



「體驗閱讀國度：芬蘭創意競爭力」

「圖書館行銷攻略－贏得讀者心法」

「從社區營造的角度經營區域型圖書館－
結合社區週邊環境資源，建立生活化的學習中心」

「圖書館創意培養－企劃行銷」

「圖書館創意培養－實務分享與討論」

「落實輔導鄉鎮圖書館，提升服務功能」

國立臺中圖書館二樓研習教室

日期：95年6月14、15日

縣市文化局輔導知能培訓研習手冊

目 次

壹、研習課程表-----	1
貳、專題演講	
一、體驗閱讀國度：芬蘭創意競爭力 / 張秋政-----	3
二、圖書館行銷攻略-贏得讀者心法 / 王美玉 -----	5
三、從社區營造的角度經營區域型圖書館—	
結合社區週邊環境資源，建立生活化的學習中心 / 張明純-----	26
四、高雄縣輔導鄉鎮圖書館經驗分享 / 洪慈芬-----	29
五、圖書館創意培養 / 王能平-----	30
六、落實輔導鄉鎮圖書館，提升服務功能 / 曾淑賢-----	44
參、講師資料-----	78
肆、參加學員名冊 -----	81
伍、工作人員名錄-----	82
陸、座位表-----	83
柒、95 年「縣市文化局輔導知能培訓」實施計畫-----	84
捌、本館相關位置圖-----	85
玖、附錄-----	86
拾、參考資料-----	93

壹、研習課程表

日期	時間	課程內容	主講人或主持人
95 年 6 月 14 日 (三)	09：30~ 10：00	報到	賴甫昌課長
	10：00~ 10：10	始業式	薛茂松館長 國立臺中圖書館
	10：10~ 12：10	一、專題演講：「體驗閱讀國 度：芬蘭創意競爭力」	主講人：張秋政教授 亞洲大學財務金融學系
		問題與討論 (Q and A)	
	12：10~ 13：20	午間用餐	賴甫昌課長
	13：20~ 15：20	二、專題演講：「圖書館行銷攻 略-贏得讀者心法」	主講人：王美玉系主任 玄奘大學圖書資訊學系
		問題與討論 (Q and A)	
	15：20~ 15：40	茶敘交誼	賴甫昌課長
	15：40~ 17：40	三、專題演講：「從社區營造的 角度經營區域型圖書館— 結合社區週邊環境資源， 建立生活化的學習中心」	主講人：張明純女士 生命力人文工作室社造 組負責人
		問題與討論 (Q and A)	
	18：00~ 19：00	晚餐	通豪大飯店 6 樓
	19：30~ 20：30	四、高雄縣輔導鄉鎮圖書館經 驗分享	主講人：洪慈芬課長 高雄縣政府文化局圖書 資訊課 (地點：通豪大飯店 6 樓)
		問題與討論 (Q and A)	
	20：30~	明天見 (夜宿通豪大飯店)	

日期	時間	課程內容	主講人或主持人
95 年 6 月 15 日 (四)	09：00~ 10：50	五、專題演講：「圖書館創意培養---企劃行銷」	主講人：王能平先生 宏範國際股份有限公司 總經理、公務人力發展 中心講師
		問題與討論 (Q and A)	
	10：50~ 11：10	休息交誼	賴甫昌課長
	11：10~ 12：10	六、專題演講：「圖書館創意培養---實務分享與討論」	主講人：王能平先生 宏範國際股份有限公司 總經理、公務人力發展 中心講師
		問題與討論 (Q and A)	
	12：10~ 13：30	午間用餐 (參觀國立臺中圖書館)	胡修如課長 賴甫昌課長
	13：30~ 15：30	七、專題演講：「落實輔導鄉鎮圖書館，提升服務功能」	主講人：曾淑賢館長 台北市立圖書館
		問題與討論 (Q and A)	
	15：30~ 15：40	休息交誼	賴甫昌課長
	15：40~ 16：10	綜合座談及結業式	主持人： 薛茂松館長 國立臺中圖書館 參與討論學者： 曾淑賢館長
	16：10~	賦歸	

一、體驗閱讀國度：芬蘭創意競爭力

張秋政 教授
亞洲大學 財務金融學系講座教授

逆境孕育創造力

位於北歐的芬蘭，國家競爭力居全球之冠。在國際經濟合作發展組織（Organization for Economic Co-operation and Development, OECD）針對 41 個國家的 15 歲中學生進行評比，芬蘭學生勇奪第一，無論在閱讀、邏輯、數學與自然科學等各方面的能力，都是世界一流的水準！芬蘭的成就引起全球各界的矚目，競相探討、研究其成功之道。依筆者之見，芬蘭的成功正是拜「逆境」之賜！

回顧芬蘭的歷史，由於鄰近蘇聯（從首都赫爾辛基搭乘北上的火車，距離蘇聯邊界最近之處，僅六公里之遙），過去總是被蘇聯侵略，國家處境堪憐！再加上地處極地，一年之中有好幾個月都是天寒地凍、寒風刺骨的天候，甚至在強風所引起的風寒效應（wind chill factor）下，溫度往往降至攝氏零下幾十度，生活環境之艱困，實非一般人所能想像。此外，芬蘭的天然資源有限，沒有適合耕種的土地，無法發展農業，漁業發展也同樣受限，因此，各項民生物資都奇貴無比。事實上，由於物價居高不下，也連帶影響觀光事業的發展。至於芬蘭一般人民的生活情況，更是備極艱辛。夏天 24 小時都是白晝，連睡眠品質都會受到影響；冬天 24 小時都是黑夜，接連數月都必須全天候開著暖氣，因此，諸如石油、瓦斯等能源的耗費量相當驚人！試想，面對如此嚴苛的天然環境與生存條件，芬蘭人究竟如何面對生存挑戰呢？

芬蘭的生存之道就是靠知識與創意，憑藉不斷地創新（innovation）、發明（invention）、創造（creativity）及原創（originality）的力量，才能如此以全球最具競爭力的姿態，傲視群倫地生存下去！

根據一項針對世界各國每年每人購買書籍數量（per capita purchase of books）的統計顯示，台灣每年每人平均購買書籍的數量為 3 本，日本為 28 本，芬蘭則以 40 多本之多遙遙領先，居全球之冠！事實上，在芬蘭，適合居住的地方並不多，但是每一家書店卻多是奇大無比，並且各式各樣、各種語文的書籍均應有盡有！同時價格也很昂貴，以每月出版一期的「哈佛商業評論（Harvard Business Review）」為例，每期售價約 10-20 元美金，相當於新台幣 500-600 元，但是肯花錢購買的人，還是大有人在。此外，芬蘭的父母大多會經常帶著

孩子們一同上圖書館，以便從小培養良好的閱讀習慣。至於蘊藏知識寶藏的博物館，全國境內更是多達 300 餘座，由此可見芬蘭對於追求知識與資訊的重視程度！

百聞不如一見！筆者有幸見識到芬蘭的與眾不同，是在每四年舉辦一次的國際精算師大會。這項跨國性的盛會，可說是全球精算師的奧運會，每一次都是選在第一流的國家舉辦。芬蘭是在歷屆舉辦國當中，最小的一個國家，但卻帶給筆者畢生難忘的精彩回憶。

由於每一屆國際精算師大會除了正式的會議之外，餘興節目也是一項重頭戲。猶記當年爲了讓所有與會人員參觀以歌劇節聞名的城市薩翁林納（Savonlinna），主辦單位把整輛火車包下來，讓大家享有貴賓般的尊榮。令人驚奇的是，一下火車就立刻進入不可思議的夢幻國度，街道上迴盪著此起彼落的美妙歌聲，時而在街角、時而在樹下，總是出其不意地發現有人在引吭高歌，那種叫人不斷驚嘆的情景，真是令人回味無窮！

除此之外，芬蘭在各方面的成就，更是多不勝數。來自芬蘭的 NOKIA 公司，每年皆榮登美國財星(Fortune)雜誌全球價值最高的品牌前十名之列。而芬蘭在學術研究的範疇，也同樣令人刮目相看。例如當世人還一窩蜂地相信 beta-胡蘿蔔素對人體的種種好處之際，芬蘭著名的研究卻發現，抽煙者長期服用 beta-胡蘿蔔素，甚至會產生致癌的危險。諸如此類的研究成果，確實爲全世界帶來嶄新的視野與觀點。

芬蘭的成功，堪稱「逆境孕育創造力（Adversity breeds creativity）」的最佳例證。反觀我們台灣，始終在溫室裡成長的下一代，恐怕就要在「順境」裡向下沈淪了。

最近在筆者任教的學校，學生家長試圖干預學校運作，希望週五的課程不要進行到下午六點鐘，理由是：學校如果提早下課，孩子就能在週五晚上回到家，不需要總是延到週六才能見到面！面對這種嚴重罹患「中國父母症候群」，對子女過度保護與溺愛的家長，筆者認爲是台灣缺乏競爭力的主因，再加上近年來大學又供過於求，連升學壓力的「逆境」都蕩然無存，在如此的「順境」之下，台灣競爭力勢將每況愈下！台灣歷經過去三、四十年來的經濟發展，第一代稍微變得富有，就似乎已經非常滿足，一心想過好日子，認爲不需要再求進步了。殊不知「生於憂患、死於安樂」，才是真正不變的生命真理！

筆者在此奉勸所有台灣父母，別再繼續用錯誤的溺愛，親手葬送了孩子的一生！千萬別忘了，芬蘭的成功，是來自於「逆境」所激發出的潛能，而不是用「順境」呵護出來的成就啊！

二、圖書館行銷攻略-贏得讀者心法

圖書館行銷攻略- 贏得讀者心法

王美玉

玄奘大學圖資系副教授兼系主任

(Email: mewwln99@mail2000.com.tw)

於95年6月14日台中圖

何謂行銷？

- 由非營利或營利組織和個人，為滿足彼此雙方所從事的交易活動



行銷概念之演進

- 生產導向
- 產品導向
- 銷售導向
- 行銷觀念



行銷手法重要的keyword

- 4P(Product/ Price/Place/Promotion)
- 7P(Product/
Price/Place/PromotionPersonnel/Process/
Physical evidence)--服務業
- 4C(cost, convenience, customer,
communicatin)
- STP(segmentation, targeting, positioning)

行銷哲學

- 以顧客為中心導向
- 重視行銷研究
- 以市場區隔為手段
- 以行銷組合為工具

行銷哲學-以顧客為中心導向

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ 以機構為中心導向<ul style="list-style-type: none">□ 高估自己的重要性□ 認為顧客難搞 (hostile)□ 不重視顧客研究□ 誤認行銷=促銷□ 一個策略就夠了□ 通常是無反應或低反應的機構 | <ul style="list-style-type: none">■ 以顧客為中心導向<ul style="list-style-type: none">□ 會問問題□ 有預測能力□ 會做試驗□ 重視市場區隔 (不做會沒有新顧客或趕走舊顧客)□ 通常是普通反應或高反應的機構 |
|---|--|

行銷哲學-重視行銷研究

- 有計劃去獲得並分析資料，以衡量行銷系統
 - ☐ Customers would not tell.
 - ☐ Friends would not tell.
 - ☐ Ask.
 - ☐ Find out via the third party.
 - ☐ Questionnaire, telephone, face-to-face.

行銷哲學-以市場區隔為手段

- 市場區隔之重要：
 - ☐ 幫助作市場選擇 (marketing targeting)
 - ☐ 決定市場定位 (marketing position): 價格、產品、服務、形象...
 - ☐

行銷哲學-以行銷組合為工具

- 行銷組合係企業為了要達成經營目標所使用一系列行銷工具的組合
 - 4P
 - 7P
 - 4C---以顧客為中心導向
 - ...

行銷哲學-以行銷組合為工具-4P-產品 (Product)

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ 有形產品<ul style="list-style-type: none">□ 圖書□ 期刊□ 視聽資料□ 數位館藏□ 報紙□ 人□ New products? | <ul style="list-style-type: none">■ 無形服務<ul style="list-style-type: none">□ 核心服務□ 附帶性服務□ 偶發性服務□ 潛在性服務 |
|--|--|



行銷哲學-以行銷組合為工具-4P-配銷通路 (Place)

- 是指從生產者到最終消費者中間所經過的一些機構或個人



行銷哲學-以行銷組合為工具-4P-推廣 (Promotion)

- 包括人員銷售、廣告、發表會及其他銷售活動以刺激最終消費者的興趣、嘗試或購買

行銷哲學-以行銷組合為工具-4P-訂價 (Price)

- 根據本身的目的與任務，訂出適當價格，並預測消費者對價格的反應
 - 使用成本
 - 心理與精神上的成本

行銷哲學-以行銷組合為工具- 5P

- Physical Evidence設施的設計
 - 設備
 - 標示
 - 人員的穿著
 - 其他的有形象徵
 - 美感
 - 機能
 - 氣氛

行銷哲學-以行銷組合為工具- 6P

■ Process

- ☐ SOP
- ☐ 專業
- ☐ 重新設計系統與實施步驟
- ☐ 重新分配員工的工作性質
- ☐ 提供技術方面的訓練
- ☐ 提供個人發展課程以提升人際互動間的技巧
- ☐ 重新設計辦公室空間

行銷哲學-以行銷組合為工具- 7P

■ People

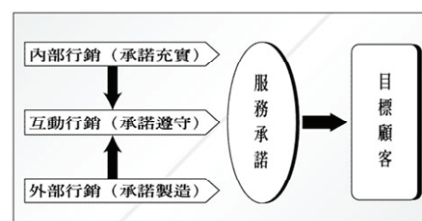
- ☐ 適當的支援
- ☐ 需求很龐大時，確保有足夠的員工值班
- ☐ 提供新的服務或取消過時的規定
- ☐ 有回饋機制，以及時監督並處理顧客要求

在行銷的概念上圖書館應認知

- Kotler說：每一種企業都是一個服務事業
- 依此邏輯：圖書館並不是一家提供圖書資源的機構，而是一個服務事業體

在行銷的概念上圖書館應認知

- Gronroos(1984)提出服務行銷包含三大衝力：外部行銷、內部行銷與互動行銷



資料來源：喬友慶等。資料來源：喬友慶等。2000

在行銷的概念上圖書館應認知

- 圖書館必須做行銷，因為行銷可以
 - 留住原有的讀者並增加其滿意與忠誠度
 - 也可以開發新讀者
- 而拓展讀者的數量與滿意與忠誠度的好處可分短程、中程和長程來看：
 - 短程：讓圖書館的能見度增加
 - 中程：讓圖書館專業人員有成就感
 - 長程：提升社會文化水平

在行銷的概念上圖書館應認知

- 讀者是最重要的，沒有她們就沒圖書館
- 讀者是人不是統計數字
- 圖書館依賴讀者，讀者不必依賴圖書館
- 讀者沒有來叨擾圖書館，圖書館是去服務讀者
- A complaint is a gift.

在行銷的概念上圖書館應認知

- 有競爭者
 - 現有競爭者
 - 其他圖書館
 - Google
 - ...
 - 替代性競爭者
 - 書店
 - MSN
 - ...
 - 潛在競爭者

圖書館行銷大不同？

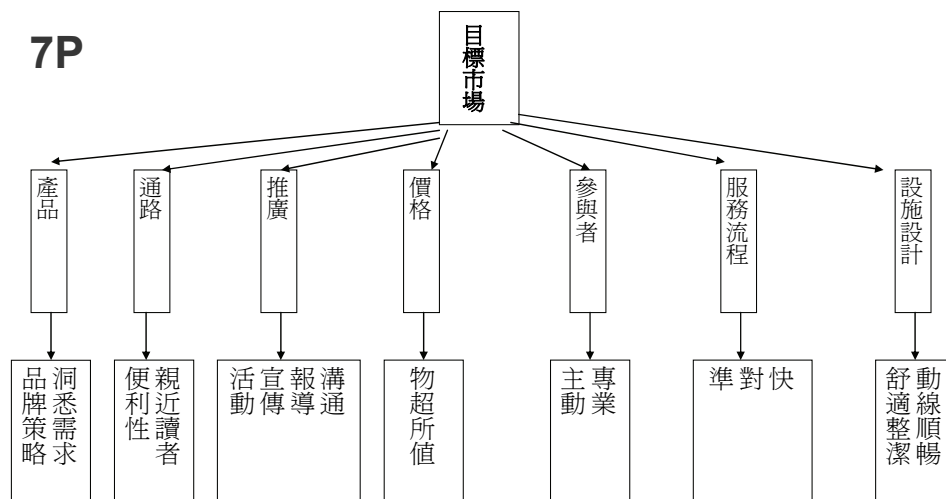
- NPO
- Service
- 利用(人數)最大化or 利用目標 v.s. 生產者 (Library)自我滿足最大化
- 人本還是物本
- 社會行銷

圖書館怎麼行銷？了解需求

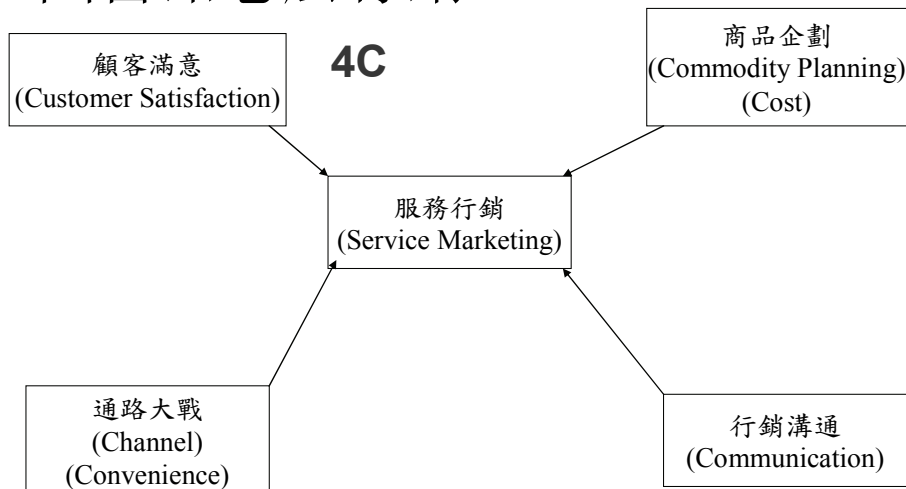
- Want
- Demand: willing to pay for the products desired
 - ☐ Stated v.s. unstated
 - ☐ Open v.s. secret
 - ☐ Real v.s. unreal

圖書館怎麼行銷？7P

7P



圖書館怎麼行銷？ 4C



資料來源：行銷體系 上游供應商(Suppliers)
([http://www.cyut.edu.tw/~schsueh/mkis/MKIS\(I\).ppt](http://www.cyut.edu.tw/~schsueh/mkis/MKIS(I).ppt))

圖書館怎麼行銷？ STP-S

STP-S

劃分方式	地理性 (Geographic)	人口統計 (Demographic)	心理方面 (Psycho graphic)	行為方面 (Behavioral)	活動(Activity)	興趣(Interest)	意見(Opinion)	人口統計變數
變數內容	區域 城市大小 密度 氣候	年齡 家庭人數 家庭生命週期 性別 所得 職業 教育 宗教 種族 世代 國籍	社會階級 生活型態 人格	使用時機 利益尋求 使用者狀態 使用頻率 忠誠度 購買準備階段 對產品的態度	● 工作 ● 嗜好 ● 社交 ● 度假 ● 娛樂 ● 社團 ● 社區 ● 購物 ● 運動	● 家族 ● 家庭 ● 工作 ● 社區 ● 消遣 ● 流行 ● 食物 ● 媒體 ● 成就	● 自我 ● 輿論 ● 政治 ● 商業 ● 經濟 ● 教育 ● 產品 ● 未來 ● 文化	● 年齡 ● 教育 ● 所得 ● 職業 ● 家庭人數 ● 住所 ● 地理位置 ● 城市大小 ● 家庭生命週期

資料來源：網站規劃與建置實務
(http://java.chna.edu.tw:8082/Course/MKM/Old Course Data/ch07_web.ppt)

圖書館怎麼行銷？ STP-T

STP-T

- 瑞·麥坎錫把顧客分為：
 - 消費群一是價格取向，追求最符合經濟效益的產品。
 - 中堅顧客一是產品取向，追求最符合需求的產品
 - 老顧客一是需求取向，喜歡個人化的行銷
 - 夥伴一是價值取向，追求合作與參與感

圖書館怎麼行銷？ STP-T

STP-T

- 因此圖書館可針對不同類讀者選擇多個市場區隔為目標，不同的目標有不同的策略

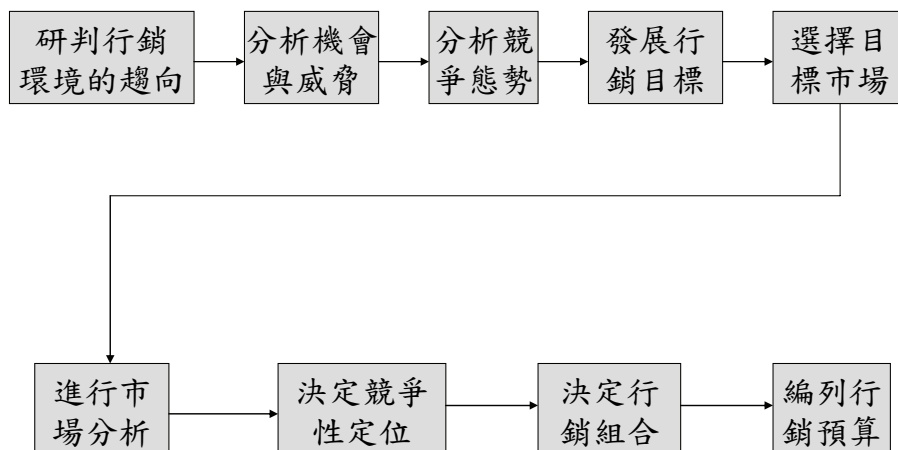
圖書館怎麼行銷？ STP-P

STP-P

■ 差異化行銷

- 產品：特性、品質...
- 服務：便利、諮詢、...
- 人員：能力、友善、值得信賴、溝通...
- 通路：涵蓋範圍、專業性...
- 形象：識別、符號、氣氛、公益事件...

圖書館怎麼行銷？行銷規劃程序

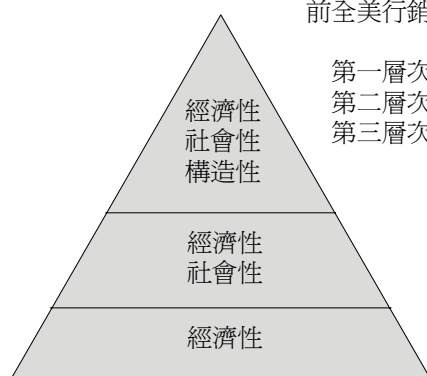


資料來源：行銷體系 上游供應商(Suppliers)
([http://www.cyut.edu.tw/~schsueh/mkis/MKIS\(I\).ppt](http://www.cyut.edu.tw/~schsueh/mkis/MKIS(I).ppt))

圖書館怎麼行銷？人本

- 以「人」為主體，透過人、物、系統在交易活動過程中產生有價值的產品（效用）。達到效用就達到行銷
- 讓新顧客變成常客、留住常客
- 創造顧客的價值-關係行銷
 - 充實結果與過程的服務內容
 - 理解顧客所期待的內容

圖書館怎麼行銷？關係行銷

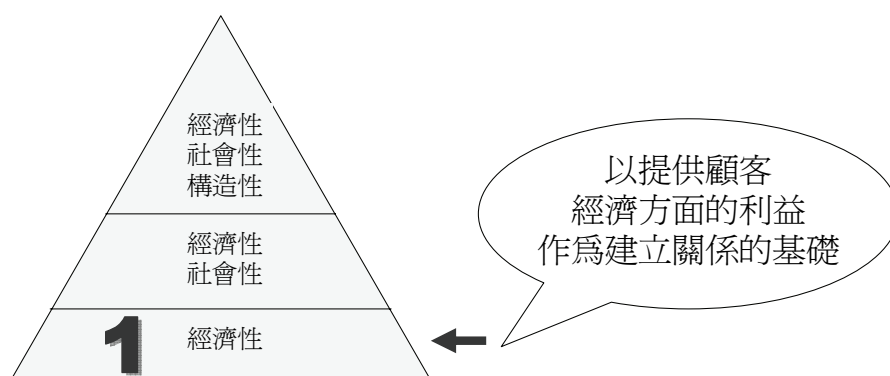


前全美行銷協會會長，將人與人的關係分為三種層次

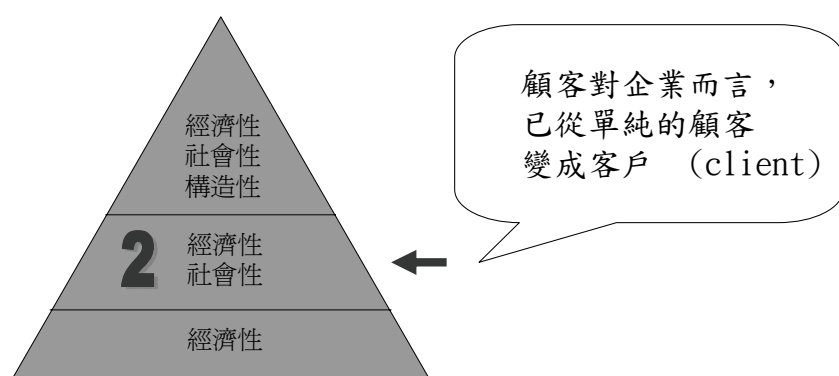
第一層次
第二層次
第三層次

以經濟性的情誼為中心
建立經濟性與社會性的情誼
建立經濟性、社會性及構
造性的情誼

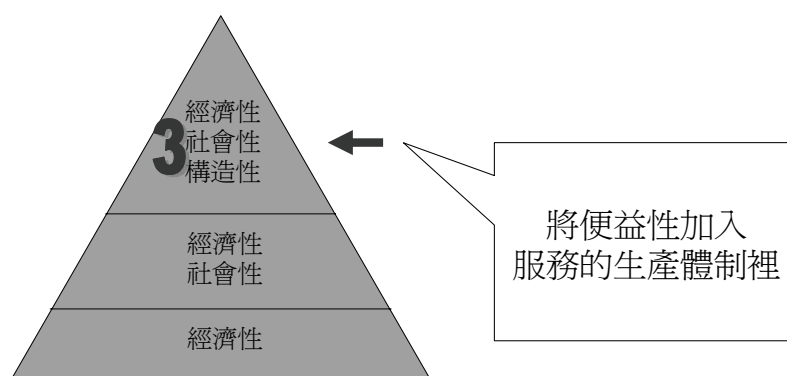
圖書館怎麼行銷？關係行銷



圖書館怎麼行銷？關係行銷



圖書館怎麼行銷？關係行銷



贏得新讀者十妙方

- 態度
- 選對館員
- 調查
- 館員形象
- 教育潛在讀者
- 溝通技巧
- 從既有讀者開始
- 結合科技
- 結合時事
- 預測需要



維繫既有讀者三要訣

- 超越期望
- 創造附加價值
- 貼心的一對一



贏回VIP讀者二意法

- 注意
- 誠意



結語-圖書館

■ 圖書館

- ☐ 全方位
- ☐ 顧客
- ☐ 所有部門
- ☐ 團隊—遴選與激勵
- ☐ 宏觀
- ☐ 服務文化的塑造
- ☐ 優先順序
- ☐ 化繁為簡 (不必玩花樣)



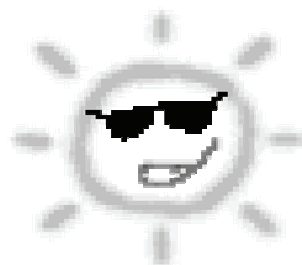
結語-館員

■ 館員

- ☐ 相信
- ☐ 盡力
- ☐ 工作愉快-快樂的館員才會有快樂的讀者
- ☐ 科技的運用：誠意與熱情
- ☐ 行動勝於空談
- ☐ 始於自己

結語-簡要心法

■熱情



請多指教

三、從社區營造的角度經營區域型圖書館

—結合社區周邊環境資源，建立生活化的學習中心

講師：張明純

- ◎ 怎樣才能夠把「靜態」的圖書館，經營成為「動態」且「活力充沛」的讀書空間？
- ◎ 如何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？
- ◎ 市立或文化中心圖書館與鄉鎮區域圖書館，需不需要區隔？

一、從社區營造角度，轉化區域圖書館成為「社區文化學習中心」

1. 區域圖書館(鄉、鎮、區)與縣(市)立文化中心圖書館有何不同？

(1) 具備更強的「可親近性」

區域型圖書館較之縣(市)立文化局圖書館在交通上、生活上，更容易親近，並且容易利用。

(2) 具有更積極的「社區教育」的功能

a. 可作為重要的社區文化單位，而且在「社區居民教育」與「親子成長」

b. 若該社區有特殊的文化，以及特殊的學習需求，在文化傳承上與學習需求上，都可以提供更積極的滿足。

2. 化主動為被動，提供一個有意思的「場所」而非「空間」

「場所」表示此地具備某種「意象」與「精神」，「空間」意指靜態的區域，從經營的角度而言，需要化主動為被動

Thinking

平時你經常前往的圖書館，你在裡頭的感覺是什麼？

~~~~很清楚各空間功能，看完報紙、讀完自己的書、借還書完畢，使用完就走。

~~~~每次進入，都引人好奇，再一次期待獲得新的資訊與不同的學習感受。

- (1) 發行館刊：小小的 A4 單張都很好
- (2) 經營志工：除了協助圖書館庶務，更重要的是，志工有發揮長才的機會，破除一般運用志工的制式方式
- (3) 辦理活動：讀書會，主協辦社區文化與藝術活動，
- (4) 充實社區需求或主題特色的館藏，並開放社區居民建議採購書單

Thinking

你比較喜歡去鄉鎮圖書館還是誠品書店？為什麼？

3. 建立區域圖書館的特色

不求五臟俱全，但求特色出眾

不但滿足社區需求，連不常利用圖書館的居民都想一親芳澤

可以努力的方向：

本地社區文史調查成果、生態特色專書

繪本

英文刊物

該地區產業或文化特色，如田尾鄉立圖書館—園藝；鹿谷鄉立圖書館—茶葉；玉井鄉立圖書館—芒果……………，與農政單位或農業學術單位合作採購專書或相關科普書目，不但有住社區居民更瞭解自己的家鄉特色，如果連農夫都上圖書館查資料，就太成功了！！

Thinking

未來的國立台中圖書館與台中市南區圖書館距離不到一公里，兩者如何區隔？

三、如何掌握社區營造的方法，尋找並建立區域型態圖書館的特色

1. 認識社區資源與特色

人物或社團：社區意見領袖，英英美代子的婆婆媽媽……

社區組織：教會、學校、志工組織、廟宇、社區發展協會、民間社團、社區大學……

社區文化活動：如宗教活動、傳統民俗活動、社區自行辦理之各項活動……

歷史建築與特色空間：可合作利用場地的農舍、三合院、窯、……

地方產業：

地方美食：

商店：經營某種特色有成的商店（生機店、咖啡店），
老闆相當熱心的商店

2. 整合社區資源，尤其是「人力資源」

◎ 與區域內之國小、家長會、文史工作者合作，設計成長與學習活動

◎ 調查社區居民、鄰近學區中小學、社區組織等學習上的需求（如：弱勢戶小朋友缺乏讀書空間與課輔安親；某項研習有需求上的急迫性）

◎ 以社區的特色作為空間布置的元素

◎廣邀社區內的團隊或志工，結合圖書館原有之志工，成為活動企畫或執行之主力人員

3. 整合社區資源之重要性

1. 營造區域圖書館成為「社區文化學習中心」的條件與基礎
2. 擴大更多社區居民參與
3. 發揮「社區教育」功能，重新定義區域圖書館的角色
4. 社區圖書館成為能夠主動設計動態行動方案的社區營造伙伴

四. 鎖定特色建構之目標，並擬定方案

想到幾個可以分享的例子：

◎ 台中中小大繪本館：

結合國小愛心媽媽或故事媽媽，主推兒童文學故事欣賞、繪本共讀、繪本創作活動

◎嘉義縣「大崙學堂」，永樂社區「社區學堂」

四、高雄縣輔導鄉鎮圖書館經驗分享

分享單位：高雄縣政府文化局
報告人：洪慈芬

壹、愛上高雄縣公共圖書館

貳、高雄縣公共圖書館的現況

參、工作依據：

肆、工作目標

伍、以往輔導具體執行成效

一、全縣館藏發展政策輔導

二、充實各館閱讀資源

三、改善充實各館硬體相關設備

四、圖書館績效評鑑帶動館長經營理念成長與創新

五、爭取擴大就業人力至各館協助營運

六、整合全縣圖書館推廣行銷

七、規劃輔導圖書館數位化與數位學習

八、永續發展之構想及機制：

陸、結語

五、圖書館創意培養

圖書館創意培養

授課: 王能平老師

wnp168@ms35.hinet.net

王能平老師

wnp168@ms35.hinet.net

現任: 宏範國際股份有限公司 總經理

學歷: 國立交通大學 管理碩士

經歷: 曾任教交通大學、世新大學、

高雄餐旅學院

中華民國習慣領域學會 秘書長

鴻泰圖書(股)公司 總經理

遠哲科學基金會 經理

請授單位:

南亞塑膠三十 梯次 訓練專案 授課老師(每梯三天半)

服務業: 中華電信、中央健保局、住商不動產、展碁國際、交通部郵政總局、

馬來西亞 中華映管 八梯次企業內訓 (每梯次二天)

南山人壽、捐血中心、生技中心、寶來集團、永慶房屋

製造業: 南亞塑膠、中國石油、裕隆汽車、中華映管(馬來西亞)永信藥品、

江申工業、美律實業、元祖實業、宏亞食品、日商東化

高科技: 美商網威(NOVEL)、台灣飛利浦、展碁國際、和翔通信、

漢翔航太、旭昇資訊、茂達電子、台灣松下、凌群電腦等 等 百家以上企業



一.前言

- 山窮水盡疑無路
柳暗花明又一村
- 窮則變 變則通 通則久



一.創意是什麼？

- 既有要素及材料的新組合
--創意妙招



1.1 創意行銷的目的

- _____
- _____



1.2 創意從那裡來？

- 外部壓力:

- 內部壓力:

1.3 打破創意的障礙

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

1.4 創意人五大特質

- _____
- 膽識
- _____
- _____
- 信心



創意五不

- 不要_____
- 不要_____
- 不要_____
- 不要_____
- 不要_____



創意五要

- 多方面興趣
- 好奇心
- 學習心
- 認真過活
- 見多識廣



2.1 創意激發-動動腦

- 大家來動動腦一團體創意的思考
- 跳脫舊想法, 激發新作法
- 基本原則:
 1. 不批判
 2. 多元化
 3. 塔便車



2.2 創意激發-多連結

- 事物異同、分析、歸納、比較
- 跳脫慣性的思維：改善、革新、創新
- 原則
 1. 靈活
 2. 具體



2.3 創意激發-變組合

- 把相關的元素, 不同的組合, 就會有不一樣的結果
- 加、減、乘、除之創意四法則
- 做自己生命的設計師



審時度勢，變中求勝

- _____在改變,需求在改變
- 顧客的_____與_____在改變
- 服務的_____也改變
- 我們更要變中求勝

四創意思考技巧

- 逆向思考法
- 反面陳述法
- 反面定義法
- 對位思考法：
- 九宮格思考法
- 垂直思考法
- 水平思考法
- 自由聯想法

屬性列舉法

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

九宮格法



| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

練習題：



| | | |
|--|------|--|
| | | |
| | 問題釐清 | |
| | | |



變一變的活用

- 轉用:除了現在這樣使用外,是否有新途?
- 應用:有沒有相似物?無法模仿嗎?
- 變更:定義、顏色、動作、氣味..可改變
- 擴大:變大、長、頻率、時間變長會怎樣?
- 縮小:變小、短、輕、壓縮..可以嗎?
- 代用:人或物、材料、場所可以替換嗎?

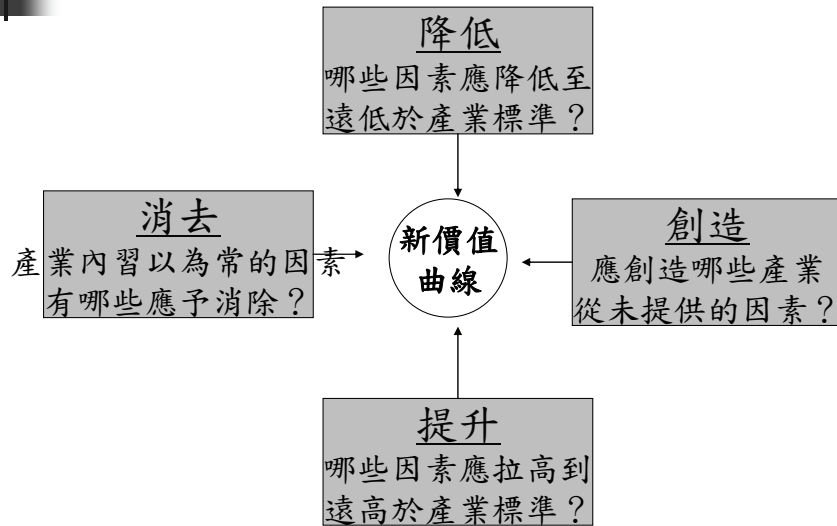
朱銘



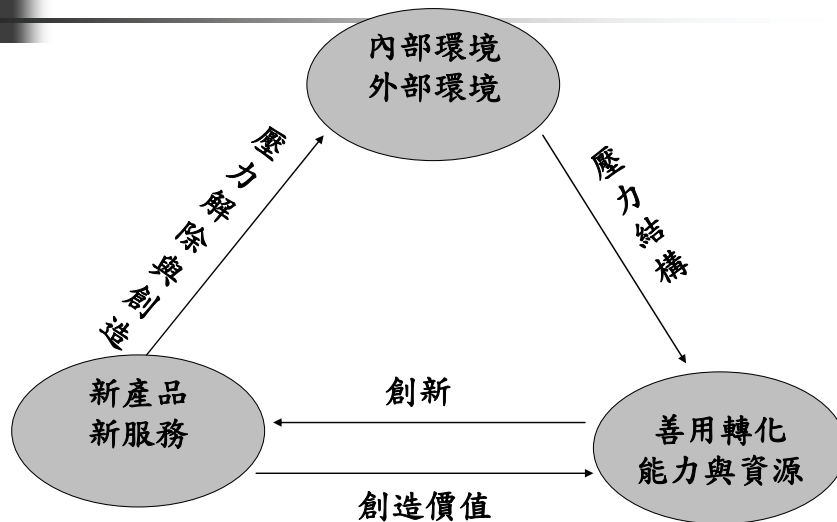
5W1H

- Who 誰
- When 何時
- Where 何處
- What 什麼
- Why 為何 (SWOT)
- How 如何

活用：創新行銷藍海策略



創新價值





六.創新的原動力

- 光明信念→主動權
- 挑戰目標→自承擔
- 正面思維→正誠謙
- 樂在工作→熱情夠



6.1光明信念→主動權

- 掌握工作超越自我的主動權
- 不論順境、逆境,發生就有成長
- 轉化、深化、擴大化的信念
- 只為成功找方法, 不替失敗找藉口



6.2 挑戰目標→自承擔

- 許下承諾,承擔是成熟人生的第一步
- 負責到底,對自己的責任負責
- 完全接納,不預設立場與假設
- 成敗之間,皆是成長契機

有力的信念 改變的力量 P. 4



6.3 正面思維→正誠謙

- 正直的品格是基本素養
- 誠心誠意是最大的力量
- 虛懷若谷,海納百川
- 欣賞中有包容,感恩中有接納



6.4 樂在工作→熱情夠

- 樂在工作，做工作的主人
- 正面看結果、心中無挫折
- 信心加壓力就會積極求解，創造成就感，熱情就會被激發出來，進入良性循環

熱水 清道夫



七. 創新管理，發揮優勢

- 創新的人生態度
 - 警覺的心
 - 向自然學
 - 親身實踐
 - 發揮優勢
 - 分享他人

六、落實輔導鄉鎮圖書館，提升服務功能

落實輔導鄉鎮圖書館，提升服務功能

私立輔仁大學、國立臺灣師範大學兼任副教授

曾 淑 賢

1

鄉鎮圖書館輔導

- 您認為鄉鎮圖書館的角色定位為何？
- 您認為目前鄉鎮圖書館最應該加強的業務為何？
- 您認為目前鄉鎮圖書館最大的問題為何？
- 您認為輔導鄉鎮圖書館的困難有那些？
- 您認為輔導鄉鎮圖書館最有效的方式為何？
- 請舉一個輔導鄉鎮圖書館最成功的案例

2



鄉鎮圖書館的角色及定位

- 社區之教育、文化、資訊、休閒中心
- 生活學習中心
- 民眾活動中心
- 地方文化館

3



圖書館輔導的意義

- 所謂的輔導係指輔導者經由種種專業措施以協助被輔導者，了解並解決其適應上的問題。
- 圖書館界將輔導原理與方法應用於圖書館事業，而有「圖書館輔導」(Librarianship Guidance)，意指一個地區或一個系統中的大型圖書館或中心圖書館對本地區或本系統所屬的中小型圖書館在貫徹方針任務、改進業務技術方法、培訓專業幹部等方面進行的輔導和幫助。
- 業務輔導通常還包括採取各種形式組織各館，以相互學習、交流經驗、開展業務研究等。
- 圖書館業務輔導就個別圖書館的發展而言，是協助各館業務得以正常運作，發揮其設置之功能；另就圖書館事業的整體發展而言，在促進各級各類圖書館配合當前國家社會需要，作整體規劃及合作發展，以謀資源之共享。

4

圖書館輔導的意義

- (一) 許璧珍：輔導一詞包含兩方面的定義，一是指上級對下級單位，大館對小館之間的業務輔導，一是指公共圖書館對私立圖書館的業務指導。）
- (二) <中國大百科全書>：圖書館業務輔導係指「一個地區或一個系統中的大型圖書館或中心圖書館對本地區或本系統所屬的中小型圖書館在貫徹方針任務、改進業務技術方法，培訓專業幹部等方面進行的輔導與幫助。」
- (三) <臺灣地區公私立公共圖書館輔導辦法>：為加強該輔導地區公私立圖書館間之分工合作，建立分層輔導制度，共謀公共圖書館間之合作，以促進圖書資源之共享。其輔導內容以經營公共圖書館技術服務與讀者服務及自動化資訊網路系統為主。
- (四) 簡言之，圖書館輔導可以定義為：「根據圖書館的目標，建立必要的組織，選擇合適的輔導人員，擬訂週詳、具體可行的輔導計劃，運用領導、溝通、協調等現代行為科學的原理和方法，切實有效地執行，並經由評鑑，以確保圖書館輔導工作目標的達成。」

5

圖書館輔導的特性

- (一) 輔導的性質是一種服務，一種努力，更是一種高度的藝術工作，其主要目的在提供協助而非考核。
- (二) 輔導的目的一方面是館員專業的成長，一方面是訪視者的成長。
- (三) 輔導有賴於專家與專業人員的大力協助。
- (四) 輔導是一種團隊合作的歷程，輔導工作的完成有賴於多方面的合作，包括輔導人員間的合作，更有賴於輔導人員及被輔導者間的合作。
- (五) 輔導其最終目的在被輔導者能「自導」，達成自我成長之目標。因此，圖書館輔導被視為圖書館行政的一環，係輔導人員基於服務的觀點，並有計畫地運用團體合作的歷程，藉視察與輔導來協助被輔導者，以提高其工作效能，達到資源共享之目標。

6



合作交流的原因

- (一) 增進圖書館服務。
- (二) 開創新的服務。
- (三) 分享。
- (四) 促進館員發展。
- (五) 共同達成獨自無法完成的。
- (六) 符合顧客需求/要求/需要。
- (七) 滿足較高階的主管當局。
- (八) 回應政府要求建立夥伴關係及聯合投資的壓力。
- (九) 滿足專業的渴望、抱負、期望。
- (十) 考慮沒有一個圖書館可以蒐藏所有的資料及提供民眾所需要的所有資料的現實。
- (十一) 考慮經費刪的壓力。
- (十二) 節省經費。

7



輔導鄉鎮圖書館的問題

- (一) 人員員額與經費預算不足
- (二) 專業人才缺乏
- (三) 人員異動頻繁
- (四) 缺乏專業態度與服務理念
- (五) 地方首長不重視
- (六) 行政體系與輔導體系權責不明

8

圖書館輔導的原則

- (一) 圖書館輔導與圖書館行政是相配合的：圖書館輔導是用來完成圖書館行政方面的使命，其目標與圖書館行政是一體的。
- (二) 圖書館輔導是有計畫的：計畫不只是訂定計畫，亦是指達成目的的過程或方法，它必須探討及分析與必要條件有關的現況，並設計、發展與考驗策略，最後還要實施、評鑑與修正策略。故圖書館輔導是有計畫的，才能根據組織的使命與目標，審視現勢，展望未來。
- (三) 圖書館輔導是領導而非權威：輔導即領導，它不用權威，不要特權，而是在激勵追求者；藉由輔導可達到保持團體關係、達成團體目標及增進彼此間溝通的行為。
- (四) 圖書館輔導是有組織的：輔導要有適當的組織加以合理分工，使職掌分明。
- (五) 圖書館輔導是有制度的：制度是指一套的辦法，包括機構的組成、人員的任用、辦事的程序與工作的軌道等。良好的制度包含機構運用得當、人員進退有節、分層負責，故一個好的圖書館輔導是有制度的。
- (六) 圖書館輔導是依實際需要的：理想的輔導是依實際需要而加以實施，並非如空中樓閣般只有理論，它是務實的。

9

圖書館輔導的原則

- (七) 圖書館輔導是合作的：所謂合作有三方面，第一是輔導與行政間的合作，相輔相成，彼此尊重；第二輔導者與被輔導者間的合作，舉凡目標與態度均為一致；第三與其他館的合作。
- (八) 圖書館輔導是專業的：社會愈進步則分工愈細，圖書館輔導人員應受過專業訓練及具有專業素養，並能利用各種知識與技能進行輔導工作，所以圖書館輔導是極專業化的課題。
- (九) 圖書館輔導是採用科學方法的：科學方法是指著重事實、客觀的觀察、精確的比較，再提出具體可行的方案，所以圖書館輔導所用的是科學的方法。
- (十) 圖書館輔導是有彈性的：輔導是因地因人而制宜，不需拘泥於一定的形式或做法。這種彈性、個別化的處理方式更能符合個別需求。
- (十一) 圖書館輔導是重鼓勵指導與輔助的：輔導是重鼓勵指導而非命令，是教他經營的方法而不是只是幫他解決問題，因此輔導是輔助與指導的。
- (十二) 圖書館輔導是重考核的：考核範圍包括對人、對事、對環境三方面。它是一個輔導計畫執行後一個必需的活動，也是一個新輔導工作開始前所必須評估的工作。

10



圖書館輔導的內容

(一) 技術服務

1. 圖書選擇

- (1) 協助圖書館訂定選書政策。
- (2) 選書工作的介紹與利用。
- (3) 編輯或提供新書書目供圖書館選擇新書。
- (4) 編輯或提供好書書目供圖書館建立核心館藏。

2. 採訪

- (1) 書目資料查證。
- (2) 採購過程的簡化。
- (3) 閱選訂購或指令統購的應用。
- (4) 圖書交贈業務的溝通。

3. 編目及分類

- (1) 編目觀念的灌輸。
- (2) 支援編目工作，利用暑期工讀生解決積壓情形。
- (3) 編目及分類諮詢，解答有關編目及分類的疑難。
- (4) 合作編目的推廣。
- (5) 提供編目參考工具。

4. 館藏評鑑

- (1) 館藏評鑑觀念的灌輸。
- (2) 館藏評鑑方法的介紹。
- (3) 設計評鑑表格供圖書館自我評鑑用。

11



圖書館輔導的內容

5. 館藏淘汰

- (1) 館藏淘汰觀念的灌輸。
- (2) 館藏淘汰方法的介紹。
- (3) 設計評鑑淘汰表格供圖書館淘汰作業用。

6. 期刊管理

- (1) 期刊的選擇。
- (2) 期刊的分類編目。
- (3) 期刊使用調查。
- (4) 期刊資源共享。

7. 視聽資料管理

- (1) 視聽資料的選擇。
- (2) 視聽資料的分類與編目。
- (3) 視聽室的規劃。
- (4) 視聽器材的選擇。
- (5) 視聽資料的推廣服務。

12

圖書館輔導的內容

(二) 讀者服務

1. 流通

- (1) 建立流通紀錄並加以分析，以了解讀者使用情形。
- (2) 訂定有彈性的借閱政策。
- (3) 流通館員與讀者的溝通。

2. 館際互借

- (1) 資源共享觀念的溝通。
- (2) 圖書資料提供作業。
- (3) 協助建立區域性館際互借組織。

3. 參考服務

- (1) 參考服務推廣
- (2) 推薦重要參考資料供圖書館建立充實的參考館藏。
- (3) 參考資料利用方法。
- (4) 參考面談技巧的介紹。
- (5) 協助建立轉介服務檔案。

4. 推廣服務

- (1) 推廣服務觀念的灌輸。
- (2) 推廣服務的方式。
- (3) 協助編印圖書館簡介及圖書館手冊。
- (4) 圖書館利用指導的方式。

13

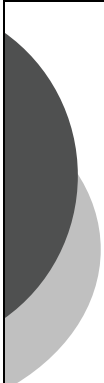
圖書館輔導的內容

(一) 行政管理與業務規畫：行政管理包含計畫的擬訂、組織的建立、人事的管理與管理上的執行等。藉由行政管理的進行，將圖書館理念落實於實務中。故定期視導所輔助之圖書館，使其能持續發展並有具體成效。其次業務規畫也是重要課題，從服務項目、前置業務到整體規畫均屬於業務規畫的範疇，有了業務規畫的過程才能保障日後能提供最佳服務。

(二) 技術服務：技術服務的業務包羅萬象如選擇、採訪、編目與分類、館藏評鑑、館藏淘汰、期刊管理、非書資料管理等，方式則有協助其解決採購、分編等技術服務的困難，或提供其人員訓練、參考採購書目，或代印編目卡片等。

(三) 讀者服務：內容可分為流通、館際互借、參考服務、推廣服務、利用指導等。主要目的在協助其辦理圖書閱覽與讀者服務事宜。透過各種活動與措施，使讀者能了解並使用圖書館資源及服務的業務。

14



圖書館輔導的內容

- (四) 圖書館自動化及網路：隨著科技的進步，圖書館自動化及提供網路資源服務，已是今日現代化圖書館不可或缺的要害。規畫此一主題要注意本身需求、選擇適當系統、進行人員培訓，乃至利用網路資源提高服務效率及擴大館藏範圍。
- (五) 館舍空間與建築：圖書館建築及服務動線是一項專門、特殊性的工程，完善的建築應包括閱覽服務區、圖書典藏區、行政管理區、資料處理區等幾個部份。設計時主要依業務流程、管理方式、讀者使用習慣、館藏成長率及人體工學等原則。空調、防火、防塵、照明、傢俱擺設也是應考量的因素。
- (六) 館際合作：館際合作基本的理念即資源共享，目的在不增加本館過多負擔的前題下，使讀者可獲得更多的資源與服務。其項目包括合作採訪、合作編目、合作典藏、館際互借、網路連線服務等。可採經常召開輔導會議，解決各項問題；或給予複本圖書、雜誌或補助活動款項。

15



圖書館輔導的功能與任務

圖書館輔導是一種教育輔導的活動，也是一種圖書館行政的過程，因此其組織如何能充分發揮效率，端賴運用的情形如何，若能善加運用，便可大大發揮其功能。圖書館輔導的功能大致可分為：

- (一) 闡明圖書館輔導的目的：在於藉由直接或間接的視導，使工作過程、工作結果及工作技巧標準化，並進而相互溝通協調，達到預期的服務目標。
- (二) 訓練輔導的人員：對圖書館人員進行在職訓練，使其專業智能與時並進。
- (三) 樹立輔導的制度：蒐集、整理有關資料，制定圖書館事業發展計畫，有計畫地發展各具特色的圖書館，建立圖書館服務網。
- (四) 加強合作館的聯繫：對本地區或本系統圖書館進行業務輔導，交流圖書館工作經驗，促進圖書館事業發展。

16



圖書館輔導的方式

- 圖書館輔導的方式可分為視察、調查、評鑑、報告、訪問、集會、進修、參觀、出版、活動等。

17



圖書館輔導的方式

(一) 視察

視察主要目的在了解實際運作情形，協助解決問題，考核工作之成效。以視察時間而言，可分為兩類：

★ 定期視察：每年由主管機構派員進行例行之訪視。

★ 臨時視察：通常因特殊業務或發生重大問題時，由主管機關臨時派員前往。

1. 視察前：首先需有妥善計畫與準備，其次要訂定視察日程及重點，並且準備表格以便記錄之用。
2. 視察時：必須準時到達，如有需要相關人員出席，亦應事先通知，視察過程中需加以記錄，以作為撰寫報告之依據，可以口頭或座談方式交換意見。
3. 視察後：針對被訪視者之需求與意見做成紀錄。

18

圖書館輔導的方式

（二）調查

一份完整的調查需包括以下幾個要項：

- 1.調查目的：每個調查都有其目的，故在調查前應加以說明，據此擬定處理辦法及計畫。
- 2.調查方法：調查方法有數種，如訪問、問卷、深度訪談、座談等。每次可依現況需要，採一種或數種並行方式進行，以便收集相關資料。
- 3.表格設計：如果採用問卷法，則需設計表格，一般調查用之表格有填答式、開放式及混合式等。表格需注意其內容及方式、項目之編排、良好之印刷及送達填答者之方式等，以控制表格回收之品質。
- 4.報告撰寫：報告通常包括：一調查的緣由；二事實之記錄；三結論；四建議。

19

圖書館輔導的方式

（三）評鑑

圖書館對評鑑極為重視，評鑑又稱考核或評估。它是圖書館經營重要的指標，可做為圖書館未來發展的依據。評鑑一詞代表了品質與價值，其具有質與量兩種向度。美國著名的評鑑學者M. Scriven曾說：「評鑑的目的不在證明什麼，而在求改進」。評鑑是一種畫定、獲取及提供敘述性與判斷性資訊的歷程。那些資訊涉及研究對象之目標、設計、實施及影響的價值與優點，以便指導如何作決定，符合績效的需求，並增進對研究對象的了解。

20

圖書館輔導的方式

（四）報告

報告是隨著視察、調查、評鑑後所必須要做的工作，它應包括以下幾大項：

1. 報告的對象：這是視導人員需向誰報告的問題。遇有必要時，經主管同意或核准，可向社會公開報告，讓相關人員了解報告內容。
2. 報告的範圍：報告範圍有以地區分、階段分、類別分，也有屬於綜合性與特殊性，應將其範圍確認後再行撰寫。
3. 報告的原則：報告的內容應條理清楚、脈絡分明，讓受訪者有深刻的印象與明確的指示。尤其應重視事實的說明，提供具體可行的建議。數字圖表應善加利用，以利說明及加強印象。
4. 報告的時間：不論何種報告其時間可分為定時報告及臨時報告。定時報告有日報、週報、月報、學期報告、學年報告等。臨時報告則依需要而隨時所做的報告。要將報告時間確認，並於時間內提出報告。
5. 報告的格式：一個好的報告應圖文並重，文字可著重說明，表格圖可加強條理佐證，一般採篇章式、綱要式、表格式或混合式撰寫，以引導閱讀者明確了解報告內容。

21

圖書館輔導的方式

（五）集會

在資訊爆炸的時代首重溝通與服務，故圖書館輔導需要採團體方式進行，通常有幾種常見方式：

1. 會議：此方式是讓與會者集思廣益，交換智慧與經驗。通常是採主題探討或請學者專家指導方式進行，透過會議形式增加彼此的了解與信賴，從而使業務順利進行。
2. 研習：是指一段較長的時間，來探討某些問題，學習某些技能。藉由各種活動的進行，使參加者有所增長或解決其業務上相關問題。
3. 演講：為使被輔導者的專業智能增長或組織得以永續經營，輔導單位通常也會採取演講方式，邀請專家或相關人員作專門主題之探討。為使演講達到預期目標，講題宜事先調查或能符合未來趨勢，講者亦需做充份準備，並能輔以圖表、投影片、動態影片等，更能增進興趣與了解。

22



圖書館輔導的方式

(六) 訪問

訪問是一種有效的調查方法，也是一種研究問題的方法，其目的有三：聯絡感情、增進認識、尋求問題協助解決。所以訪問必須有目的、有計畫、有組織、要客觀、要記錄、要留好印象，而且訪問的結果要能應用。

(七) 參觀

這是協助工作者成長的一個重要方法，所謂百聞不如一見，藉由參觀方式達到增廣見聞的目的。一般而言可從事以下參觀：如校內參觀、校際參觀、國外參觀、社區訪視等，無論那一種其目的均在更了解其他機構營運管理的方式與現況，進而對參觀者產生仿效或示範作用。

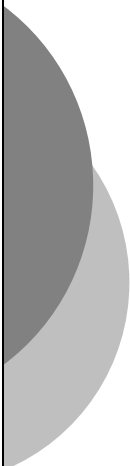
23



輔導鄉鎮圖書館的策略

- (一) 建立鄉鎮圖書館基本資料
- (二) 成立輔導小組
- (三) 辦理圖書館研習課程
- (四) 辦理圖書館業務觀摩
- (五) 輔導辦理推廣活動
- (六) 推廣圖書巡迴服務
- (七) 寄贈相關出版品

24



94 年公共圖書館輔導工作選介

25



國家圖書館

鄉鎮圖書館發展挑戰計畫

- 1.改善空間
- 2.充實館藏

26



國立臺中圖書館「公共圖書館輔導計畫」

- 1.永續經營計畫
- 2.讀者倍增計畫
- 3.公共圖書館營運調查
- 4.公共圖書館輔導團

27



「縮短城鄉數位落差」工作計畫 臺灣學習之星推廣計畫

- 1.公共圖書館人員資訊教育訓練
- 2.建置「遠距傳播教學系統」
- 3.大家e起來上網－公共圖書館網路資源利用

28

國立臺中圖書館

1. **公共圖書館資訊教育訓練：**國立臺中圖書館辦理「縣市文化局（圖書館）資訊種子教師教育訓練」，計辦理2梯次，培訓72名各縣市文化局（圖書館）資訊服務知能。第2階段訓練活動，由各縣市辦理鄉鎮圖書館人員資訊教育訓練，全國總計辦理41場次，參訓人數達1,552人。

2. 推動全國閱讀人才培訓

- (1) 國立臺中圖書館辦理1場，以北、高兩市圖書館及各縣市文化局（圖書館）業務主管及承辦人參加；另全國分10區委請鄉鎮市區圖書館協辦10場次，年度共計辦理11場次，培訓586人。
- (2) 透過專家學者的專題演講、閱讀活動規劃及分組實習操作與分享，使圖書館從業人員洞察閱讀活動的過程，進而於各縣市推動全民閱讀。

29

國立臺中圖書館

3. 公共圖書館行銷管理人才培訓

- (1) 國立臺中圖書館辦理1場，以北、高兩市圖書館及各縣市文化局（圖書館）業務主管及承辦人參加，另全國分10區委請鄉鎮市區圖書館協辦10場次，年度共計辦理11場次，培訓575人次。
- (2) 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，經營上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。

4. **推展全民閱讀風氣，**結合縣市及鄉鎮圖書館資源，推動閱讀相關活動，將閱讀習慣生動帶入社區計民眾生活中，藉由辦理「銀髮族親善閱讀師資人才培訓」、「女性推動閱讀人才培訓」及「推動社區閱讀領導人才培訓」等研習，提升全民閱讀技巧及氛圍，達到閱讀學習好習慣。於全國總計辦理8場次，559人參加。

30

國立中央圖書館臺灣分館

1.辦理「博物館與圖書館的對話」研討會

國立中央圖書館臺灣分館於94年3月移撥3,830件臺灣光復初期接收自日據時期「財團法人南方資料館」館藏及近年來收藏臺灣早期民俗文物給予國立歷史博物館典藏，同時為慶祝國立中央圖書館臺灣分館90週年及國立歷史博物館50週年，於10月19日、20日與國立歷史博物館共同舉辦「博物館與圖書館的對話」研討會，會中探討如何在數位化時代中，尋求新的理念及發展方向，並促使博物館與圖書館能在既有的基礎上，更有效率的合作與資源共享。

2.辦理「圖書館視障業務研討會」

為落實「身心障礙保障法」的規定及重視視障者之社會教育權益，於94年11月30日及12月1日辦理「圖書館視障業務研討會」冀望達到（1）視障資源的製作與整合；

（2）視障讀者服務研究；（3）視障服務推展；（4）視障服務團體互動合作等目標。

3.辦理「希望、閱讀、成長—開創弱勢兒童全方位閱讀研討會暨地方講座」

國立中央圖書館臺灣分館、內政部兒童局與高等教育基金會於94年5月26日至27日共同舉辦「希望、閱讀、成長—開創弱勢兒童全方位閱讀研討會」，並於6月1日假南投縣政府文化局、6月8日假高雄市立圖書館及6月9日假臺東縣政府文化局辦理3場實務性的地方講座，藉由此活動，讓社會各界重視弱勢團體之兒童閱讀問題，結合社會資源並謀求解決方案，讓兒童有機會體驗閱讀的快樂。

31

臺北縣公共圖書館館際合作會議

- 每三個月召開一次，由各館輪流辦理。為使會議順利進行，另於館際合作會議前一個月，先行召開研發小組會議，會議成員由縣立圖書館館長為召集人，並由鄉鎮代表5名及北縣圖各組組長及相關業務人員組成。
- 94年共舉辦三3次會議，達成多項臺北縣公共圖書館共同協議之服務政策，包括：自4月23日起提高圖書借閱冊數為10冊、每月清館日自95年起調整為每個月最後一個星期四、95年2月起補發借書證收費100元、視聽資料借期7天等，此外也共同規劃合作了包括「世界書香日親子共讀週」、「好書交換」、「圖書館週」等多項活動。

32



嘉義縣政府文化局

1. 94年10月21日於竹崎鄉立圖書館舉行嘉義縣「公共圖書館業務座談會」，嘉義縣18鄉鎮圖書館館員與會，就圖書館各項作業、規定及發展方向等提出建議及意見交流。
2. 補助嘉義縣朴子市及布袋鎮立圖書館辦理推廣活動及充實館藏；另補助竹崎鄉立圖書館辦理充實館藏。

33



南投縣政府文化局

1. 辦理全縣公共圖書館第1次縣外觀摩活動：於94年3月24日至25日辦理，參訪地點為：臺北縣新店市立圖書館、臺北縣立圖書館、臺北市立圖書館天母分館、國立中央圖書館臺灣分館、桃園縣政府文化局及臺中縣神崗鄉立圖書館。
2. 辦理全縣公共圖書館第2次縣外觀摩活動：於94年12月12日辦理，參訪地點為：國立臺中圖書館、臺中縣大安鄉立圖書館。
3. 辦理全縣公共圖書館年終業務檢討會：本縣94年度公共圖書館輔導及年終業務檢討會於94年12月30日召開，並規劃95年度公共圖書館營運重點計畫為：閱讀資源充實、圖書館閱讀資源利用、公共圖書館深耕、閱讀推動與行銷等四大項目。

34

南投縣政府文化局

- 1.辦理「弱勢兒童全方位閱讀講座」：南投縣政府文化局接受國立中央圖書館臺灣分館之委託，與內政部兒童局、高等教育基金會合辦「弱勢兒童全方位閱讀講座」，邀請國立臺灣師範大學特殊教育學系曾淑容教授、財團法人陽昇教育基金會詹明娟執行長，針對「如何推動兒童閱讀活動」、「親子共學：媒材的選擇與應用、從故事到繪本的閱讀、親子遊戲實務」等議題進行對話，共有中部6縣市、121人參加。
- 2.按月辦理「公共圖書館專業講座」：為增進南投縣公共圖書館員專業知能，引進專業書店的經營理念，於94年1月13日邀請誠品書局中區督導蒞臨演講「行銷閱讀的樂趣與創意－從誠品書店經驗談起」、94年3月22日邀請伊甸工場朱文洲主任演講「從圖書館對弱勢的服務看人生百態」，之後因南投縣政府文化局圖書館進行遷館前置作業，該專業講座停辦。
- 3.辦理「說故事人才培訓」活動：為加強應用社會人力資源挹注圖書館之營運與服務，南投縣政府文化局規劃於94年12月13日、17日、18日及25日假名間鄉立圖書館、埔里鎮立圖書館暨南投縣政府文化局圖書館辦理4場「歡樂故事列車－說故事人才培訓活動」，期能培育社區說故事人才，為大朋友、小朋友說故事，享受閱讀之樂。

35

臺南縣政府文化局

○ 94年度臺南縣公共圖書館業務研討會

- 為凝聚臺南縣內公共圖書館意識、溝通彼此經營管理的理念並分享經驗，94年5月5日假佳里鎮立圖書館舉辦「94年度臺南縣公共圖書館業務研討會」，會中邀請歸仁鄉圖書館賴麗貞小姐做「圖書館經營實務－讀書會經營暨義工招募與管理」、國立中央圖書館臺灣分館館長廖又生做「論圖書館員之權利與義務」專題演講，以增進臺南縣內公共圖書館館員專業知能，提升圖書館整體的服務品質。
- 此外，更由文化局局長葉澤山親自主持經驗交流的綜合座談時間，並前往七股鄉臺灣鹽博物館參觀訪問，了解有關文獻資料蒐整、檔案數位化管理作業，作為日後圖書館蒐整管理地方文獻資料之參考。

36



臺北市立圖書館

1. 創意提案暨創新行動競賽
2. 分館訪視與評鑑
3. 館員教育訓練

37



1. 創意提案暨創新行動競賽

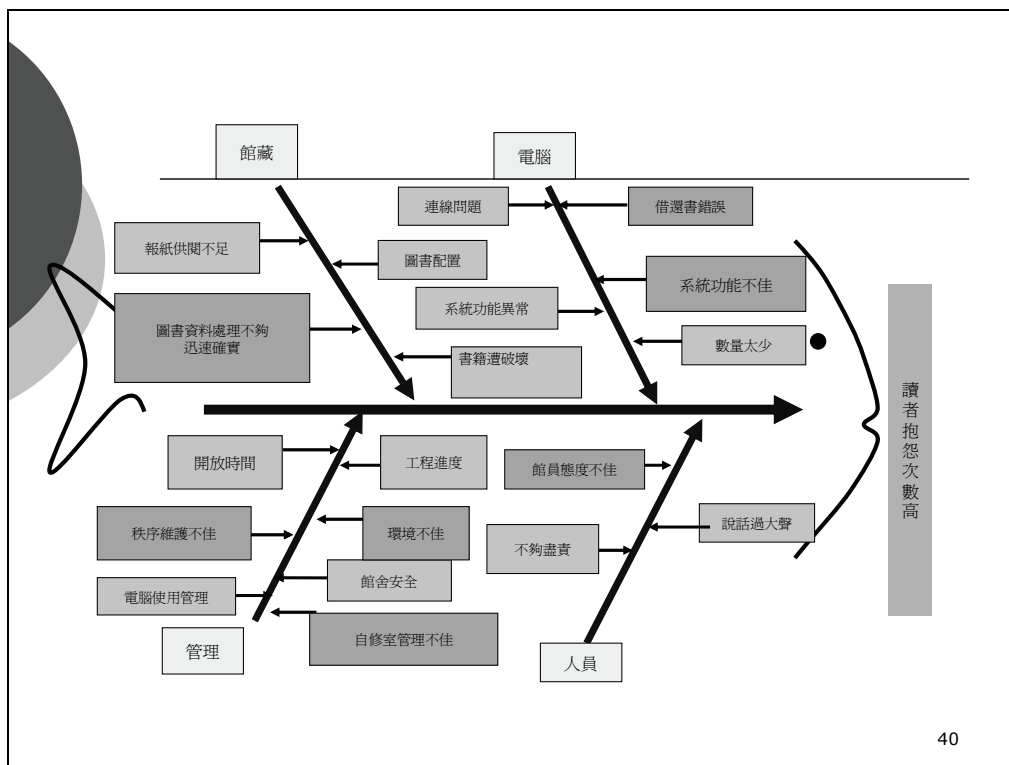
- 為鼓勵同仁主動參與館務、激發同仁對工作、服務提出創意構想、創新作法，以提升工作效率、創造服務價值，自93年起臺北市立圖書館每年辦理全館性之「創意提案暨創新行動競賽」。創意提案是為鼓勵同仁綜合運用各種天賦能力和專業技術，從現有的資源中去創造、設計圖書資訊服務的新概念、新作法、新服務，而設置的一個提案制度。創新行動是為鼓勵各單位以目前所面臨的服務（或工作）的問題或未來發展的課題，從事持續品質精進改善來提升經營績效所設置的競賽活動。

38

1.創意提案暨創新行動競賽

- 94年度創意提案計7個單位參加、參賽案件計8件，優選從缺；創新行動計28個單位參加、參賽案件計13件，初選入選5件，複選由東園分館「時時樂圈」榮獲年度創新獎；啟明分館「有聲圈－推動電腦錄製有聲書籍」、祕書室「各單位收入可採劃撥轉帳繳款」、研究輔導室「館員工作與學習交流Blog」、諮詢服務課「虛擬參考服務外一章～參考服務視訊櫃臺」4單位之創新服務獲優選獎。

39



40

| 主題 | 真 因 | 具 體 對 策 | 對 策 評 價 | | | 預 定
完 成
日 期 | 負 責 人 |
|---------|------------------|--------------------------|---------|---|---|-------------------|----------|
| | | | A | C | E | | |
| 讀者抱怨的原因 | 閱覽環境不佳
表對策擬 | 加強廁所綠、美化 | ○ | | | 92.06.30 | 各單位 |
| | | 加強清潔人員打掃頻率 | | ○ | | | |
| | | 館員每日確實巡視全館燈具狀況 | ○ | | | 92.06.30 | 各閱覽單位 |
| | 人員態度不佳 | 加強館員服務禮儀 | ○ | | | 92.07.31 | 各單位 |
| | | 增設自動借還書機 | | | ○ | | |
| | | 調整館員櫃檯輪值時間 | | | ○ | | |
| | 圖書資料處理
不夠迅速確實 | 製作明確指引標示，減少館員對重複問題回答之厭倦感 | ○ | | | 92.07.31 | 各閱覽單位 |
| | | 圖書編目加工委外辦理 | | | ○ | | |
| | | 僱用工讀生整架 | | ○ | | | |
| | | 書庫採閉架式管理 | | | ○ | | |
| | | 加強整架工作 | ○ | | | 92.07.01 | 各閱覽單位 |
| | | 製作利用指引標示 | ○ | | | 92.07.01 | 各閱覽單位 |
| | | 開設讀者圖書館利用教育課程 | ○ | | | 92.12.31 | 諮詢服務課 |
| | 借還書錯誤 | 增快新書上架速度 | ○ | | | 92.07.20 | 採編課及閱覽單位 |
| | | 落實新進館員實務訓練 | ○ | | | 92.07.30 | 人事室 |
| | 系統功能不佳 | 與讀者確認借還書冊數 | ○ | | | 92.06.15 | 各閱覽單位 |
| | | 線上操作說明撰寫詳細及標示清楚 | ○ | | | 92.06.15 | 各閱覽單位 |
| | | 增加電腦軟硬體設備 | | | ○ | | |
| | | 更換新系統 | ○ | | | 92.12.31 | 資訊室 |

41

2. 分館訪視與評鑑

(1) 平時訪視

A. 考核項目：依5S訂定考核項目與配分。包括服務標示、週邊服務設施、環境與清潔、服務人員、公共安全及服務禮貌等6個項目。

B. 考核實施：94年6月14日至7月5日進行實地考評作業。

(2) 年終業務考核

A. 考核項目：依本館各項業務訂定考核項目及配分。包括採訪編目業務、閱覽典藏業務、參考諮詢業務、推廣業務、視聽業務、資訊業務、總務業務、會計業務、人事業務、政風業務、研究輔導業務等11個項目。

B. 考核實施：94年11月16日至12月1日進行實地考評作業。

42

2. 分館訪視與評鑑

(3) 考核結果

A. 依「94年度加強為民服務品質暨業務績效考核獎懲作業規定」，年度總成績計算方式為平時訪視占30%、年終考核占70%。將總館各課室、分館、民眾閱覽室分成3組分別予以評比，總館取前2名、分館取前8名、民眾閱覽室取前2名予以公開表揚，另總館及民閱進步5名、分館進步在10名以上者頒予進步獎，得獎單位除致贈獎狀外並依名次之獎勵額度敘獎。

B. 94年度業務考核獲獎單位：

(A) 年度績優獎

a. 總館：閱覽典藏課（第1名）、諮詢服務課（第2名）

b. 分館：文山分館（第1名）、力行分館（第2名）、西湖分館（第3名）、萬興分館（第4名）、道藩分館（第5名）、萬華分館（第6名）、三民分館（第7名）、永建分館（第8名）

c. 民眾閱覽室：秀山民閱（第1名）、萬芳民閱（第2名）

(B) 進步獎：總館資訊室、永明民閱、永建分館、木柵分館、萬興分館。

43

3. 業務創意獎：本獎項為94年新增獎項。

| 獎項 | 得獎單位 | 得獎評定說明 |
|-------|-------|--|
| 用心良苦獎 | 會計室 | 用心規劃「主計園地」宣導預算執行概念並建立雙向溝通管道，且做問卷調查同仁意見，十分用心。 |
| 花枝招展獎 | 採編課 | 辦公室及廁所空間佈置精巧溫馨，且年年有新風格。 |
| 自動自發獎 | 資訊室 | 1. 設置無人服務圖書館過程艱辛，成立後廣受好評。
2. 為本館樹立新形象。 |
| | 閱覽典藏課 | |
| 同心協力獎 | 永春分館 | 善用社區資源美化館舍，創造圖書館的熱情活力空間。 |
| 愚公移山獎 | 木柵分館 | 空間配置進行調整煥然一新，更為明亮整齊，使位於吵雜市場環境下仍保有一清淨之地。 |
| 美輪美奐獎 | 文山分館 | 館藏特色空間規劃及閱讀氛圍營造與主題相當契合；小小藝術走廊頗具特色。 |
| 花團錦簇獎 | 景新分館 | 館舍各樓陽臺皆植栽綠化，維護甚佳。 |
| 小小尖兵獎 | 東園分館 | 結合鄰近學校及社區小讀者認養館內書架，節省館內人力並養成小讀者對於圖書維護的認知。 |
| 點石成金獎 | 力行分館 | 「2005年閱讀Give Me Five 活動」鼓勵家庭閱讀；另「募集獎品」485份，以供閱讀活動使用。 |

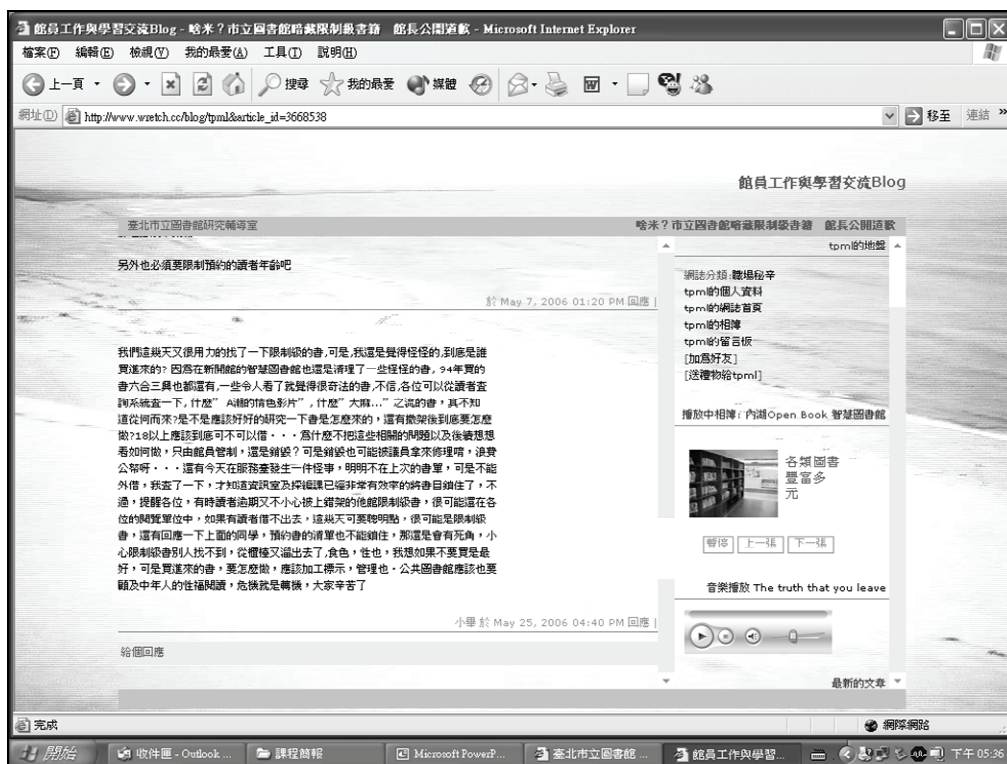
44

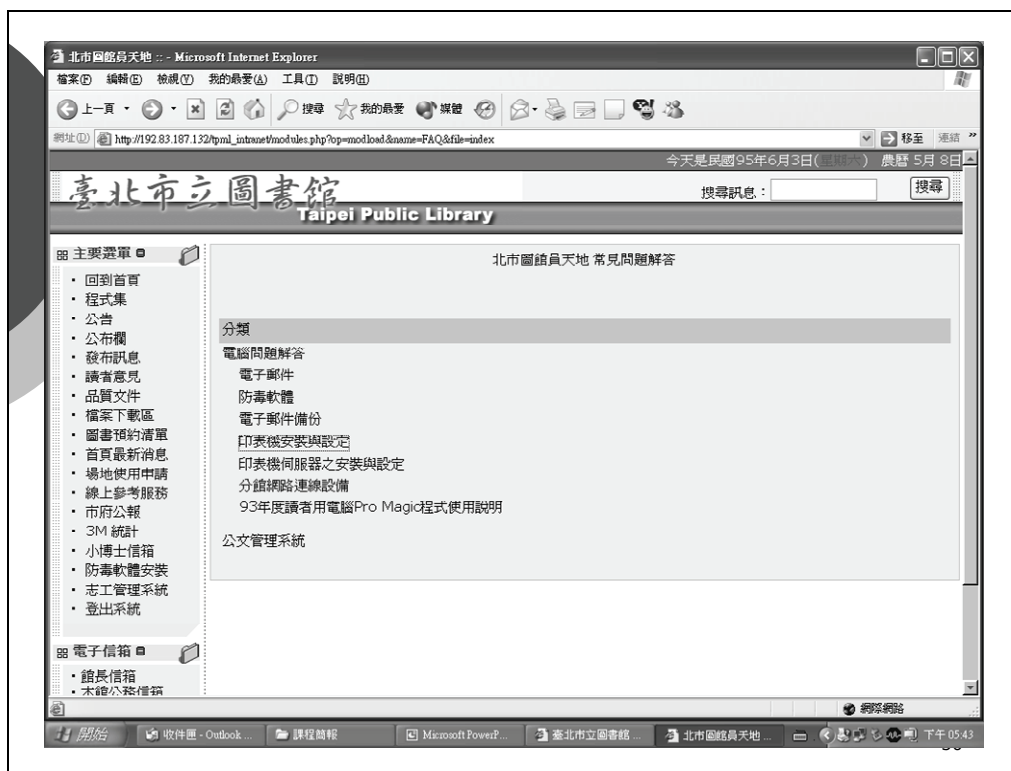
3. 館員教育訓練

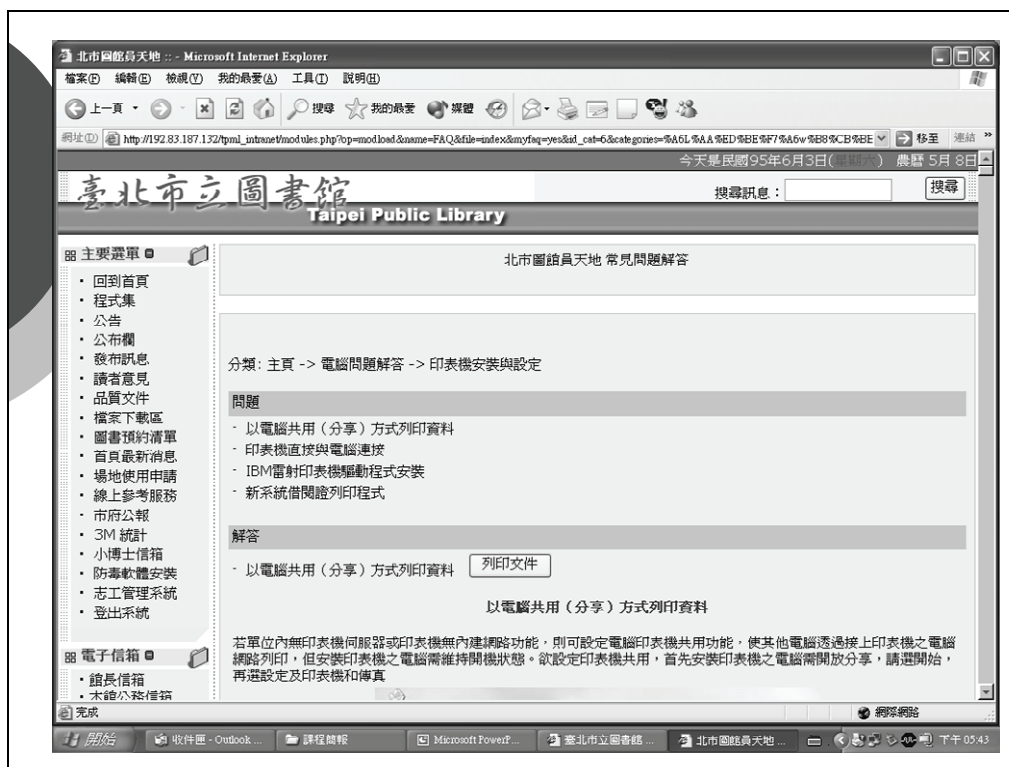
- 為提升館員專業知能訂定年度教育訓練計畫，94年度開設50種訓練課程，辦理梯次計95梯次，受訓人員計有6,007人次；薦送參加公訓中心辦理及其他單位舉辦的訓練課程計116班期，受訓人員計有274人次。
- 此外，每年之「館員發展日」精心策劃一系列充電活動；94年度邀請天下雜誌資深副總編輯楊瑪利女士及紐約國際股份有限公司陳文敏總經理進行「顧客服務與行銷」專題講座，另並請94年度臺北市立圖書館至上海圖書館之交換人員天母分館繁運豐主任及西雅圖參訪同仁進行簡報及心得分享。

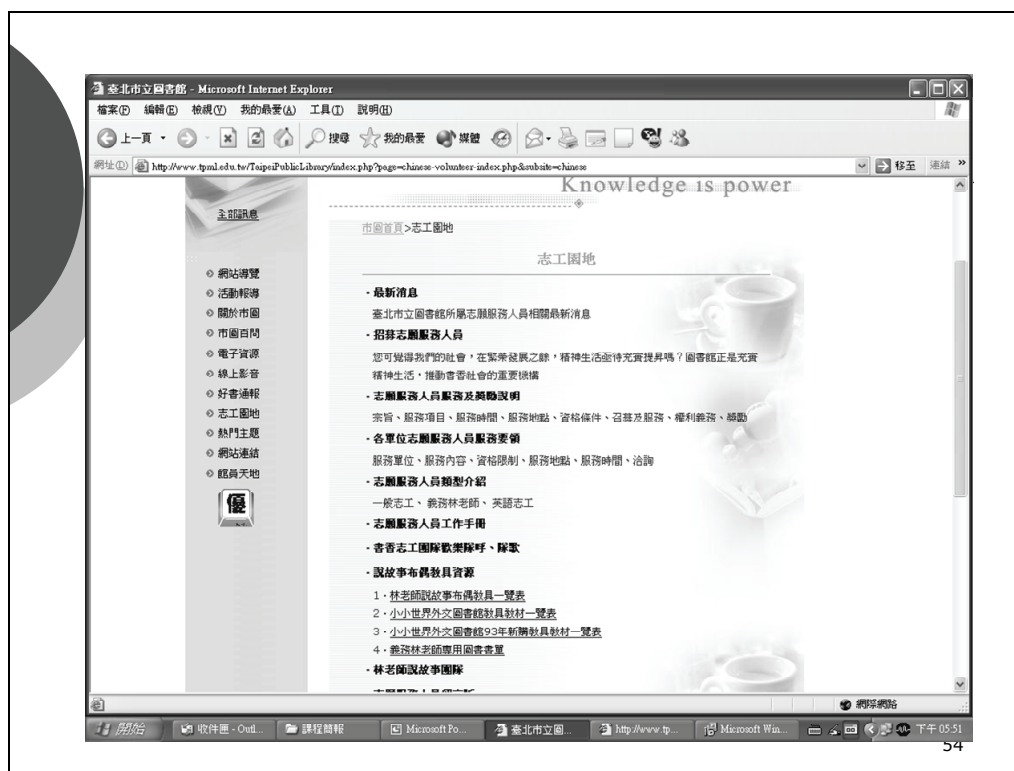
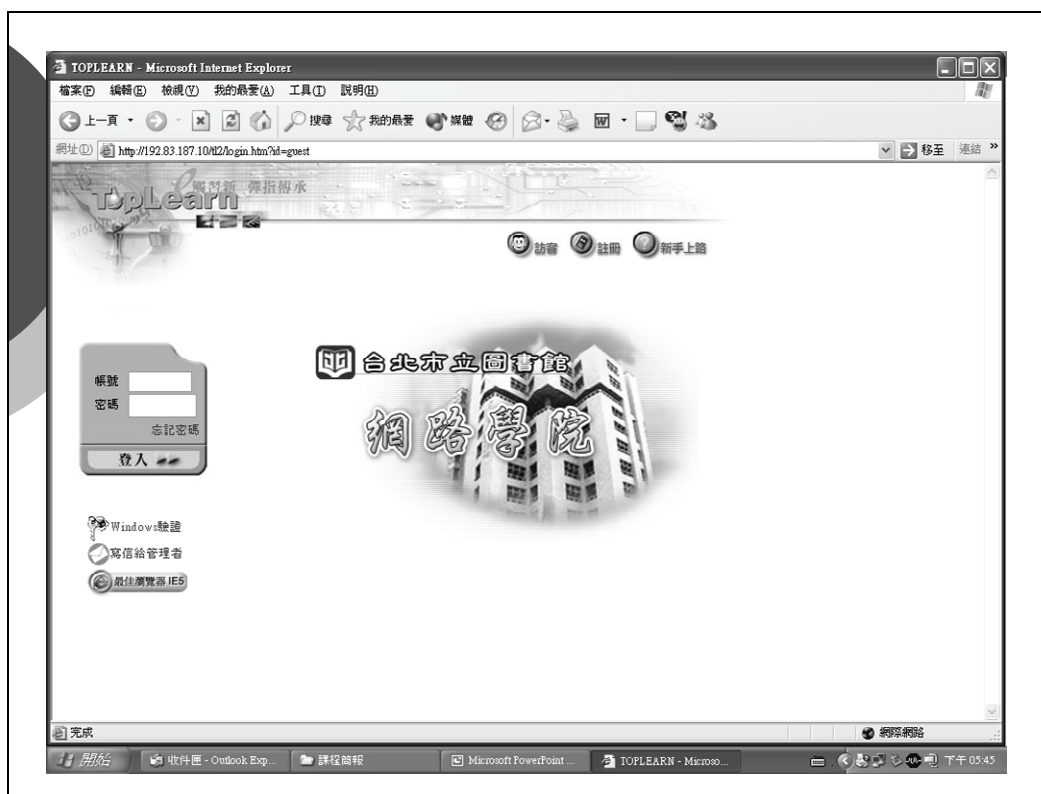
45

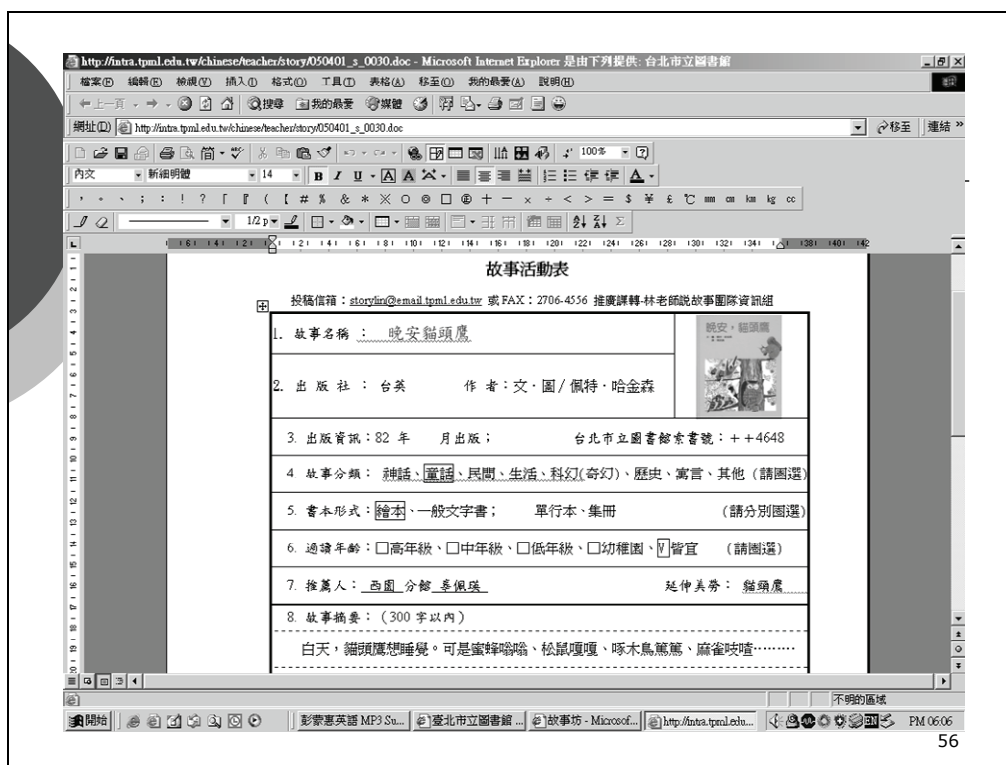
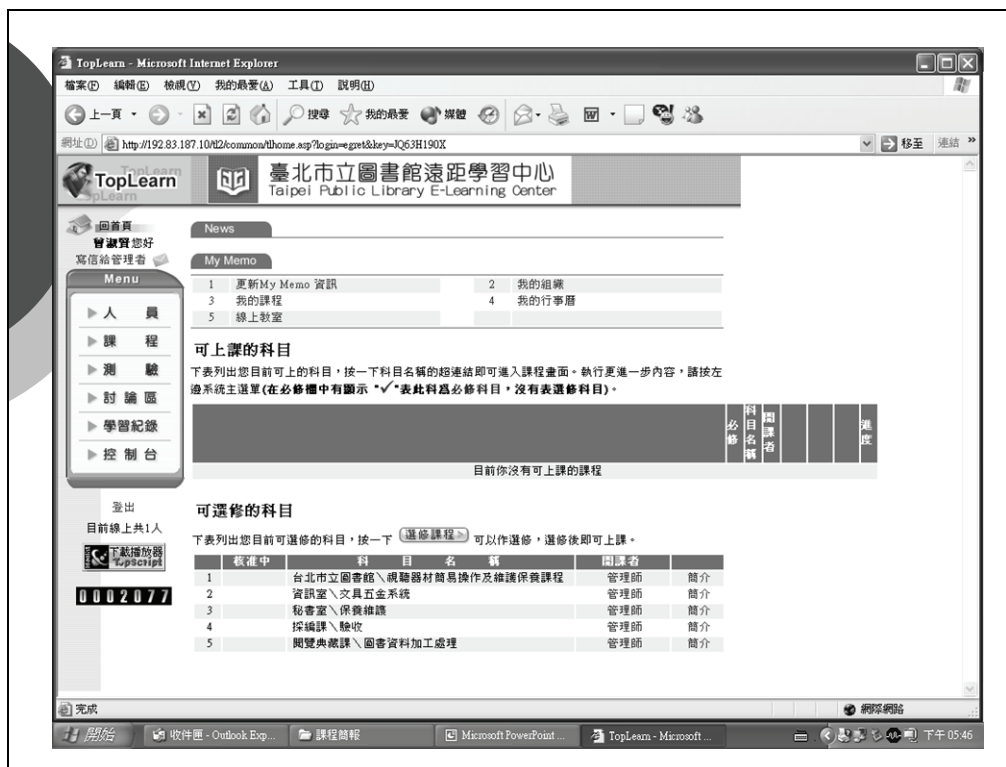


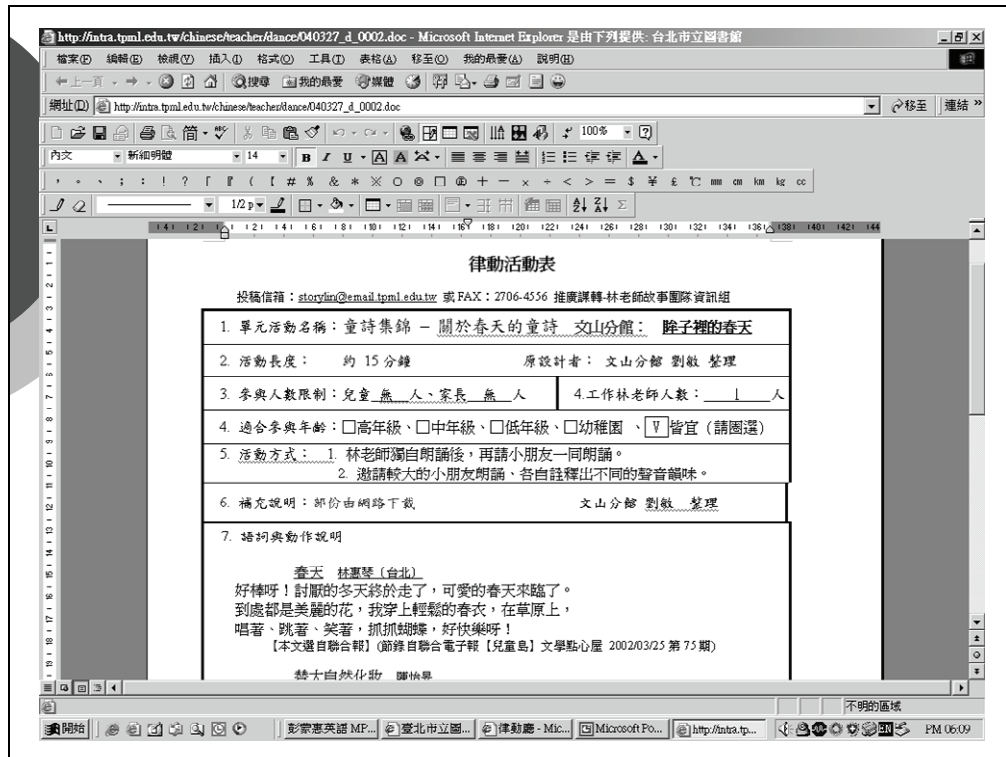
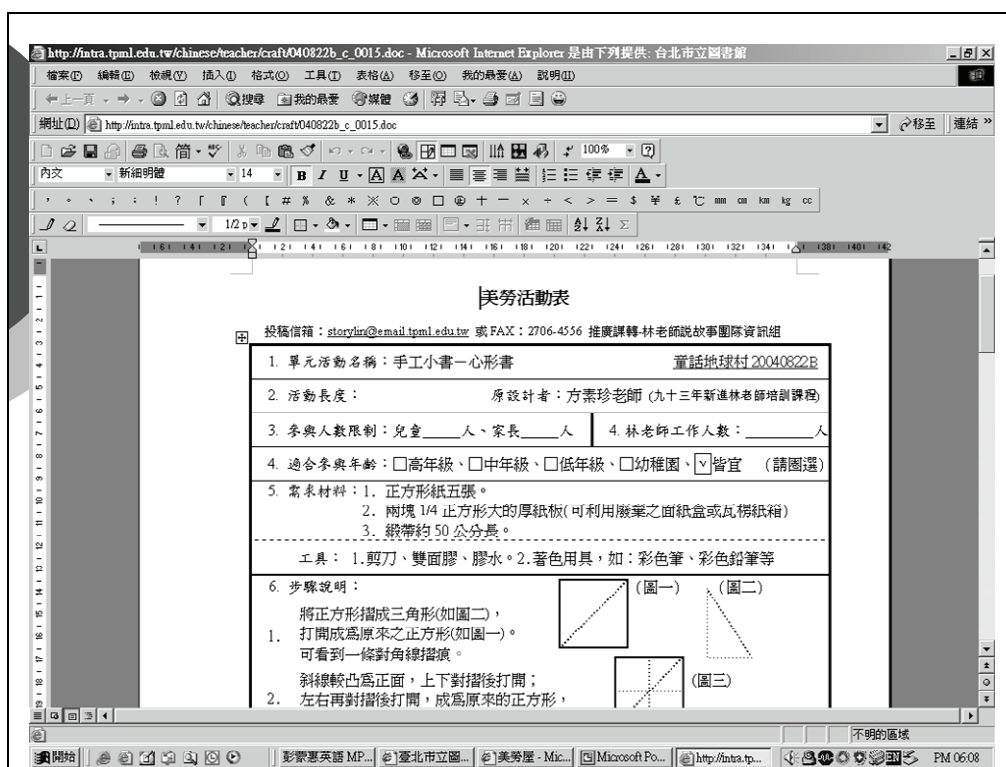












（一）公共圖書館的合作關係

1. 交換

- (1) 各類型資料的交換。
- (2) 資訊（為了館員）。
- (3) 資訊（為了讀者需求）。
- (4) 使用者。
- (5) 書目性的。
- (6) 人員的。

2. 聯盟

- (1) 服務工具的發展。
- (2) 資源的發展。
- (3) 研究。
- (4) 訓練。
- (5) 出版。

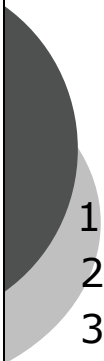
3. 企業及單向行銷

59

公共圖書館合作及交流的實例

- （一）浙江圖書館系統的合作與資源共享
- （二）丹麥**GENTOFTE**（**Gentofte County Library**）
- （三）上海文獻資源共建共享協作網

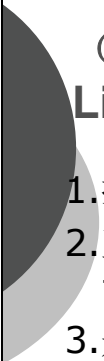
60



（一）浙江圖書館系統的合作與資源共享

1. 建立館外流通站和分館
2. 省、市、縣級圖書館館際通閱互借協議
3. 為偏遠落後的縣圖書館利用文獻創造共享條件
4. 推動「文化信息資源共享工程」
5. 「浙江讀書網」的建置及全省各地圖書館的網上使用
6. 浙江省圖書館採編中心成立

61



（二）丹麥GENTOFTE（Gentofte County Library）

1. 授權使用資料庫（Licensed databases）
2. 互動式網路掃盲輔導（Interactive online literacy tutorial）
3. 丹麥網路音樂公共圖書館（Musikbibliotek.dk-The Danish Public Web Music Library）
4. 丹麥少年兒童網路諮詢服務站（Ask Olivia—the Danish internet-based answering service for children）
5. 標準學習--丹麥公共圖書館網上學習（Benchlearning-learning in networks in Danish public libraries）

62

(三) 上海文獻資源共建共享協作網

自1994年起，上海市十九個圖書館，包括上海圖書館、大學圖書館、科研圖書館在內的研究圖書館發起了上海文獻資源共建共享協作網，開展了協作採購、通用閱覽、教育培訓等合作活動。協作網的成立恢復了20世紀80年代中止的外文期刊合作採購的工作，同時又通過頒發通用閱覽證，使各館資源向社會大眾開放，提高了文獻資源的利用率。

- 從2001年起上海圖書館上海科技情報研究所在市政府的推動下，又開展了「中心圖書館計畫」，即建立由上海圖書館為總館，市內各公共、大學和科研圖書館為分館的地區文獻資源的共建共享體系。按照計畫，2003年所有區縣圖書館都將與上海圖書館聯網。中心圖書館採用三種模式運作，如公共圖書館模式主要是，實現借閱一卡通計畫，即讀者持一張卡在各成員館內實現圖書資料的通借通還。

63

(四) 上海市中心圖書館

公共圖書館區縣進行模式

1. 在網路環境下，利用電腦技術整合總館和分館的文獻採購、分類編目、流通和參考諮詢等常規業務工作，逐步實現一體化。
2. 在網路環境下，利用電腦技術建立總館和與各分館之間的書目數據統一檢索、書刊借還「一卡通」，建立預約借書物流系統。讀者可在任何一個點上查詢到所有總館和分館的文獻資源，借閱到總館和分館的書刊。
3. 輻射上海圖書館的資源、人才、技術和服務優勢，提升區縣級圖書館的業務管理和信息傳遞能力。
4. 合理配置、優化組合上海地區公共圖書館文獻資源，形成各館館藏特色。
5. 中心圖書館面向大眾，為地區經濟文化發展、精神文明建設服務，使區縣圖書館成為上海地區信息節點。

64



（四）上海市中心圖書館

中心圖書館的實施項目

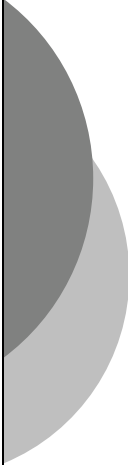
1. 建立聯合編目中心
2. 實現書刊借閱”一卡通”
3. 共見共享網上信息資源
4. 建立”聯合網上聯合知識導航站”
5. 繼續教育和人才培訓

65



Q & A

66



敬 請 指 教

67

參、講師資料

一、張秋政老師

服務單位：亞洲大學財務金融學系講座教授

華信惠悅 (Watson Wyatt) 國際顧問公司高級顧問

學歷：美國 University of Cincinnati 博士

經歷：

- 長庚大學企業管理研究所教授兼所長
- 華信惠悅(Watson Wyatt)國際顧問公司高級顧問
- 世界銀行顧問
- 新加坡國立南洋大學醫療保健研究中心主任
- 興農人壽總經理
- 美國 Western International 保險公司總裁
- 台灣及新加坡財政部之顧問精算師(consulting actuary)及顧問(adviser)

二、王美玉老師

服務單位：玄奘大學圖書資訊學系系主任

學歷：英國威爾斯大學亞伯斯威斯校區(University of Wales, Aberystwyth)資訊與圖書館學所(Department of Information and Library Studies)博士

經歷：

- 教育部公費留考 (碩士後赴歐)
- 國家高普考及格

研究獎勵：2001/03，國科會。

著作得獎：International Document Supply in Taiwan；1993-1997，教育部。

三、張明純老師

服務單位：

- 生命力人文工作室社造組負責人 (1998 年 7 月迄今)
- 台中市都市空間總體發展先期計畫景觀綱要 專業顧問
- 95 年台南市化局社區營造推動委員會委員
- 專職媽媽

學歷：國立清華大學社會人類學研究所社會學碩士

經歷：

- 1、93 年度台中市、澎湖縣社區營造中心計畫主持人。
台中縣社區營造中心協同主持人。
- 2、國立空中大學社會科（85—90 學年）、台中師範學院社會科學教育學系（91 學年）
兼任講師
- 3、台中縣社區公民大學講師、社區學群召集人（人本教育基金會承辦，1999 年 9 月迄
2001 年 9 月）
- 4、行政院文建會九二一震災重建區社區總體營造執行方案專案管理中心專案總執行
（2002 年 7 月至 2003 年 2 月）、第一區社區營造中心執行長（2003 年 3 月至 2003 年
12 月）91 年度第一區大坑社區社造點、第二區南投 YMCA 社造點陪伴計畫。
- 5、台中縣文化局 92 年新故鄉社區營造點顧問團顧問
- 6、台中市文化局重建區社區營造、替代役辦法諮詢委員（民 89, 民 91）
- 7、台中市《頂橋仔社區報》總編輯（1998 年—2002 年 6 月）
- 8、八十七至八十九年度頂橋仔社區營造推動案、九十至九十一年度綠川流域與長春社
區營造案總規劃執行。
- 9、台灣日報民言論壇執行主編，全國新聞與地方新聞核稿編
輯、家庭婦女版執行編輯、副刊文字編輯（1996—2000）
- 10、文建會九二一震災重建區社區總體營造執行方案 91 年度《活力社區》月刊主編
- 11、《人本札記》雜誌「教學工作坊」專欄撰稿（126、144 期）
- 12、雪霸國家公園義務解說員（1998 年 9 月迄今）
- 13、94 年文建會社區文化資產守護員中彰投區域人才培訓教材 召集人

著作、作品：

- 1、高二新課程《現代社會》（撰述委員，三民書局出版，八十九年度第一學期開始實施）
- 2、《再現頂橋仔風華》台中市南區文史調查集，台中市文化局出版，2001 年區文史調查
集（台中市政府 2001 年 11 月出版）
- 3、《地動的花蕊—台灣九二一地震社區重建的故事》中陽、福興社區撰稿作者（九二一
重建委員會、新故鄉文教基金會 2005 年 9 月出版）

四、洪慈芬老師

服務單位：高雄縣政府文化局圖書資訊課課長

學 歷：淡江大學教育資料科學學系

經 歷：

- 高雄市中正文化中心管理處圖書館服務員
- 高雄縣甲仙鄉立圖書館幹事
- 高雄縣立文化中心圖書組組員、代理組長

五、王能平老師

服務單位：宏範國際股份有限公司總經理

學歷：國立交通大學管理碩士

經歷：

- 曾任教交通大學、世新大學、高雄餐旅學院
- 中華民國習慣領域學會秘書長
- 鴻泰圖書（股）公司總經理
- 遠哲科學基金會經理

六、曾淑賢老師

服務單位：台北市立圖書館館長

輔仁大學圖書資訊學系兼任副教授

（講授公共圖書館、兒童圖書館課程、館藏發展）

學歷：

- 國立台灣大學圖書資訊學研究所博士
- 美國教堂山北卡羅萊那大學圖書館暨資訊科學研究所研究
- 國立台灣大學圖書館學研究所碩士
- 私立輔仁大學圖書館學系學士

經歷：

- 民國 85 年 11 月-民國 87 年 5 月 國民大會資料處理組編纂（簡任十職等）
- 民國 76 年 11 月-民國 85 年 11 月 國民大會祕書資料組科長
- 民國 74 年 05 月-民國 76 年 11 月 台北市立圖書館民生分館主任
- 民國 73 年 12 月-民國 74 年 05 月 台北市立圖書館總館兒童室館員
- 民國 73 年 08 月-民國 73 年 12 月 台北市立圖書館總館推廣組幹事
- 民國 73 年 01 月-民國 73 年 08 月 台北市立圖書館民生分館館員
- 民國 69 年 08 月-民國 73 年 01 月 中山科學研究院圖書館資訊服務組(SDI) 館員

肆、「縣市文化局輔導知能培訓」研習參加學員名冊

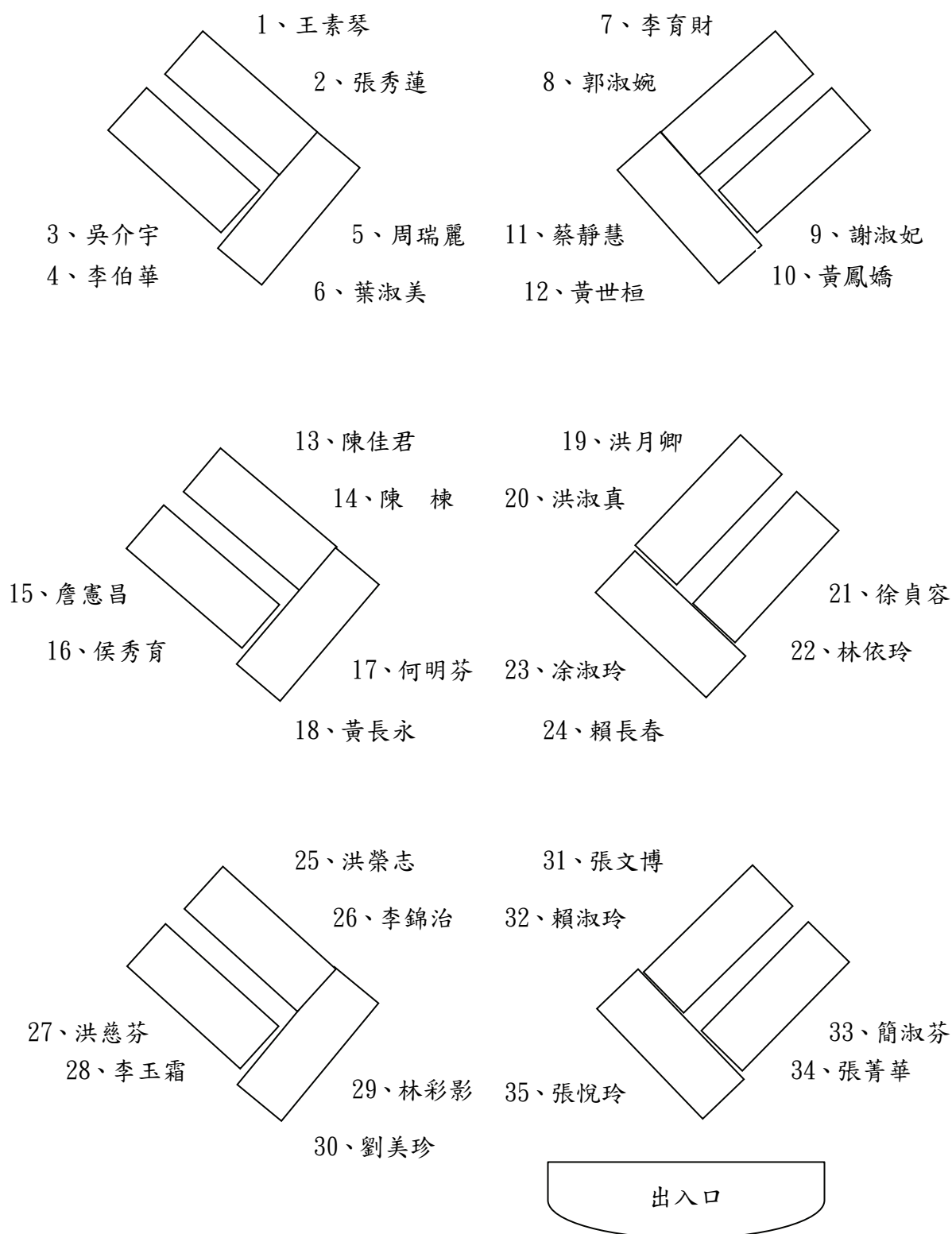
| 編號 | 姓名 | 性別 | 服務單位 | 職稱 | 電話 | 住宿 |
|----|-----|----|----------|------|------------------|----|
| 1 | 王素琴 | 女 | 基隆市文化局 | 課長 | 02-24224170#271 | Y |
| 2 | 張秀蓮 | 女 | 台北市立圖書館 | 輔導員 | 02-27552823#2411 | Y |
| 3 | 吳介宇 | 女 | 台北縣立圖書館 | 組長 | 02-22534412#519 | Y |
| 4 | 李伯華 | 女 | 台北縣立圖書館 | 輔導員 | 02-22534412#514 | Y |
| 5 | 周瑞麗 | 女 | 桃園縣政府文化局 | 課長 | 03-3360653 | Y |
| 6 | 葉淑美 | 女 | 桃園縣政府文化局 | 約聘 | 03-3322592#841 | Y |
| 7 | 李育財 | 男 | 新竹縣文化局 | 課員 | 03-5510201#279 | Y |
| 8 | 郭淑婉 | 女 | 新竹市文化局 | 課長 | 03-5319756#230 | |
| 9 | 謝淑妃 | 女 | 新竹市文化局 | 約聘編審 | 03-5319756#233 | Y |
| 10 | 黃鳳嬌 | 女 | 苗栗縣文化局 | 約聘編審 | 037-352961#515 | Y |
| 11 | 蔡靜慧 | 女 | 台中縣文化局 | 課長 | 04-26280166#600 | Y |
| 12 | 黃世桓 | 男 | 台中縣文化局 | 約聘 | 04-26280166#601 | Y |
| 13 | 陳佳君 | 女 | 台中市文化局 | 課長 | 04-23718651 | |
| 14 | 陳棟 | 男 | 南投縣政府文化局 | 約聘 | 049-2221619#404 | |
| 15 | 詹憲昌 | 男 | 南投縣政府文化局 | 約僱 | 049-2221619 | |
| 16 | 侯秀育 | 女 | 彰化縣文化局 | 課長 | 04-7250057 | Y |
| 17 | 何明芬 | 女 | 彰化縣文化局 | 輔導員 | 04-7250057 | |
| 18 | 黃長永 | 男 | 雲林縣政府文化局 | 課長 | 05-5340919 | |
| 19 | 洪月卿 | 女 | 雲林縣政府文化局 | 約聘 | 05-5340919 | |
| 20 | 洪淑真 | 女 | 嘉義縣政府文化局 | 課長 | 05-3620123#803 | |
| 21 | 徐貞容 | 女 | 嘉義縣政府文化局 | 課員 | 05-3499978#32 | |
| 22 | 林依玲 | 女 | 嘉義市文化局 | 課員 | 05-2788225#608 | |
| 23 | 涂淑玲 | 女 | 台南縣政府文化局 | 課長 | 06-6321047 | Y |
| 24 | 賴長春 | 男 | 台南縣政府文化局 | 書記 | 06-6324453 | Y |
| 25 | 洪榮志 | 男 | 台南市立圖書館 | 組長 | 06-2255146 | Y |
| 26 | 李錦治 | 女 | 高雄市立圖書館 | 幹事 | 07-2611707 | Y |
| 27 | 洪慈芬 | 女 | 高雄縣政府文化局 | 課長 | 07-6262620#2501 | Y |
| 28 | 李玉霜 | 女 | 高雄縣政府文化局 | 約聘 | 07-6262620#2509 | Y |
| 29 | 林彩影 | 女 | 屏東縣政府文化局 | 約聘 | 08-7360331#2118 | Y |
| 30 | 劉美珍 | 女 | 花蓮縣文化局 | 課長 | 03-8227121 | Y |
| 31 | 張文博 | 男 | 花蓮縣文化局 | 約聘 | 03-8227121 | Y |
| 32 | 賴淑玲 | 女 | 台東縣政府文化局 | 約聘 | 089-353543 | Y |
| 33 | 簡淑芬 | 女 | 宜蘭縣政府文化局 | 課長 | 03-9322440#200 | Y |
| 34 | 張菁華 | 女 | 宜蘭縣政府文化局 | 課員 | 03-9322440#201 | Y |
| 35 | 張悅玲 | 女 | 澎湖縣文化局 | 約僱 | 06-9261141#165 | |

伍、工作人員名錄

| | |
|---------|-----|
| 館 長 | 薛茂松 |
| 副 館 長 | 劉水抱 |
| 秘書室 代主任 | 劉採琮 |
| 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 專 員 | 林麗娜 |
| 輔導課 助輔員 | 林秀滿 |
| 輔導課 助輔員 | 劉 俊 |
| 輔導課 | 陳淑珠 |
| 輔導課 | 林耿玄 |
| 文 化 志 工 | 楊玉枝 |
| 文 化 志 工 | 許春來 |
| 文 化 志 工 | 李碧虹 |
| 文 化 志 工 | 郭秋香 |

陸、座次表

講 台



柒、95 年「縣市文化局輔導知能培訓」實施計畫

一、依據：本館 95 年度施政計畫辦理。

二、目的

- (一) 加強縣市文化局（圖書館）輔導鄉鎮圖書館知能及實務交流。
- (二) 增強對圖書館營運相關資訊之瞭解及實務應用之能力。
- (三) 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。

三、辦理機關

- (一) 指導機關：行政院文化建設委員會
- (二) 主辦機關：國立台中圖書館

四、培訓對象：全國各縣市文化局圖資課課長及承辦人員（含縣市立圖書館負責圖書館輔導業務）。

五、報名作業

- (一) 報名日期：即日起至 95 年 6 月 6 日
- (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 14 小時。
 - 2、將於開課前以 E-mail 通知報到。

六、研習地點：國立臺中圖書館二樓研習教室（台中市北區精武路 291 之 3 號）

七、研習時間：95 年 6 月 14、15 日（星期三、四）二天。

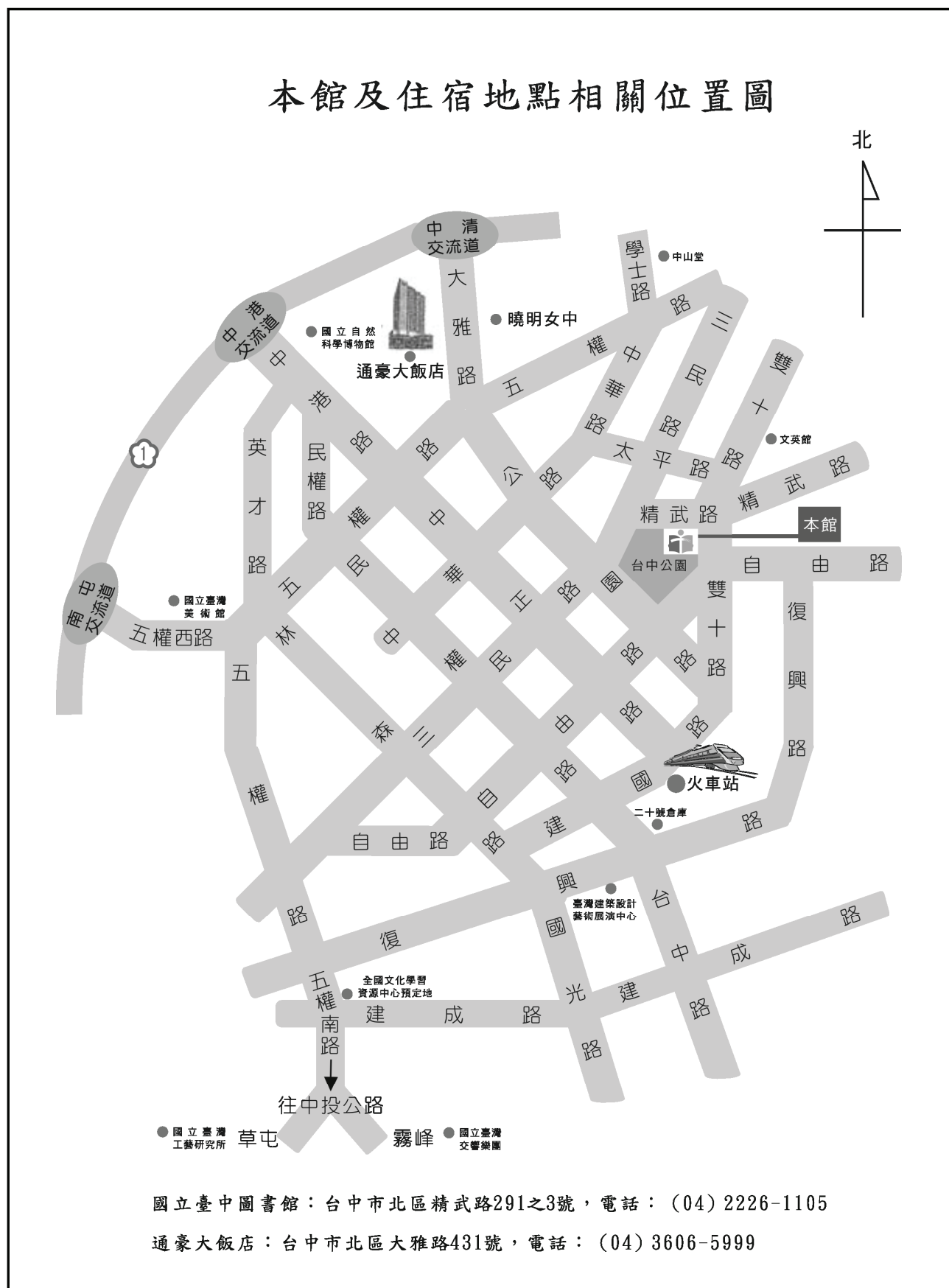
八、經費：由本館相關經費支應。

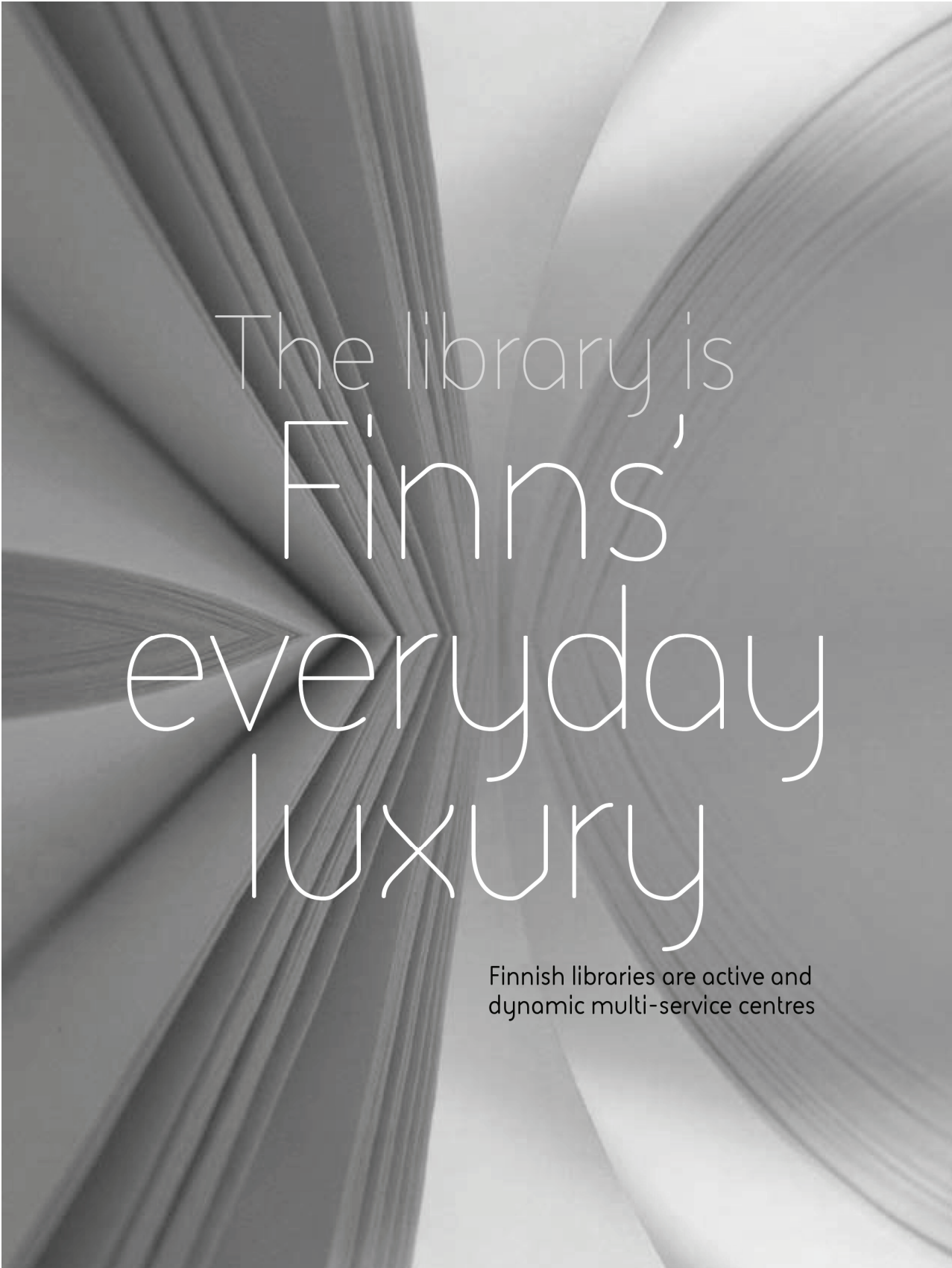
九、其他：

- (一) 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）。
- (二) 與會學員差旅費，請依規定向各服務單位報支。
- (三) 聯絡人員：國立台中圖書館輔導課 劉俊先生

十、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要適時修正之。

捌、本館相關位置圖





The library is
Finns'
everyday
luxury

Finnish libraries are active and
dynamic multi-service centres

Appreciated spearhead service

Added welfare

The library is a familiar part of Finn's life. This familiarity makes libraries easy to visit. Studies have shown a positive correlation between the use of cultural services and mental well-being. As a service, the library is independent of the customer's paying power, offering everyone free access to cultural experiences and intellectual stimuli. No wonder then that the library is one of the most highly valued services.



Finns are the most active library users in the EU.

- 80% of Finns use the services of public libraries
- Finns visit a library 13 times a year on average.
- Each year Finns take out 21 books, discs or magazines on average.
- The library net sites register over 42 million visits a year.

With the globalised economy and the digital revolution, competitiveness has become a key factor for the development of regions. In an international survey, Finland was rated as the most competitive country in the world in 2003, 2004 and 2005. There are many qualities an attractive region must have, and in many of these the library figures as a crucial element, notably in an advanced education and research infrastructure, a pleasant living environment and high-quality cultural services. The library gives everyone a chance to develop themselves.

A meeting place for people of all ages

Equal access to information in a common space

The library is a living example of equity and democracy in everyday practice. As a free basic service, it is akin to the comprehensive school and health care. Every Finnish municipality has a public library. This gives all citizens equal open access to information and knowledge.

The library staff are highly educated information professionals who can be consulted in demanding information retrievals by public, corporate and private clients.



To be able to offer quality services, libraries cooperate within and across municipal borders, for instance in information systems, on-line services and material transportation.

The library plays an important part in education and youth work, notably by providing instruction in information retrieval. Similarly, libraries promote literature appreciation, reading and writing. Library professionals encourage children and young people to read.



Books, recordings and much more!

Examples of library services:

- Large material collections
 - Knowledgeable guidance
 - Long opening hours
 - Information retrieval systems and instruction
 - Computers and software for the use of the clientele
 - Broadband internet connections
 - Work and study space
 - Children's and young people's sections, with services
 - Services for special groups
 - On-line services
 - Interlibrary loans
- Other services:
- Author visits and other events
 - Exhibitions and galleries
 - Art lending
 - Home services
 - Puppet theatres and story hours
 - Mediatheque services



An arena of possibilities

Libraries live with the times. Web sites (such as <http://www.libraries.fi>) serve the whole country and are constantly developed and updated. For older people, the library opens the door to information society by offering instruction in internet and computer use, thus narrowing the "digital divide".



The library is an important and safe meeting place for people of all ages. With its ancillary activities the library is a real arena of possibilities.

— KIRJAVARASTO
— MIKROFILMIEN LUKU
— KOTISEUTUKOULMA
— HESSI
LEHTISÄLI →

Libraries offer services geared to different age groups. The needs of special groups and immigrants are taken into account in the planning of both buildings and activities.

- fostering well-being and culture
- catering for differences
- nurturing mental well-being
- gathering regional data
- strengthening identity
- providing support in the midst of change
- passing on information society skills
- promoting innovation
- emboldening democracy and openness



None of this should be taken for granted



Nothing stays in good order without care and maintenance. Finnish libraries must be developed systematically on a long term to ensure sustained services. The professional skills of library and information experts must be kept up-to-date through training. Care must also be taken to ensure diverse library materials. This will ensure that Finnish libraries will continue to be the pride of the nation.

The objective of the library and information services provided by public libraries is to promote equal opportunities among citizens for personal cultivation, for literary and cultural pursuits, for continuous development of knowledge, personal skills and civic skills, for internationalisation, and for lifelong learning.

Library activities also aim at promoting the development of virtual and interactive network services and their educational and cultural contents.

Finnish Libraries Act

For more information

The Ministry of Education site:
<http://www.minedu.fi>

Public libraries site in English:
<http://www.libraries.fi>



OPETUSMINISTERIÖ

Ministry of Education /
Department for Cultural,
Sport and Youth Policy 2005

Printed by Morkprint, Lahti/Finland 2005

everscreen
SanomaWSOY-konserni
www.everscreen.com

拾、參考資料

創意行銷及策略

【圖書】

| 序號 | 書名 | 作者 | 出版者 | 發表年 |
|----|---------------------------------|-----------------------|---------|-----|
| 1 | 創意賺大錢：創意產業創新經營 | 魚夫 | 甲馬創意公司 | 94 |
| 2 | 創意成金 | 彭彥彰 | 亞鉞出版公司 | 94 |
| 3 | 非營利事業行銷策略 | 楊東震 | 新文京開發 | 94 |
| 4 | 贏在行銷 | 黃文博 | 我識 | 94 |
| 5 | 搞什麼行銷?-152 個商戰關鍵報告 | 劉燁 | 大都會 | 94 |
| 6 | 解放創意的定位革命 | 葉正綱 | 御書房 | 94 |
| 7 | 誰偷了我的顧客 | 哈維·湯普 | 晨星出版社 | 94 |
| 8 | 換上顧客的腦袋 | 比爾史汀奈 | 麥格羅希爾 | 94 |
| 9 | 服務業的行銷妙招 | 武杰 | 德威國際 | 94 |
| 10 | eDM 發送技術與行銷策略 | 賈正忠 | 數位人資訊 | 93 |
| 11 | 數位時代下圖書館經營與著作權法 | 林培勳 | 政治大學 | 93 |
| 12 | 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 |
| 13 | 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 |
| 14 | 大創意 | STRAUSS ,
STEVEN D | 臉譜出版社 | 92 |
| 15 | 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 |
| 16 | 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 |
| 17 | 服務品質管理 | 林燈燦 | 品度 | 92 |
| 18 | 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 |
| 19 | 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 |
| 20 | 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 |
| 21 | 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 |
| 22 | 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 |
| 23 | 別裝了，其實你根本沒創意！ | 梁曙娟 | 滾石文化公司 | 91 |
| 24 | 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 |
| 25 | 創新與習慣領域關係之研究 | 王能平 | 交通大學 | 91 |

| 序號 | 書名 | 作者 | 出版者 | 發表年 |
|----|--|--------|-------|-----|
| 26 | 進修教育資源搜尋網經營模式之研究 | 劉建成 | 大葉大學 | 91 |
| 27 | 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 |
| 28 | 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 |
| 29 | 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 |
| 30 | 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 |
| 31 | 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 |
| 32 | 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 |
| 33 | 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 |
| 34 | 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 |
| 35 | 顧客服務品質再探討 | 楊朝堂 | 大同大學 | 90 |
| 36 | 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 |
| 37 | 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 |
| 38 | 臺灣地區博物館附設圖書館經營研究 | 陳穎儀 | 政治大學 | 88 |
| 39 | 創意人 | 詹宏志 | 臉譜出版社 | 87 |
| 40 | 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
漆 | 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 | 創意行銷 5 部曲 | 蕭富峰 | 能力雜誌 | 92. 12 |
| 5 | 圖書館行銷 | 黃碧珠 | 中國圖書館學會會
訊 | 92. 12 |
| 6 | 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 |
| 7 | 圖書館行銷 | 謝淑亞 | 中國圖書館學會會
訊 | 92. 09 |
| 8 | 論讀者需求 | 陳冠年 | 大學圖書館 | 92. 09 |
| 9 | 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 |
| 10 | 圖書館行銷 | 卞鳳奎 | 中國圖書館學會會
訊 | 92. 06 |
| 11 | 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 |
| 12 | 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 |
| 13 | 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 |
| 14 | 圖書館行銷 | 孟文莉 | 中國圖書館學會會
訊 | 91. 06 |
| 15 | 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 |
| 16 | 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 |
| 17 | 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 |
| 18 | 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 |
| 19 | 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 |
| 20 | 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 |
| 21 | 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 |

| 序號 | 篇名 | 作者 | 期刊名稱 | 發表年月 |
|----|------------------------|-------------|---------------|--------|
| 22 | 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 |
| 23 | 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 |
| 24 | 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 |
| 25 | 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 |
| 26 | 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 |
| 27 | 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 |
| 28 | 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 |
| 29 | 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 |
| 30 | 行銷圖書館與資訊服務 | 謝寶煖 | 圖書與資訊學刊 | 87. 11 |
| 31 | 圖書館服務品質的提升 | 方玉惠 | 臺灣分館館刊 | 87. 03 |
| 32 | 圖書館行銷管理模式 | 郭麗玲 | 圖書館學與資訊科學 | 86. 10 |
| 33 | 淺談大學圖書館的行銷工作 | 史久莉 | 圖書館管理學報 | 86. 06 |
| 34 | 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 |
| 35 | 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 |
| 36 | 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 |

圖書館輔導

【圖書】

| 序號 | 書名 | 作者 | 出版者 | 發表年 |
|----|-------------------------------|----------|----------|-----|
| 1 | 公共圖書館行銷經營 | 國立台中圖書館 | 國立台中圖書館 | 94 |
| 2 | 讀者需求及服務滿意度調查研究 | 國立台中圖書館 | 國立台中圖書館 | 93 |
| 3 | 鄉鎮圖書館工作二十講 | 國立台中圖書館 | 國立台中圖書館 | 93 |
| 4 | 我家的另一間書房 | 國立台中圖書館 | 國立台中圖書館 | 93 |
| 5 | 新時代公共圖書館視訊聯播活動 | 國立台中圖書館 | 國立台中圖書館 | 93 |
| 6 | 大地書情：公共圖書館的蛻變 | 國立台中圖書館 | 國立台中圖書館 | 92 |
| 7 | 台北市高級中學 e 化教學資源中心整合發展需求之研究 | 楊萬賀 | 國立臺灣師範大學 | 92 |
| 8 | 配合九年一貫課程國民中學圖書館功能之研究 | 林寶泉 | 國立臺灣師範大學 | 92 |
| 9 | 高職圖書館利用教育施行現況與成效之研究—以臺北市為例 | 蔡宗富 | 國立臺灣師範大學 | 92 |
| 10 | 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 | 國立政治大學 | 92 |
| 11 | 臺灣鄉鎮圖書館營運模式之研究：以宜蘭縣為例 | 黃文玉 | 國立政治大學 | 92 |
| 12 | 網路式指導在我國大學圖書館利用教育的應用研究 | 方立果 | 國立政治大學 | 92 |
| 13 | e 起來耍庫-資料庫查詢指導手冊(推廣版) | 國家圖書館輔導組 | 國家圖書館 | 91 |
| 14 | 資料倉儲於圖書館管理之研究—館藏分析於圖書採購決策之應用 | 魏儀禎 | 佛光人文社會學院 | 91 |
| 15 | 高中圖書館利用教育課程規劃之研究 | 池增輝 | 國立臺灣師範大學 | 91 |
| 16 | 高中圖書館辦理班級讀書會之調查研究 | 張義清 | 國立臺灣師範大學 | 91 |
| 17 | 圖書館新聞研究-以聯合知識庫為例 | 林燕飛 | 淡江大學 | 91 |
| 18 | 圖書館人員法制研習班研習手冊 | 國家圖書館輔導組 | 中國圖書館學會 | 90 |
| 19 | 臺閩地區圖書館暨資料單位名錄-中華民國九十年 | 國家圖書館輔導組 | 國家圖書館 | 90 |
| 20 | 我國專門圖書館館員工作焦慮之研究 | 林妙樺 | 國立政治大學 | 90 |
| 21 | 高雄市國民小學圖書館經營與利用教育實施現況探討 | 林春櫻 | 國立高雄師範大學 | 90 |

| 序號 | 書名 | 作者 | 出版者 | 發表年 |
|----|-----------------------------------|---------------|----------|-----|
| 22 | 臺閩地區圖書館統計調查報告 | 國家圖書館輔導組 | 國家圖書館 | 89 |
| 23 | 國家圖書館終身學習與圖書資源利用研習班資料收集方法與利用班研習手冊 | 宋建成 | 國家圖書館 | 89 |
| 24 | 國家圖書館終身學習與圖書資源利用研習班圖書資訊管理班研習手冊 | 國家圖書館輔導組 | 國家圖書館 | 89 |
| 25 | 全國圖書館會議辦理情形紀要 | 國家圖書館輔導組 | 國家圖書館 | 89 |
| 26 | 全國圖書館會議辦理情形紀要/第二次 | 國家圖書館輔導組 | 國家圖書館 | 89 |
| 27 | 國小家長參與圖書館志工的圖書資訊素養需求評估之研究 | 曾雪娥 | 國立中正大學 | 89 |
| 28 | 台灣地區鄉鎮圖書館行政體制之研究 | 張惠真 | 國立政治大學 | 89 |
| 29 | 台灣省高級中學八十七學年度圖書館輔導團人員出國考察報告 | 陳國偉等 | 台灣省政府 | 88 |
| 30 | 臺灣地區高中圖書館發展之研究(1949-1999) | 杜修文 | 國立臺灣師範大學 | 88 |
| 31 | 國民小學學校本位課程發展－以一所國小圖書館利用教育之個案研究為例 | 蔡宗河 | 國立台北師範學院 | 88 |
| 32 | 圖書館利用教育研習手冊. 八十六學年度 | 臺中圖書館 | 臺中圖書館 | 87 |
| 33 | 臺北市立國民小學級任教師利用圖書館資源教學之研究 | 陳昱霖 | 國立臺灣師範大學 | 87 |
| 34 | 高中圖書館實施使用者利用教育之探討 | 蕭曉娟 | 淡江大學 | 87 |
| 35 | 八十四學年度高中圖書館輔導團訪視輔導報告 | 臺灣省政府教育廳 | 臺灣省政府教育廳 | 86 |
| 36 | 八十五學年度高中圖書館研習活動演講專輯 | 台灣省高級中學圖書館輔導團 | 鳳山高中 | 86 |
| 37 | 高中生「讀書會」光碟輔助教材 | 羅東高中 | 台灣省政府教育廳 | 86 |
| 38 | 國小圖書館學術研討會論文集 | 臺北市立師範學院 | 臺北市立師範學院 | 85 |

【期刊】

| 序號 | 篇名 | 作者 | 期刊名稱 | 發表年月 |
|----|--|---------|---------------|--------|
| 1 | 從館員培訓觀點探討圖書館輔導制度之實施 | 林串良 | 國立臺灣師範大學圖書館通訊 | 94. 09 |
| 2 | 縣級圖書館輔導在社區圖書館構架中的作用 | 王曉潔 | 圖書館學刊 | 92. 09 |
| 3 | 海島鄉鎮圖書館輔導工作雜談 | 鮑善華 | 圖書館研究與工作 | 92. 09 |
| 4 | 圖書館輔導要點與營運基準的研訂 | 嚴鼎忠 | 中華民國圖書館年鑑 | 92. 03 |
| 5 | 試論圖書館輔導要點之法律性質 | 廖又生 | 國立中央圖書館臺灣分館館刊 | 90. 12 |
| 6 | 新時期市級圖書館輔導工作淺談 | 姚秀芬 | 圖書館學刊 | 90. 11 |
| 7 | 大學圖書館輔導的理論與實務--從國立臺灣師範大學總館與各系所圖書室之關係談起 | 呂春嬌 | 書苑 | 89. 01 |
| 8 | 文化中心輔導鄉鎮圖書館之理論與實務 | 林巧敏 | 書苑 | 89. 01 |
| 9 | 大學圖書館輔導的理論與實務--從國立臺灣師範大學總館與各系所圖書室之關係談起 | 呂春嬌 | 書苑 | 89. 01 |
| 10 | 國家圖書館輔導組業務成果綜述 | 鄭寶梅 | 書苑 | 89. 01 |
| 11 | 九二一地震受災公共圖書館輔導業務報告統計 | 中國圖書館學會 | 中國圖書館學會會訊 | 88. 12 |
| 12 | 公共圖書館輔導工作改革小議 | 吳林、關佳麗 | 圖書館建設 | 88. 11 |
| 13 | 國家圖書館輔導新組新氣象 | 王梅玲 | 書苑 | 88. 01 |
| 14 | 全省圖書館輔導工作座談會暨學會秘書長會議 | 聞德鋒 | 圖書館建設 | 88. 01 |
| 15 | 「臺灣省高級中學圖書館輔導團八十六學年度圖書館利用教育研習會」紀實 | 林勤敏 | 高中圖書館 | 87. 06 |
| 16 | 臺灣省高中圖書館輔導團八十五學年度工作執行報告 | 劉俊雄 | 高中圖書館 | 86. 12 |
| 17 | 開創新時期圖書館輔導工作的新局面 | 劉維英 | 圖書館學研究 | 86. 08 |

社區發展及營造

【圖書】

| 序號 | 書名 | 作者 | 出版者 | 發表年月 |
|----|-----------|-----------------|---------------|------|
| 1 | 地方前進 | 羅時璋 | | 95 |
| 2 | 建構永續社區的技能 | 李永展 | 五南出版社 | 94 |
| 3 | 美麗新社區 | 王雲龍 | 黎明文化 | 94 |
| 4 | 觀光發展與社區營造 | 石原照敏/吉兼秀夫/安福惠美子 | 品度公司 | 94 |
| 5 | 社造番仔火 | 中華民國社區營造學會 | 正港資訊文化事業有限公司 | 94 |
| 6 | 地動的花蕊 上下 | 顏新珠/何貞青/吳惠蓮/等 | 正港資訊文化事業有限公司 | 94 |
| 7 | 社區營造的教育策略 | 林振春 | 師大書苑有限公司 | 93 |
| 8 | 社區營造與傳播 | 林振春/ 王淑宜 | 師大書苑有限公司 | 93 |
| 9 | 社區服務與管理 | 夏太偉 | 新文京開發出版股份有限公司 | 93 |
| 10 | 社區營造與社會發展 | 李松根 | 桃園縣文化局 | 91 |
| 11 | 風空主義 | 陳板 | 正港資訊文化事業有限公司 | 90 |
| 12 | 重見家園 | 劉蕙苓 | 錦德出版社 | 89 |
| 13 | 當代台灣社區劇場 | 林偉瑜 | 揚智文化事業股份有限公司 | 89 |
| 14 | 村史運動的萌芽 | 吳密察/陳板/楊長鎮 | 正港資訊文化事業有限公司 | 88 |
| 15 | 在社區學習 | 王政彥 | 高雄復文圖書出版社 | 87 |
| 16 | 六家庄風土志 | 陳板 | 正港資訊文化事業有限公司 | 87 |
| 17 | 故鄉魅力俱樂部 | 西村幸夫 | 遠流出版事業股份有限公司 | 86 |
| 18 | 社區環境政策 | 陳玉琨 | 百通圖書股份有限公司 | 86 |
| 19 | 社區工作新程式 | 香港基督教女青年會/編 | 台灣商務印書館股份有限公司 | 82 |

【期刊】

| 序號 | 篇名 | 作者 | 期刊名稱 | 發表年月 |
|----|--|-----|---------------------|--------|
| 1 | 賦權/充能式的社區發展過程--以臺北市某社區為例 | 李怡娟 | 護理雜誌 | 95. 04 |
| 2 | 永續發展與生態社區營造 | 彭國棟 | 自然保育季刊 | 95. 03 |
| 3 | 推動合作事業結合社區營造之現況與展望 | 陳佳容 | 合作經濟 | 94. 12 |
| 4 | 當我們同在一起--藍染美學社群的建構 | 王淑宜 | 北縣文化 | 94. 12 |
| 5 | 從環保運動推進社區營造 | 劉炯錫 | Taiwan News 財經·文化周刊 | 94. 11 |
| 6 | 自然農法有機茶·社區營造火車頭十大績優產銷班：名間鄉特用作物第 10 產銷班 | 徐清銘 | 豐年半月刊 | 94. 11 |
| 7 | 優秀農業研究人員報導：以社區營造發展生態旅遊的彭國棟 | 李秀珠 | 鄉間小路 | 94. 09 |
| 8 | 合作社參與社區營造之可行性研究 -下- | 陳佳容 | 合作經濟 | 94. 09 |
| 9 | 茶鄉的文化想像與社區營造--以坪林為例 | 江志宏 | 北縣文化 | 94. 09 |
| 10 | 社區營造之觀念與省思 | 涂進萬 | 水沙連 | 94. 09 |
| 11 | 如何落實民眾參與理念--以社區營造條例(草案)試行計畫為例 | 李永展 | 社區發展季刊 | 94. 09 |
| 12 | 社區營造--疼惜家鄉 | 許恩婷 | 中華文化雙週報 | 94. 06 |
| 13 | 社區營造--仙人賜米 白雲石鄉 | 華志豪 | 中華文化雙週報 | 94. 06 |
| 14 | 合作社參與社區營造之可行性研究實 -上- | 陳佳容 | 合作經濟 | 94. 06 |
| 15 | 多媒體資訊融入「綠色生活地圖」創意設計之實例研究 | 李維倫 | 康寧學報 | 94. 06 |
| 16 | 掌握風起雲湧的社造契機--日本社區營造參訪 | 吳崑茂 | 臺灣月刊 | 94. 05 |
| 17 | 社區營造與參與式規劃 | | 臺灣建築報導雜誌 | 94. 04 |
| 18 | 以民俗公園為中心之社區健康營造計畫構想 | 陳琬宜 | 銀樺學誌：中臺醫護技術學院論文選集 | 94. 04 |

| 序號 | 篇名 | 作者 | 期刊名稱 | 發表年月 |
|----|---------------------------------------|------|---------|--------|
| 19 | 社區營造與生物多樣性的協力共生 | 陳美惠 | 豐年半月刊 | 94. 03 |
| 20 | 新故鄉社區營造:用它, 才能留住它--談歐洲農村歷史建築之維護 | 里森貝格 | 鄉間小路 | 94. 01 |
| 21 | 公民會議與社區營造--以北投社區社造協定公民會議為例 | 洪德仁 | 社區發展季刊 | 94. 01 |
| 22 | 建築、空間與文化：眷村改建、保留與活化再生座談會 | | 歷史月刊 | 94. 01 |
| 23 | 社區營造--我是讀經小狀元 | 顏瓊玉 | 中華文化雙周報 | 93. 12 |
| 24 | 環境態度與行為互動關係--以社區環境教育活動為例 | 李素馨 | 戶外遊憩研究 | 93. 12 |
| 25 | 校園嬉遊記--柑園的學校教育與社區營造 | 李惠銘 | 北縣文化 | 93. 12 |
| 26 | 活化鄉村社區組織之推動 | 倪葆真 | 農政與農情 | 93. 10 |
| 27 | 新竹九讚頭和雲林二崙、崙背推廣客語有成客語社區營造看到新典範 | 林偉莉 | 客家文化季刊 | 93. 09 |
| 28 | 運用社會工作方法從事社區營造--以宜蘭縣珍珠社區為例 | 李後進 | 社區發展季刊 | 93. 09 |
| 29 | 從社區營造邁向社會福祉建構 | 劉正輝 | 社區發展季刊 | 93. 09 |
| 30 | 臺灣地區家庭教育社區推廣策略之研究--社區營造建構觀點 | 陳麗文 | 社區發展季刊 | 93. 09 |
| 31 | 社區營造與社區參與：金鈴園與邵社的觀察與學習 | 廖俊松 | 社區發展季刊 | 93. 09 |
| 32 | 邁向健康生活社區化的可行模式--呼應社區營造條例的三個健康營造可能模式初探 | 蔡篤堅 | 社區發展季刊 | 93. 09 |
| 33 | 社區工作何去何從：社區發展？社區營造？ | 黃源協 | 社區發展季刊 | 93. 09 |
| 34 | 社區營造條例、社區法與社區發展實質運作 | 楊孝滌 | 社區發展季刊 | 93. 09 |
| 35 | 臺灣社區發展與社區營造的異同--論社區工作中微視與鉅視面的兩條路線 | 徐震 | 社區發展季刊 | 93. 09 |
| 36 | 「新故鄉社區營造計畫」與「社區營造條例草案」的介紹 | 蘇麗瓊 | 社區發展季刊 | 93. 09 |

| 序號 | 篇名 | 作者 | 期刊名稱 | 發表年月 |
|----|------------------------------------|-----|---------|--------|
| 37 | 社區發展與社區營造之植基土地與關照人民的省思 | | 社區發展季刊 | 93. 09 |
| 38 | 日本的終身學習和社區營造運動--淺談大學回流教育和其對社區網絡的任務 | 牧野篤 | 成人及終身教育 | 93. 09 |
| 39 | 五股觀音山社區營造之現況與展望 | 楊海塗 | 北縣文化 | 93. 09 |
| 40 | 生態旅遊與社區營造的參與式規劃：以高美海岸溼地為例 | 林淑婷 | 環境教育研究 | 93. 09 |
| 41 | 建築、空間與文化：眷村改建、保留與活化再生座談會 | | 歷史月刊 | 94. 01 |

知識經濟 站在排頭

而學習正在流行

指導機關：文建會
Council for Cultural Affairs

主辦機關：國中國
NATIONAL TEACHING LIBRARY

