他分館借閱的圖書，不僅增加圖書的利用及流通率，而且民眾也能在全市任何一個角落，就近到任一分館還書及借書，實施以來，通借通還冊數每年均以倍數成長，為滿足不斷增加之網路借閱服務需求，並縮短取書時間，自2010年3月開辦網路借書服務，結合社會資源購置2部通閱車，運送天數順利的由原10天以上，縮短至5天內運送圖書到民眾指定的分館，提升為民服務品質，成為高雄市民對圖書館服務滿意度第一名的項目。

縣市合併後大高雄市有277萬人口，土地面積較以前大18倍以上，本館為方便偏遠地區民眾獲取圖書館資源，縮短學習落差，企業主動捐贈再添購5部車，大高雄市民所期待的網路借書服務，自2011年6月1日起全面實施，串連大高雄61座圖書分館，網路借書服務將所有分館的書，變成一個366萬冊館藏的大書庫，這5部網路借書專車配置於大鳳山區、大岡山區、大旗山區各1部，另2部則串連全市各區核心館，讓網路借書服務遍及大高雄各個行政區，建構完善的資訊及物流系統，讓所有大高雄市民同享便利的圖書服務及資源，即使偏遠的地區，每一個愛讀書的高雄市民，透過這項便民、貼心的措施，也能享受書香無縫接軌的服務。讀者只要上網申請或親自到館、或以電話、傳真、電子郵件申請網路借書，典藏館找到書後5天內，送達讀者指定的取書分館，圖書館同時發送電子郵件通知讀者於5日內取書，堪稱全國最便利的服務！

為鼓勵民眾體驗這項服務，凡尚未使用網路借書的市民，於6月至11月活動期間，憑本館個人借閱證、家庭借閱證完成第一次網路借書動作並成功取書者，即可參加抽獎。每月以電腦隨機抽獎，抽出111位幸運的讀者，6個月合計666份獎品，包括電動機車6台、高級腳踏車60台、書包600

個。

六、爭取圖書館夜間開館，便利民眾使用

為方便高雄的上班族、學生族不用等到週休二日，就可以至圖書館借書，自2010年3月起，文化中心圖書館、高雄文學館、左營分館、前鎮分館、寶珠分館及楠仔坑分館等6所圖書館，率先實施夜間開館，實施夜間開館主要依據各分館利用人次及借閱量，開放時間為週二至週六9時至21時、週日為9時至17時；實施夜間開館後，民眾利用夜間借書比率為3成，深受歡迎，左新、小港分館陸續啟用亦比照實施；縣市合併後，增加鳳山二館、岡山、路竹、鳳山曹公等分館夜間開放，自2011年9月起大高雄總共23個分館(約38%)實施夜間開館，讓民眾在下班後也能利用圖書館，樂享書香。

七、提供多元辦證及服務，推動家庭、學校及社區閱讀

為推動全民閱讀，除了原先個人借書證外，陸續開辦班級借閱證、家庭借閱證及團體借閱證，提供多元辦證服務，縣市合併後，統一辦證規定：

- (一) 個人借閱證：借閱圖書十冊、過期期刊二冊、視聽資料二件，圖書、期刊借期二十八天，視聽資料借期十四天。迄今共辦證約102萬張。
- (二) 班級借閱證：本市所屬公私立國民中學、小學與幼稚園得以班級為單位，由任課教師憑教師服務證明文件及身分證件正本代表申請。借閱圖書六十冊，借期二個月，本證於一、二、六、七、八等月份學校放假期間，限借閱班級讀書會圖書。自2005年9月起迄今共辦證近4千張。並可透過宅急便主動將圖書送至學校教室給小朋友閱讀，舉辦「送書香到教室」活動，至2005年10月迄今共送出4,905箱，近25萬冊圖書送進教室；另針對國、高中舉辦「送文學到校園」，自2005年3月迄今共進入57個校園，超過18,000人參加，帶動校園閱讀風氣。
- (三) 家庭借閱證：設籍本市之家戶可辦理，借閱圖書二十冊、過期期刊五冊、視聽資料二件，圖書、期刊借期二十八天，視聽資料借期



十四天。自2006年4月起迄今共辦證4萬7千張。鼓勵爸爸媽媽陪孩子讀書，帶領孩子一起進入書中世界，讓書香的種子從城市裡的每一個家庭中萌芽綻放。

- (四) 團體借閱證：設籍本市公私立機關團體（以出租書籍為營利者除外），或捐助本館之非設籍本市機關團體可辦理，借閱圖書二百五十冊，借期二個月。自2007年3月起迄今共辦證4百多張。鼓勵機關、團體及社區充分利用圖書館資源，並協助成立示範閱讀社區圖書館，行動圖書館及故事媽媽也配合社區推動閱讀活動，共同打造水岸花香的書香城市。

八、以故事媽媽建構城市閱讀品牌

本館人力嚴重不足，人員編制並無因新館及業務增加而擴編，整體館務推展受限。為尋求突破，善用民間志工資源為首要重點。截自目前列冊志工總人數合計1,210人，圖書志工及活動志工各約佔一半，圖書志工主要協助圖書推介、資料整編、圖書流通上架、閱覽諮詢服務等，更有志工付出勞力協助通閱車運送、修理閱覽桌椅、水電維修、庭園花圃整理等等。另活動志工除了說故事活動及擔任兒童讀書會帶領人外，還協助辦理研習、講座、展覽、閱讀指導、圖書館利用指導、視障點字繪本書製作及一般行政工作。本館志工配合重大或臨時性任務時，亦經常支援人力。此外，不在列冊範圍內的志工人力尚有小志工及寒暑假青年志工，每年均有數百位之多，尤其在寒暑假期間讀者較一般時間為多，在人力吃緊的時刻，適時給予各館很大的協助。

近年來本館志工人力愈漸充裕及完善的關鍵主要於2005年9月推出全國首創「故事媽媽認證」，現已持續辦理7年，共有1千多位故事媽媽參加認證的培訓課程，經過認證後之人力資源，已延伸說故事據點由社區圖書館推展至全市各角落散播書香與歡樂；而藉由認證制度推展，擴大故事媽媽服務的能量，提昇故事媽媽的榮譽感及素質，並推廣多元閱讀運動，為本市閱讀注入活水。近六年更結合「行動圖書館及故事媽媽列車」，讓書香與愛心陪伴孩子成長，「故事媽媽」成為帶領兒童多元閱讀的領航員，是高雄「城市閱讀」的品牌；本館書香推手志工團對推展書香城市貢獻卓著，榮獲2009年高雄市第13屆績優志願服務團隊「金暉獎」之肯定。

而高雄市自2006年起連續6年舉辦「全國故事媽媽大會師」活動，不僅打造高雄成為全國故事媽媽“心靈”的故鄉，最重要的是用「愛與分享」讓全台灣辛勤耕耘「說故事」的故事媽媽們，匯聚一堂，共同分享與交流，凝聚全國故事媽媽的能量，持續用實際的行動，為我們的孩子開啟更多通往美麗、幸福之窗，藉以建構新時代的台灣文化。

九、強化讀書會之經營及發展，推展全民閱讀風氣

本館「知性書香會」於1987年創立，首開公共圖書館成立讀書會風氣之先，並帶動民間成立讀書會，讀書會越來越多，但往往成立的快速、「倒會」的也快速。為建立全市各讀書會密切溝通，以實際了解各讀書會的現況及特性，2005年委託文化愛河協會舉辦「高雄好讀書一書海點將榜」讀書會現況調查，歸納統計結果仍持續進行運作的讀書會共80個，在收集到的126個讀書會資料中，約佔63%。為進一步了解讀書會的運作情形，並委託高雄大學盧昆宏教授進行本館知性書香會實施現況之調查研究，調查結果顯示參加讀書會的人口多集中於41-55歲的家庭主婦，學歷大多是大專院校，其中閱讀人數比例又以女性的85.8%居多，而參與讀書會主要目的則在於享受讀書樂趣、增進知識學習及拓展人際關係等。以上兩項調查結果及建議，對於讀書會資源整合暨未來經營發展，均有極大參考價值。

為推動讀書會永續經營及蓬勃發展，本館於2005年重新制定輔導及獎勵措施，主動協助各讀書會的成立及發展，提供讀書會交流及發表平台、協助購書優惠、舉辦讀書會聯誼及領導人培訓、開放各社區分館提供讀書會聚會之用，並設立各項獎勵機制，廣邀市民們一同參與閱讀。2005年12月於高雄市政府中庭舉辦「2005城市閱讀嘉年華—讀書會博覽會」，邀請本市30個讀書會團體展出讀書會相關資料，每日並由不同讀書會舉辦導讀講座並帶領民眾一起閱讀、探討，藉由觀摩方式，提供民眾更寬廣的閱讀視野，並可選擇加入自己喜歡的讀書會，藉以號召全民參與閱讀。

2006年至2008年，時任文化局詩人局長王志誠（筆名路寒袖）推動城市閱讀運動，發起「與局長讀書」及「與作家有約」活動，每個月都抽空逛書店選寫，與讀書會、市民朋友分享讀書心情，並開放有興趣的讀書會面對面共讀該書（每月1-2場），另邀請該書作者來高雄和書友互動、



對談，分享創作經驗（每月邀請一位作家），由於局長一步一腳印深入各讀書會，共40場次，1500多位讀書會伙伴參與，實際帶領讀書會共同閱讀成長，並能與作家有約，興起讀書會之閱讀熱潮，具有實質扎根的意義及深遠的影響。2007年起，陳菊市長亦發起「與市長讀書」之活動，針對弱勢族群的閱讀共舉辦4場，開首長親自帶動城市閱讀之風氣。

為了兼顧多元族群的閱讀推展，本館經常均舉辦研習活動，如：2005年「推動銀髮族親善閱讀人才培訓研習」；2007年「新移民女性閱讀與口述歷史種子研習營」；2008年「樂齡（銀髮）讀書會帶領人培訓」；2009年「高市圖知性書香會成長」活動；2011年與高師大合辦「331終身學習行動推廣計畫方案一：市民閱讀素養提升方案」以及與彩色頁女性願景協會合辦「331終身學習行動推廣計畫方案五：南區讀書會推廣行動嘉年華會」等等。

為提供精彩與多元的城市閱讀活動，推動市民終身學習與心靈成長，2009年起於總館中興堂每週六下午舉辦「城市講堂」系列講座，已邀請重量級藝文、管理、品味等各領域名人如李家同、洪蘭、小野、郝廣才、九把刀、王文華、蕭青陽、孫維新、吳寶村等近百位與高雄市民演講及對談，拓展市民寬闊視野豐富生活內涵，此活動舉辦至今高雄企業界亦共襄盛舉，總贊助活動經費已超過2百萬元，舉辦以來中興堂380個座位經常爆滿，為高雄市民開啟閱讀新視野，深受市民稱譽。

十、充實數位學習資源，提供24小時在家服務

根據聯合國教科文組織1994年公共圖書館宣言，公共圖書館是地方的資訊中心，備有各種知識及資訊，供民眾取用，由於網際網路及資訊技術的快速發展，使得民眾對於知識與資訊的需求發生極大的改變，本館在市府的支持下，2009年至2013年進行「數位圖書館導入計畫」，每年投資近千萬，總經費近4,500萬，進行外購電子資料庫、互動式讀者服務平台管理系統(Web2.0)、整合性知識服務智慧型主題地圖(Knowledge Map)、圖書館自動化更新計畫(大高雄縣市合併系統建置)以及數位學習平台建置作業。

而在充實數位學習資源方面，除運用國家圖書館、國立台中圖書館現由公用數位資源外，本館再提供30種免費電子資料庫，其中包含語文學

習、法學、台灣人文、生物、歷史及電子書等22種資料庫，讀者透過網路，在家也可自我學習；而自2008年起，更結合網路來積極行銷高雄文學與作家，將館內已蒐集的紙本資料轉化成數位資料，建構「文學作家作品主題網」，展現的內容有多項創舉，如：1.闢有城市作家的影音專區，已有115位作家的訪談錄影資料，生動呈現作家的丰采；2.文章內容及原書重現提供閱讀，目前收錄1,400冊著作的書影及基本資料、200篇作品全文、199篇作品原書掃描；3.文學家駐館講座透過網路現場直播，已有超過百位作家駐館講座全程錄影；4.針對個別作家提供影音、電子書、著作目錄、文章、訪談實況，已完成90本多媒體電子書；5.文學專區的介紹，目前總共建置了182位作家資料；6.建置英文網站，以方便國際人士上網瀏覽，將高雄文學與國際接軌，讓全世界的人都能欣賞到高雄文學之美。以上數位資料內容豐富而多元，將高雄文學的特色展現無遺，這項成果可說是國內文學館舍中，針對城市作家及作品建置數位典藏的先驅，形塑地方文學推廣與網路結合的典範。

2009年起，為了讓故事媽媽的服務，更能無遠弗屆，在任何時候、任何地點都可以即時感受故事的魔力，本館製播「床邊故事：紅毛港有聲書」，以故事媽媽為主角，邀請專業編劇、錄音及數位發行團隊協助，以紅毛港或高雄在地民間故事為主，除了紅毛港傳奇故事永燃之豬、報時雞等外，亦收錄極富高雄在地文化背景的歷史或民間傳奇故事，包括半屏山傳奇、柴山尋寶記、馬卡道族的竹林傳說等，共錄製20集(每集15分鐘)，建置即時線上點選收聽的網站播放系統，亦可免費下載，隨著網路無遠弗屆的傳播效益，傳遞到各個角落。「紅毛港有聲書」參加2009年廣播金鐘獎，在705件參賽作品中，入圍「廣播劇獎」，並一舉拿下「最佳音效獎」，評審認為作品特性達到製作「聽電影」的品質，成了保存及發揚紅毛港文化的重要里程碑。而本館在推廣親子共讀的服務，更重要的是已經從被動等大家來圖書館，改變為「主動送到家」！透過網路，可以隨時隨地免費下載收聽，讓在地文化在孩子心中萌芽茁壯。

十一、善用社會資源，提升圖書館服務

本館近年來在運用社區資源方面，極為主動與積極，從2004年迄今，共獲1億3仟萬元的捐款。除「一人一書·幸福高雄」全民捐書捐款活



動外，亦運用社會資源，購置程控式飲水機21台、各分館普設「書籍紫外線除菌機」；爭取民間捐贈9部車輛；爭取在地愛智圖書公司贊助辦理高雄市早讀運動(2007-2009連續三年)；民間贊助辦理城市美學、城市講堂等活動；尤其在新總館興建計畫，已有在地企業支持1億元的工程及設備經費，更是對本館的最大支持。

政府的力量有限，民間的資源無窮，善用社區資源將可提升圖書館整體服務，本館效法企業界中「飛輪效應」理論，當飛輪轉動第一圈時得花很大力氣，第二圈時還好，當你轉動到第五圈時，飛輪就會自動飛起來，因此在尋求企業主動捐贈的過程中，同樣的事情多說幾遍，就算口吃也變的流利了。連10年獲MDRT（百萬圓桌會議）的游文伶說：「最好的武器就是你的鞋子」，因此為了善用社會資源，除了準備好的計畫外，應該勇敢開口，勤於奔走，終將會耕耘出一片坦途來。

在2006年8月17日聯合報高澎·文教版即以「充實市圖，找錢部隊動員勸募」為頭條標題，報導本館在社會資源運用的努力，而這七年來運用社區資源最大的收獲，除了實質的捐書捐款外，我們深切的體認也落實了莎士比亞所言「斧頭雖小，但多劈幾次，就能將堅硬的樹木伐倒」的道理。在全館同仁堅持「『路』就在心的方向」的理念之下，我們的努力終於獲得許多市民、企業及政府對圖書館的支持與肯定，我們除了感謝之外，也更加不斷的惕勵自己，將持續重視加強閱讀向下紮根的工作，促使各種圖書館的服務更貼近民眾，主動透過傳播媒體，將圖書館之現況及發展遠景公諸大眾，以形塑圖書館新形象，改善社會對募款之觀念，同時將以更積極的態度，營造與社區間良好的合作關係，同時將規劃認養計畫，尋求及結合更多的民間資源，發揮並擴大圖書館功能，營造快樂閱讀的社會風氣。

十二、建立永續經營機制，維持高績效服務團隊

本館歷經七年的變革與創新中，推展多元閱讀活動與服務，使用人次大幅成長，已帶動城市閱讀風氣；在服務質量不斷提升下，卻也帶給原已人力不足的高市圖極大的衝擊與挑戰，在借鏡企業管理中「內部行銷」理論與激勵員工成就優質企業的實例，本館重視內部顧客的經營，建立永續經營機制，相關作為包括：推動學習型及教導型組織、進行標竿學習活

動、成立各種腦力激盪小組、採取民主式領導，參與式決策、開放的溝通管道、落實品管圈、進行績效評估等等。本館為了實際瞭解讀者在使用本館的滿意情形，以提升服務品質，每一年均會進行滿意度調查，在近二年(2009及2010)委託國立中山大學社科院民意調查研究中心進行「讀者滿意度調查報告」，結果顯示本館整體滿意度均在4.05分以上，介於滿意(4分)與非常滿意(5分)之間，顯示本館之服務普獲市民肯定。

十三、最後一塊拼圖－爭取國家圖書館南部分館的設置

長期以來，國家各項建設重北中而輕南，圖書館事業亦然。以區域而言：北部地區現有1,000萬人口，有國立中央圖書館台灣分館暨國家圖書館2所；中部地區有575萬人口，有國立台中圖書館1所，且刻正斥資20億元興建占地2公頃的新館舍；反觀擁有644萬人口的南部地區，並無任何1所國家級圖書館。進一步就國家級圖書館在都會城市分佈情形而論：國家圖書館所在地台北市有261萬人口；國立中央圖書館台灣分館位於新北市，人口數389萬人；在101年國立台中圖書館新館啟用後，台中市263萬人口將享有2.5所國家級圖書館資源；而高雄市人口高達277萬，卻沒有1所國家級圖書館。

圖書館是資訊社會的心臟，亦是知識傳承與創新平台，尤其國家級圖書館，擁有豐富數位資源及實體館藏，目前3所國家級圖書館典藏之圖書、非書資料及數位資源近600萬冊(種)，政府所投資館舍興建費用即高達50億元，且每年挹注館藏經費更高達1億元。實非一般公共圖書館所能比擬，且其大多數館藏資源僅限到館借閱，南部民眾無法享有，致民眾自我學習受到限制、學術研究不足以支援產業發展，影響城市競爭力及就業率。為了追求知識均富及資訊人權，提升南部地區學術水準及弭平發展差距，國家圖書館南部館之設置有其需要及迫切性，如設置國家圖書館南部館，預估效益包括：帶來至少20億元的館舍興建效益、創造地方就業人口、50億元的圖書資訊服務資源，更可滿足南部地區42所大專院校33萬名師生對於學術研究之需求，每年可創造至少100萬名的閱讀人口，可有效解決文化失衡現象，更可帶動產業發展，創造經濟利益，加速產業升級及轉型，促進城市永續發展。



結論：逆風前行，打造閱讀天堂

高雄市過去背負著“文化沙漠”之惡名，如何突圍呢？天下雜誌2008年9月號以「逆勢破局--人人都是業務員」為標題，其中“超級業務員”具備親和力、主動、堅持、相信等九大特質。過去七年來我們堅持變革，秉持企業管理的精神，並效法超級業務員，尤其在王者之王第1屆商業周刊超級業務員大獎「早地阿貴出頭天」，更是典範，阿貴本名林文貴，滿手爛牌：「品牌倒數第二名、國產車銷售倒數第一、公司財務狀況不佳、銷售據點在窮鄉僻壤」，卻創下全台最高銷售紀錄。

阿貴信奉全球最偉大的汽車銷售員喬吉拉德(Joe Girard)「二五〇」定律：滿意的顧客也會影響250人，抱怨的顧客也會影響250人，阿貴自創的「樁腳理論」，客戶變成他的樁腳業務員，已經贏得客戶深層的信任，他一股傻勁，被拒絕9次仍不放棄，他絕對耐煩，相同問題8次照樣親切回答，阿貴精神，沒有機會也能創造機會，阿貴精神正是台灣社會最需要的精神，值得圖書館從業人員借鏡。

今年適逢建國一百年，國父 孫中山先生曾言「吾心信其可行，則雖移山填海之難，終有成功之日；吾心信其不可行，則雖反掌折枝之易，亦無收效之期也。」過去數年以來，經由大家的主動積極與努力不懈，終使今日的高雄已成為一個繁花盛開的“閱讀綠洲”！未來將進一步打造“閱讀天堂”的城市！

參考文獻：

鄭呈皇(2006)。「回歸原點書〈做最有效的閱讀新觀念〉」。商業週刊，985期，114。

蘇士雅(2011)。「高雄市—逆風前行，打造閱讀天堂」。書香遠傳，94期，26-29。

蘇士雅(2010)。「圖書館達人—推展都會行動閱讀，施純福宛如最佳導演」。書香遠傳，84期。

彼得·杜拉克著；余佩珊譯(1994)。非營利機構的經營之道。臺北市：遠流。

高希均(2010)。「讓『閱讀沙漠』變成『閱讀綠洲』」。遠見雜誌，292

期，108。

林奇伯(2010)。「25縣市閱讀競爭力調查」。遠見雜誌，292期，134-138。

林奇伯(2010)。「高雄市年年開新館，連捷運站都有自動圖書館」。遠見雜誌，292期，174-175。

胡釗維(2007)。「超級業務員回來了!」。商業周刊，1019期，102。

胡釗維(2007)。「第一屆超級業務員大獎：旱地阿貴出頭天」。商業周刊，1035期，24-30。

國立中山大學社科院民意調查研究中心(2009，2010)。高雄市立圖書館讀者滿意度調查報告。(高雄市立圖書館內部文件)

蕭富元(2008)。「逆勢破局--人人都是業務員」。天下雜誌，405期。

連秀敏(2011)。「高雄市立圖書館施純福館長，陶冶書香美感，傳頌人文熱情，營造新縣縣市幸福」。幸福高雄志工城市，9期。

施純福(2005)。「建構高雄市成為書香城市-「一人一書·幸福高雄」的創意行銷」。臺北市立圖書館館訊，23(1)，23-32。

施純福(2006a)。「都會閱讀-從高雄推動城市閱讀運動談起」。全國新書資訊月刊，88，9-16。

施純福(2006b)。「創新·活力·大躍進的高雄市立圖書館之內部顧客經營」。臺北市立圖書館館訊，24(2)，1-18。

施純福(2007a)。「送書香到校園的多元化服務-以高雄市立圖書館為例」。臺北市立圖書館館訊，25(1)，70-81。

施純福(2007b)。「公共圖書館運用社區資源實例分享-以高雄市立圖書館為例」。公共圖書館挑戰與學習。臺中市：國中圖。

施純福(2009)。「高雄市以「故事媽媽」型塑城市閱讀品牌為全國故事媽媽建構「心靈」的故鄉」。臺北市立圖書館館訊，26(4)，69-76。



地方級圖書館的經營、行銷與資源整合

南投縣政府文化局副局長 張怡芬

- 一、前言
- 二、您希望您的圖書館是提供什麼類型服務的圖書館？如何經營？策略？
- 三、在您的縣市，公共圖書館服務網絡如何架構？
- 四、您的夥伴是哪些人？哪些單位？來自何方？
- 五、您的圖書館用什麼方式做行銷？訊息能否有效傳給讀者或可以幫助您行銷的人嗎？
- 六、您的圖書館營運資源來自何方？公部門？社會資源？如何進行整合？
- 七、結語





講師資料

劉採琮 老師

現 職：國立臺中圖書館研究員
學 歷：輔仁大學圖書館學系、東海大學公共事務碩士專班
經 歷：國立臺中圖書館黎明分館主任、採編組組長、推廣組
組長、閱覽典藏課課長、參考課課長
聯絡電話：04-22625100#1031
E - m a i l：p041@nlpi.edu.tw

黃文玉 老師

現 職：國立臺中圖書館閱典課課長
學 歷：政治大學圖書資訊與檔案學研究所畢
經 歷：臺北市立圖書館主任、宜蘭縣政府文化局課長
聯絡電話：04-22625100#1101
E - m a i l：wenyea@nlpi.edu.tw

寇世菁 老師

- 現 職：中國廣播公司臺灣廣播電台新聞節目總監
學 歷：成功大學中文系
經 歷：中國廣播公司資深記者，中廣臺灣台新聞節目總監
1990年起：中國廣播公司臺中市特派記者。
1991年：第二屆維他露畫出大地的愛兩岸交流，隨團北京採訪。
1991年：中華少棒隊征戰遠東少棒賽，隨團關島轉播採訪。
2000年：以大地的傷口---九二一地震系列報導榮獲廣播金鐘獎（優良廣播新聞獎）
2001年：獲頒中國廣播公司銀質獎章。

E - m a i l : ksckey@yahoo.com.tw



施純福 老師

現 職：高雄市立圖書館館長
學 歷：淡江大學教資所碩士
經 歷：高雄市政府文化局科長、臺北市立圖書館分館主任
聯絡電話：07-2112181
E - m a i l：fu@mail.ksml.edu.tw

張怡芬 老師

現 職：南投縣政府文化局副局長
學 歷：淡江大學教育科學系
經 歷：南投縣政府文化局圖書科、國立雲林科技大學、行政院文化建設委員會中部辦公室、臺灣省政府文化處、嘉義縣立文化中心、嘉義縣立圖書館
聯絡電話：049-2231191#102
E - m a i l：tina@mail.nthcc.gov.tw





學員名錄

序號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
1	溫庭箴	基隆市文化局	科員	02-24224170	Y
2	莊玉珍	基隆市文化局	科員	02-24224170	Y
3	陳慧俐	臺北市立圖書館	課員	02-23070460	Y
4	曾湘惠	臺北市立圖書館中崙分館	分館主任	02-87736858	Y
5	黃瑞雲	臺北市立圖書館永建分館	分館主任	02-22367448	Y素
6	李毓偉	新北市立圖書館	課長	02-22534412#8621	Y
6	黃思維	新北市立圖書館	約聘	02-22534412#8664	N
8	葉淑美	桃園縣政府文化局	約聘	03-3322592#8405	Y
9	邱碧虹	桃園縣政府文化局	科員	03-3322592#8406	Y
10	王彥筑	新竹縣政府文化局	科長	03-5510201#500	N
11	林美英	新竹市文化局圖資科	科長	03-5319756#230	Y
12	謝婉婉	新竹市文化局圖資科	科員	03-5319756#276	Y
13	張銘君	新竹市文化局圖資科	辦事員	03-5319756#239	N
14	彭秀珍	苗栗縣政府教育處	科長	037-350876	Y
15	黃鳳嬌	苗栗縣政府教育處	約聘編審	037-350884	Y
16	徐淑晴	苗栗縣政府教育處	約僱人員	037-350887	Y
17	鄭婕希	苗栗縣立圖書館	科員	037-350892	Y
18	黃志成	苗栗縣立圖書館	約僱人員	037-350952	Y
19	許振華	臺中市政府文化局	股長	04-22289111#25320	N
20	潘美君	臺中市政府文化局	股長	04-22289111#25302	N
21	黃世桓	臺中市政府文化局	約聘人員	04-22289111#25304	N
22	張賽青	南投縣政府文化局	科長	049-2221619#401	N素
23	塗芳岳	南投縣政府文化局	助理員	049-2221619	N

序號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
24	陳 棟	南投縣政府文化局	約聘	049-2221619#301	N
25	陳瑋慈	雲林縣政府文化處	科員	05-5523206	Y
26	黃裕惠	嘉義市政府文化局	科長	05-2788225-601	Y
27	林依玲	嘉義市政府文化局	科員	05-2788225#608	N
28	葉瑋妮	嘉義縣政府教育處	科員	05-3799978#32	Y素
29	王映丹	嘉義縣政府教育處	辦事員	05-3799978#34	Y素
30	郭錦童	臺南市政府文化局	科員	06-6324453	N
31	莊英傑	高雄市立圖書館仁武分館	分館主任	07-3710955	Y
32	黃琬琚	高雄市立圖書館小港分館	分館主任	07-8021512	Y
33	李文娟	高雄市立圖書館林園分館	分館主任	07-6431419	Y
34	許世文	屏東縣政府文化處	科長	087360330#2110	N
35	蔡光政	屏東縣政府文化處	約聘	08-7360330#2115	N
36	古春梅	花蓮縣文化局	科長	03-8227121#150	Y
37	王國裕	澎湖縣政府文化局	科長	06-9261141#151	Y
38	林志偉	連江縣政府文化局	約用人員	0836-23146	Y



工作人員名錄

國立臺中圖書館

呂春嬌	館長	蘇盈甄	小小	姐姐
鄭慕寧	副館長	施玲玲	小小	姐姐
劉採琮	研究員	李秋月	小小	姐姐
陳哲文	主任	洪瑛姿	小小	姐姐
邱君亮	主任	林佳葦	小小	姐姐
劉杏怡	課長	陳廣宗	小小	姐姐
楊靜宜	小小	羅瑞月	小小	姐姐
林麗娟	小小	呂懿如	小小	姐姐
林美齡	小小	鄒湘瑛	小小	姐姐

文化志工

鄭麗淑 小小 姐姐
劉美珠 小小 姐姐
黃美麗 小小 姐姐





國立臺中圖書館 101年「公共圖書館卓越領導研習 -科長班第二期」實施計畫

一、依據：本館「101年公共圖書館經營管理人才培訓計畫」辦理。

二、目的

- (一) 在多元化資訊環境的需求下，提升本身並協助輔導鄉鎮圖書館提升服務內容、品質及活力。
- (二) 培養圖書館館員閱讀推廣及行銷規劃能力，強化公共圖書館服務功能。

三、辦理機關

- (一) 指導機關：教育部
- (二) 主辦機關：國立臺中圖書館

四、參加研習對象：（各縣市推派2~3人參加）

各縣市文化局或教育局（處）業務主管、儲備主管及輔導業務相關人員。

五、研習時間：101年7月23、24日（星期一、二）。

六、研習地點：國立臺中圖書館二樓第一會議室(臺中市五權南路100號)

七、報名作業

- (一) 報名日期：即日起至7月10日止
- (二) 報名方式：

1、由本館統一登入公務人員終身學習入口網站（<http://lifelonglearn.cpa.gov.tw>），認證研習時數計12小時。

2、將於開課前以E-mail通知報到。

- (三) 本案聯絡人：鄒湘瑛小姐(TEL：(04) 2262-5100分機1505；
e-mail：p222@nlpi.edu.tw)

八、經費：由本館年度經費支出。

九、其他

- (一) 各縣市參與情形將配合考核機制列入教育部隔年補助參考。
- (二) 全程參與研習活動者發給證書。
- (三) 參加學員請各服務機關給予公(差)假參加(主辦單位提供膳宿)。
- (四) 與會學員差旅費，請依規定向各服務單位報支。

十、課程表

101年7月23日(星期一)		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:40~10:00	報到	輔導推廣課
10:00~12:00	閱讀環境案期中管考暨第二期計畫說明會議	呂春嬌館長 國立臺中圖書館
12:00~13:00	午餐	輔導推廣課
13:00~13:10	始業式	呂春嬌館長 國立臺中圖書館
13:10~14:10	虛實合一的品牌行銷策略—談國中圖的閱讀推廣經驗	劉採琮研究員 國立臺中圖書館
14:10~14:20	休息交誼	輔導推廣課
14:20~15:20	RFID智慧型館藏流通及管理系統之轉型與營運(一)	黃文玉課長 國立臺中圖書館閱典課
15:20~15:30	茶敘交誼	輔導推廣課
15:30~16:30	RFID智慧型館藏流通及管理系統之轉型與營運(二)	黃文玉課長 國立臺中圖書館閱典課
16:30~17:50	參觀本館暨營運交流	輔導推廣課暨本館相關課室
17:50~19:20	晚餐-輔導推廣經驗分享及交流	輔導推廣課
19:20~	明天見(前往住宿旅館)	



101年7月24日（星期二）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:00~10:30	媒體公關與危機處理(一)	寇世菁小姐 中國廣播公司臺灣廣播 電台新聞節目總監
10:30~10:40	休息交誼	輔導推廣課
10:40~12:00	媒體公關與危機處理(二)	寇世菁小姐 中國廣播公司臺灣廣播 電台新聞節目總監
12:00~13:00	午餐	輔導推廣課
13:00~14:30	地方級圖書館的經營、行銷與 資源整合(一)	施純福館長 高雄市立圖書館館長
14:30~14:35	休息一下	輔導推廣課
14:35~16:05	地方級圖書館的經營、行銷與 資源整合(二)	張怡芬副局長 南投縣政府文化局
16:05~16:40	綜合座談及結業式	主持人：呂春嬌館長 與談人：施純福館長 張怡芬副局長
16:40~	賦歸	

十一、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要適時修正之。

101年「公共圖書館卓越領導研習-科長班第二期」研習報名表

編號：

姓 名			性 別	☐ 男 ☐ 女	
身分證字號			出 生 日 期	民國 年 月 日	
服 務 單 位			職 稱		
e - m a i l a d d r e s s			時 數 認 證 (12小時)	☐ 是 ☐ 否 公務人員研習入口網站登錄	
通 訊 地 址	縣 (市) 鄉 (鎮 區) 里 鄰 路 (街) 巷 弄 號 樓				
連 絡 電 話	公：	行 動 電 話			
	宅：	傳 真	()		
用 餐	☐ 素食 ☐ 葷食		住 宿	7月23日 (一) ☐ 是 ☐ 否	
研 習 日 期 與 地 點	日期：101年7月23~24日 (星期一、二) 研習地點：國立臺中圖書館二樓第一會議室 (臺中市五權南路100號)				
備 註	1.請將報名表e-mail：p222@nlpi.edu.tw；報名截止日期：7/10 (本案承辦人鄒湘瑛小姐，Tel：04-22621500分機1505)。 2.研習期間主辦單位提供學員餐宿，旅費請由所屬機構支應。				









指導機關：



教育部

主辦機關：



國立臺中圖書館
NATIONAL TAICHUNG LIBRARY