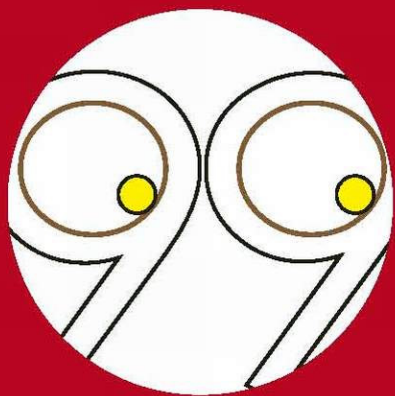




99年縣市文化局〈處〉圖書館

輔導知能培訓

研習
手冊

研習地點：二樓研習教室



指導機關：

研習時間：

99.05.19-20 Wed-Thu



主辦機關：國立臺中圖書館

MAY 19 20

99年「縣市文化局(處)圖書館輔導知能培訓」 研習手冊

目次

研習課程表	1
專題演講	3
公共圖書館品牌經營/謝寶煖	4
服務品質與顧客滿意：TQM理論，基本觀念及推動方法/詹昭雄	19
圖書館服務規劃與管理/黃焜煌	28
公共圖書館TQM導入程序及實務分享/曾淑賢	55
圖書館的空間規劃與設計/潘晃宇	161
講師資料	186
學員名錄	187
工作人員名錄	189
座位表	190
附錄	191
99年「縣市文化局(處)圖書館輔導知能培訓」實施計畫	192
國立臺中圖書館位置圖暨交通指南	196
國立臺中圖書館出版品一覽表	198
國立臺中圖書館提供之電子資料庫	199
筆記欄	202

研習課程表

99年5月19日（星期三）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09：30~10：00	報到	輔導課
10：00~10：10	始業式	呂春嬌館長 國立臺中圖書館
10：10~12：00	一、專題演講：「公共圖書館 品牌經營」	主講人：謝寶煖教授 臺灣大學圖書資訊學系
	問題與討論（Q and A）	
12：00~13：30	午餐	輔導課
13：30~15：20	二、專題演講：「服務品質與 顧客滿意：TQM理論、基 本觀念及推動方法」	主講人：詹昭雄總經理 世曜國際品質專業顧問(股)公司
	問題與討論（Q and A）	
15：20~15：40	茶敘交誼	輔導課
15：40~17：30	三、專題演講:「圖書館服務規 劃與管理」	主講人：黃焜煌館長 逢甲大學圖書館
	問題與討論（Q and A）	
17：30~	明天見（前往住宿旅館）	

99年5月20日（星期四）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09：00~10：30	四、專題演講：「公共圖書館TQM導入程序及實務分享」I	主講人：曾淑賢教授 輔仁大學圖書資訊學系
	問題與討論（Q and A）	
10：30~10：40	休息交誼	輔導課
10：40~12：00	五、專題演講：「公共圖書館TQM導入程序及實務分享」II-	主講人：曾淑賢教授 輔仁大學圖書資訊學系
	問題與討論（Q and A）	
12：00~13：30	午餐	輔導課
13：30~15：30	六、專題演講：「圖書館的空間規劃與設計」	主講人：潘晃宇督導 誠品書店(中區)
	問題與討論（Q and A）	
15：30~15：40	休息交誼	輔導課
15：40~16：30	七、綜合座談及結業式	主持人： 呂春嬌館長 與談人： 潘晃宇督導

專題演講

謝寶煖 教授

公共圖書館品牌經營

詹昭雄 總經理

服務品質與顧客滿意

黃焜煌 館長

圖書館服務規劃與管理

曾淑賢 教授

公共圖書館TQM導入程序及實務分享

潘晃宇 督導

圖書館的空間規劃與設計

國立臺中圖書館99年縣市文化局輔導知能培訓

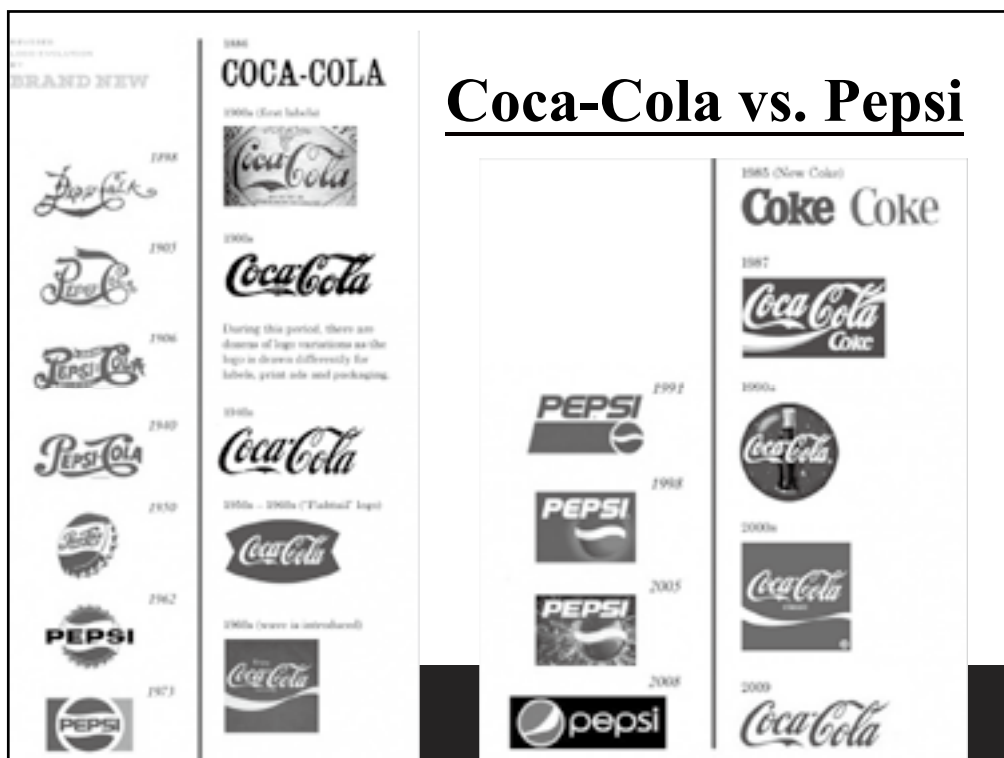
公共圖書館品牌經營

謝寶媛

台灣大學圖書資訊學系副教授

pnhsieh@ntu.edu.tw

2010年5月19日 10:10-12:00



Jordan Brand



Yahoo!奇摩首屆情感品牌大獎

情感品牌年度大獎

- 統一超商
- 索尼 (SONY)
- 養樂多

復古品牌類

縣市政府類

第一名

乖乖
(17%, 27731)

臺北市
(18%, 29959)

第二名

森永牛奶糖
(15%, 25276)

高雄市
(12%, 19927)

第三名

明星花露水
(14%, 23039)

臺北縣
(10%, 15983)

Yahoo!奇摩首屆情感品牌大獎

	汽機車類	房地產類	服飾類	金融服務類
第一名	TOYOTA (15%，24958)	信義房屋 (20%，32489)	NIKE (19%，31724)	中華郵政 (26%，42711)
第二名	BMW (13%，21783)	遠雄集團 (14%，22819)	Adidas (18%，29957)	中國信託 (14%，22596)
第三名	MAZDA (10%，16064)	永慶房屋 (13%，21024)	Levi's (15%，24568)	臺灣銀行 (13%，21480)

Yahoo!奇摩首屆情感品牌大獎

	食品類	個人護理類	旅遊類	酒類
第一名	金莎 (20%)	曼秀雷敦 (24%)	台灣高鐵 (16%)	台灣啤酒 (27%)
第二名	科學麵 (20%)	黑人 (14%)	劍湖山世界 (13%)	海尼根 (15%)
第三名	統一麵 (14%)	舒潔 (11%)	六福村 (13%)	冰火 (14%)

Yahoo!奇摩首屆情感品牌大獎

	飲品類	遊戲類	電器/數位/影音 產品類	醫療保健類
第一名	養樂多 (30%)	神來也麻將 (23%)	SONY (37%)	京都念慈菴 (27%)
第二名	可口可樂 (18%)	明星3缺1 Online (17%)	大同家電 (15%)	普拿疼 (19%)
第三名	林鳳營 (11%)	天堂Online (7%)	蘋果iPod (14%)	善存 (9%)

Yahoo!奇摩首屆情感品牌大獎

	保險類	美妝類	通訊/資訊/電腦 類	連鎖店類
第一名	國泰人壽 (20%)	資生堂 (21%)	Sony Ericsson (19%)	7-11統一超商 (40%)
第二名	南山人壽 (16%)	香奈兒 (16%)	Nokia (16%)	麥當勞 (12%)
第三名	中華郵政壽險 (8%)	SKII (10%)	蘋果iPhone (15%)	星巴克 (11%)

Brand Timelines

起床	• •
早餐	• •
到班	• • •



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館資訊學系

9

內容大綱

- 品牌是什麼？
- 品牌很重要？！
- 您的圖書館品牌是什麼？
- 品牌訊號
- 個案研究



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館資訊學系

10

品牌是什麼



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台師大學圖書館學系

11

品牌是什麼

- Brand is the sum of the good, the bad, the ugly, and the off-strategy. It is defined by your best product as well as your worst product. It is defined by award-winning advertising as well as by the god-awful ads that somehow slipped through the cracks, got approved, and, not surprisingly, sank into oblivion. It is defined by the accomplishments of your best employee—the shining star in the company who can do no wrong—as well as by the mishaps of the worst hire that you ever made. It is also defined by your receptionist and the music your customers are subjected to when placed on hold. For every grand and finely worded public statement by the CEO, the brand is also defined by derisory consumer comments overheard in the hallway or in a chat room on the Internet. Brands are sponges for content, for images, for fleeting feelings. They become psychological concepts held in the minds of the public, where they may stay forever. As such you can't entirely control a brand. At best you only guide and influence it. (Bedbury, 2002: 15)

Bedbury, S. (2002). A new brand world: 8 principles for achieving brand leadership in the 21st century. New York: Penguin Group.



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台師大學圖書館學系

12

Branding

- the power of a strong brand
- physical branding
- emotional responses
- positive brand *relationship*



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館資訊學系

13

Brand vs. Branding

Brand

A brand exists in a person's mind. It's a collection of feelings and associations that at person has about your library.

Branding

Branding is the tangible process of creating the signals that generate these feelings.



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館資訊學系

14

品牌為何很重要？

- 現代人有太多選擇太少時間
- 大部分服務的品質和特性都差不多
- 我們相信我們的選擇



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

15

品牌對您的圖書館很重要

- 很多圖書館面臨經費縮減，有些甚至慘遭關閉
- 圖書館面對的是高度競爭的資訊市場
- 圖書館很重要，但只有在服務社群認為圖書館很重要時才重要
- 高效能的品牌行動可以提高知名度和展現圖書館的品牌價值



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

16

品牌塑造

■ 您是誰（現在）？

■ 您想要變成誰？



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

17

品牌塑造五步驟



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

18

您的圖書館品牌是什麼？

- 什麼讓貴館與眾不同？
- 對顧客而言是獨特且相關的？
- 您可以保證提供此品牌理念？



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

19

建立品牌驅力

Brand Simple

- 精簡說明品牌的涵義
- 簡潔、聚焦、令人注目
- 這是您的品牌食譜—要好記好做
- 品牌陳述要包括：
 - 您的顧客
 - 與您的顧客相關的差異化特色



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

20

品牌驅力案例

■ HBO

- 鎖定聰明的電視觀眾
- 電視網路品牌，提供其他頻道看不到的節目、自製影集

■ Pixar

- 鎖定有小孩的父母
- 動畫電影品牌，吸引所有年齡層的觀眾



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

21

圖書館＝體驗品牌

- 圖書館品牌是經由五官來體驗
- 顧客沈浸在圖書館的品牌中，然只要有一項要素提供的是衝突的訊息，很容易就破壞了品牌承諾
- 每次與顧客的互動都是強化或威脅品牌的機會



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

22

您的顧客是誰？

- 您對顧客知道多少？
- 您幫顧客解決什麼問題？
- 您知道顧客想從您這兒得到什麼？
- 您多常調查您的顧客？
- 您如何將這些顧客知識轉化為行動？



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

23

誰是您的競爭者？

- 競爭什麼？



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

24

建立品牌訊號(branding signals)

- 與顧客接觸的服務點有那些？以服務藍圖或Customer journey map呈現
- 您想要傳送那些可以支持品牌的訊息給顧客？
- 您要如何傳送這些訊息？
- 從圖書館的實體組成元素開始
- 再考慮顧客利用圖書館時的無形元素和體驗



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

25

讓員工參與



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館學系

26

個案研究

1. 您的品牌理念是什麼？
（圖書館的差異特性為何？與顧客的關係如何？）
2. 您的品牌理念是否符合圖書館的存在價值？
（您是否能提供此品牌理念）
3. 您的品牌驅力是什麼？
（什麼是您的關鍵訊息？）
4. 誰是您的競爭對手？競爭什麼？
5. 誰是您的顧客？



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台理大學圖書館學系

27

個案研究

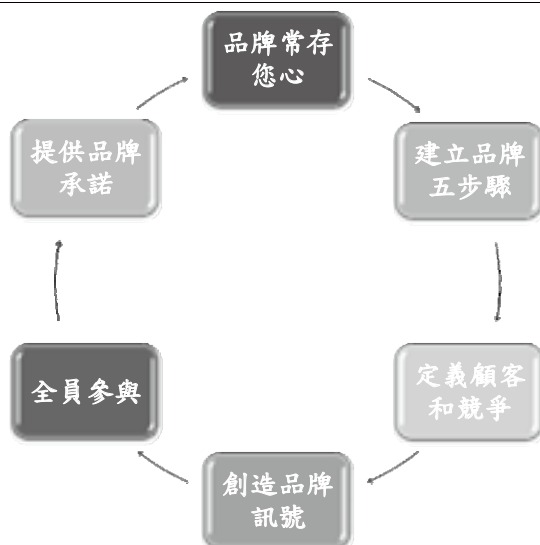
6. 您的顧客如何與圖書館互動？
7. 什麼地方可以創造最大的投報率？
8. 您要如何邀請館員參與？
9. 您的理念要付諸行動需要與誰工作/合作？
10. 您要如何衡量成功？



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台理大學圖書館學系

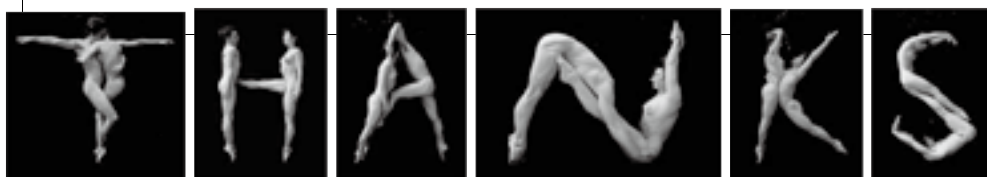
28

內容回顧



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館資訊學系

29



Q & A



National Taiwan University Dept. of Library and Information Science
台灣大學圖書館資訊學系

30

服務品質與顧客滿意： TQM 理論，基本觀念及推動方法

詹昭雄 2010/05/19

講師：詹 昭 雄

學 歷：中原大學工業工程(1972)

美國南阿拉巴馬大學 MBA(1987)

經 歷：◎台灣飛利浦電子公司 Dep' t Head

◎1990 年亞洲生產力聘任 Fiji TQM 講師

◎中原大學、交通大學、公務人力發展中心、北市公訓中心等實務講座

◎TQM 等長期輔導訓練廠家：聯華電子、華邦電子、台灣茂矽、堤維西交通、
統一、Philips、Motorola、矽品精密、勝華科技、友達光電、
欣興電子、中華汽車、世華銀行、萬芳醫院、壠新醫院.等數十家

◎TQM 等短期訓練廠家：力晶半導體、光寶科技、仁寶電子、IBM、建興電子、
AT&T、3M、新光醫院、國泰醫院、信義房屋、德昌營造、BENQ、
聲寶、台灣通用器材、慈濟醫院…等數十家

◎95、96 年度行政院服務品質獎評審委員

◎95、96、97 年度醫策會醫療品質獎評審委員

現 任：(1)世曜國際品質專業顧問(股)公司 總經理

(2)ASQ SENIOR MEMBER

(3)中原大學兼任講師

(4)中華民國提案協會常務理事

e-mail：b7light@ms24.hinet.net

TEL：(03)458-7218

品質填選

☐工作品質 ☐服務品質 ☐行政品質 ☐資訊品質 ☐規劃品質 ☐決策品質
☐策略品質 ☐管理品質 ☐作業品質 ☐教育品質 ☐_____

品質是什麼(What is Quality)

定義一：品質是顧客對所提供之產品/服務「滿意」，「喜悅」(Delight)之程度

*顧客指的是使用者，Next Processes，被服務者，利害關係者或是
受影響者之統稱

*您或貴單位主要之 1)外部顧客：(1)_____ (2)_____

2)內部顧客：(1)_____ (2)_____

*總指標：1)滿意度(CSI) 2)喜悅度(CDI)

定義二：品質是符合，**超越**顧客「需求」及「期望」之程度

定義三：品質是產品，服務「對」的程度

對指的是 1)Create Right Thing, 2)Do Right Thing(Effectiveness)
及 3)Do Things Right(Efficiency)

我的定義：_____

全品質(Total Quality, Big Q)

1. 領導品質+管理品質+作業品質

2. 一線品質+二線品質+……

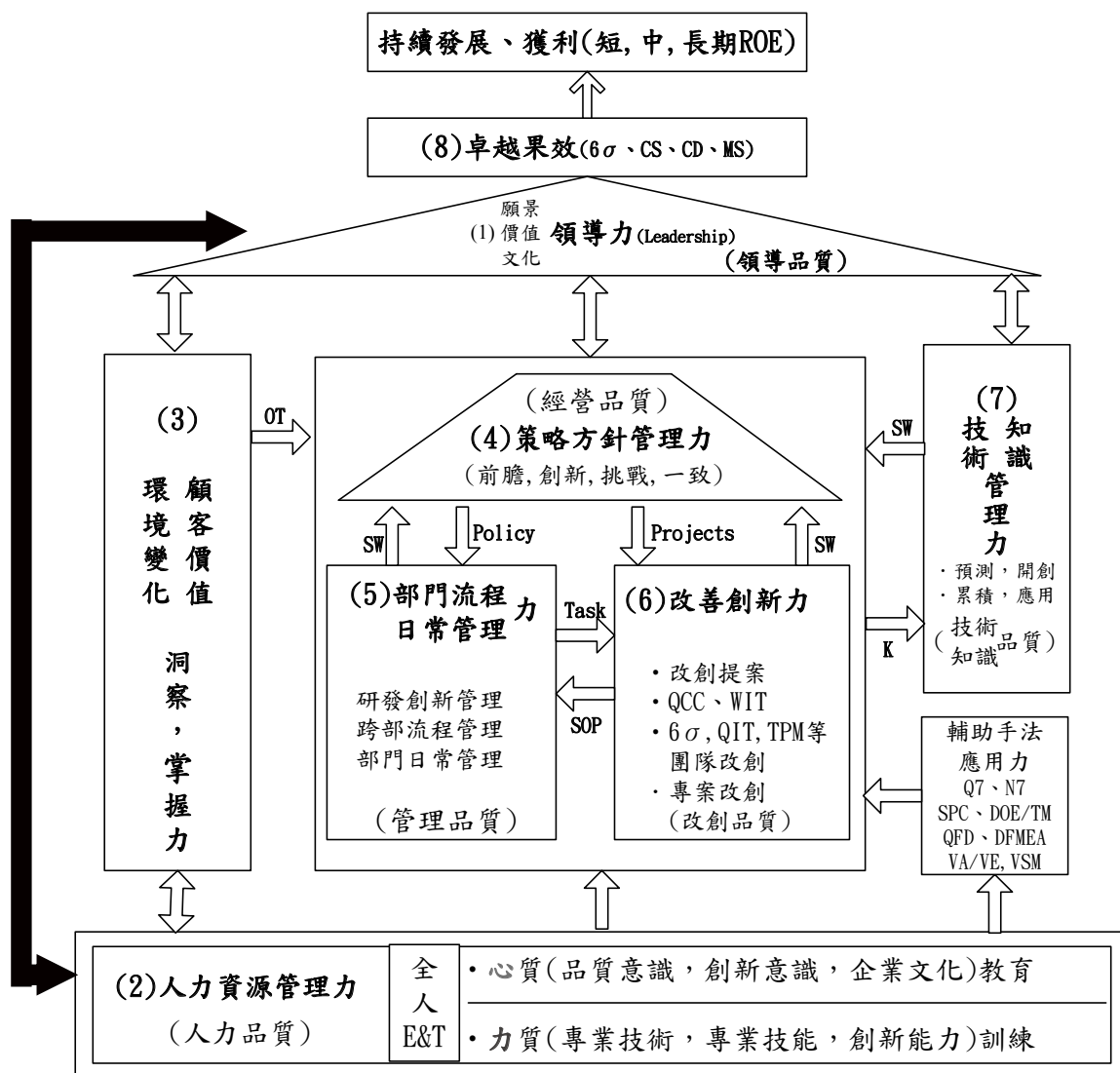
3. 企劃品質+執行品質+……

4. 流程 A 之品質+流程 B 之品質+……

5. _____

啟示：全品質才能成就全組織之水準與尊嚴！！

卓越全品質經營(TQM、EQM)力架構



組織基本之全品質心法

品質心法	意 涵	作法事例
顧客意識	以內、外顧客之價值、需求、期望、方便為導向，而非自我、本位、部門為導向之經營、管理及改創。	1. 心法列入職前及在職教育中 2. 短時間(每次 ≤ 15 分) +長期間(>半年) +本身事例之教育 3. 輪值客戶服務 (0800, 第一線服務台...) 4. 與PA及Reward system 適切結合
Quality-Centered	以全品質為核心，兼顧速度、成本之意識，而非捨品質以就速度或成本。	1. 心法列入職前及在職教育中 2. 短時間(每次 ≤ 15 分) +長期間(>半年) +本身事例之教育 3. 輪值客戶服務 (0800, 第一線服務台...) 4. 與PA及Reward system 適切結合
改創意識	顧客導向之持續品質改善，連續或非連續之品質創新保持領先優勢。	1. QIT, CIT, 6 σ 2. QCC
預防意識	意指再發預防，事前預防，同步預防，特別是預見預防(Predicvention)	1. FMEA 2. HEEA
程果意識	兼顧過程與結果，策略與目標，而非只重視結果或目標而已。	高階診斷
精實意識	追求精緻，紮實之產品，系統及流程。	1. 專案改創 2. QIT, CIT, 6 σ 3. QCC 4. 高階診斷

教務處、科、室、股 日常管理總表

詹昭雄 編 2010.04

內 外 顧 客	顧客目前主要期望,需求 (當然、正比、魅力)	目前相關工作職掌(含介面) (What to do)	相關 SOP (How)	平衡績效指標 (Accountability)	績效平衡面向					
					財 務	顧 客	質 量	維 創	程 果	預 見
校 長	1. 符合教育主管單位之政策 與教學大綱 2. 追求全人教育之教學	1. 設計教學目標與大綱 2. 設計及執行全人教育課程 3. 評估及改進整體教學品質 績效	課程設計 SOP 教學評估作 業流程	教學規劃評級 改進項數 教學評鑑排名 適性人才培育率		*	質 量	創		
科 任 老 師	公平合理之排課	1. 排課與調課 2. 安排代課與補課	排課作業 流程 調課作業 要點	排課變更率 調課率 代課費用 科任抱怨件數 排課滿意度		*	質 量		程 果	果
家 長 ／ 學 生	1. 五育適性之教學 2. 聘任、留任優良教師 3. 確保多元升學之競爭力	1. 五育及個別適性教學之規 劃執行 2. 個別教學品質績效評量 3. 就業率及滿意度調查 4. 課後重點教學輔導之規劃 ，執行	教學評量 作業標準 課輔作業 流程	多元適性培育人數 評量分數($\bar{x}_R$) 評量不合格人數 500 大就業率 多元入(升)學排名		*	質 量		程 程 果	果
社 企 會 業	1. 培育符合企業、社會需要之 畢業生 2. 社區教育中心	1. 同上 2. 社區教育之規劃執行		社教人次 社教滿意度						

5

處、科、室、股 日常管理總表

詹昭雄 編 2010.01

顧 客	顧客目前主要需求 (當然、正比、魅力)	相關工作職掌(含介面)	相關 SOP	平衡績效指標 (何以見得)	績效平衡面向					
					財 務	顧 客	質 量	維 創	程 果	預 見

圖書館卓越品質平衡指標(例)

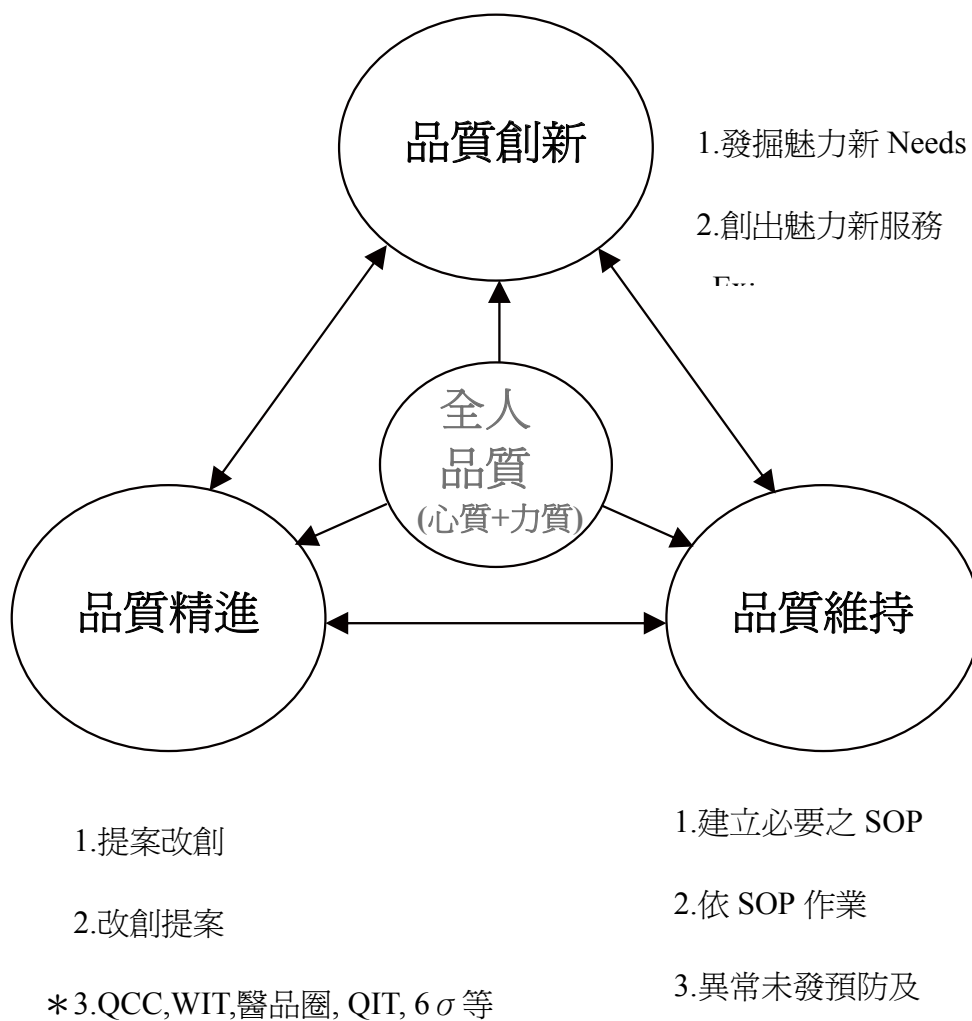
詹昭雄編 2010.01

財 務		顧 客	內 部 流 程			成 長
			Quantity	Time	Quality	
業 績	服務收入(人次) 新服務收入(人次) 國際服務人次	滿意度 完全滿意率 喜悅度 抱怨件數	**借閱率 **完成率 **件數 **人次	**服務時間 **Delay 率 **處理時間	**錯誤件數 **重做件數 借不到書人次 找不到資料人次	開發中新服務項次 E&T 每人時數
成本						
費用						· 教育，訓練費用
庫存			零借閱館藏%			

行政
服務

品質力之核心與支柱

詹昭雄編 2010.04



* 品質維持+品質精進方能維持或小幅提昇 CSI

* 品質維持+品質精進+品質創新方能大幅躍昇 CSI

顧客滿意，喜悅經營 關鍵心法與作法

詹昭雄 編 2010.04

1.提昇，厚植顧客及全品質意識：

短時間(15')+長期(半年以上)+本身事例之教育

2.清楚本身(單位)之內，外顧客及其順位

內部顧客：1)_____ 2)_____

外部顧客：1)_____ 2)_____

3.掌握及 update 顧客 Needs：(要求品質)

1)當然 Needs：_____

2)正比 Needs：_____

3)魅力(Attractive)Needs：_____

4.單位，個人日常管理充分顧客導向：

1)流程更顧客導向：

Ex：_____

2)SOP 更顧客導向

3)KPI 更顧客導向及 Balanced

5.定期掌握顧客滿意度及喜悅度

1)CSI：_____ 2)完全滿意率：_____

3)CDI(>100 分)：_____

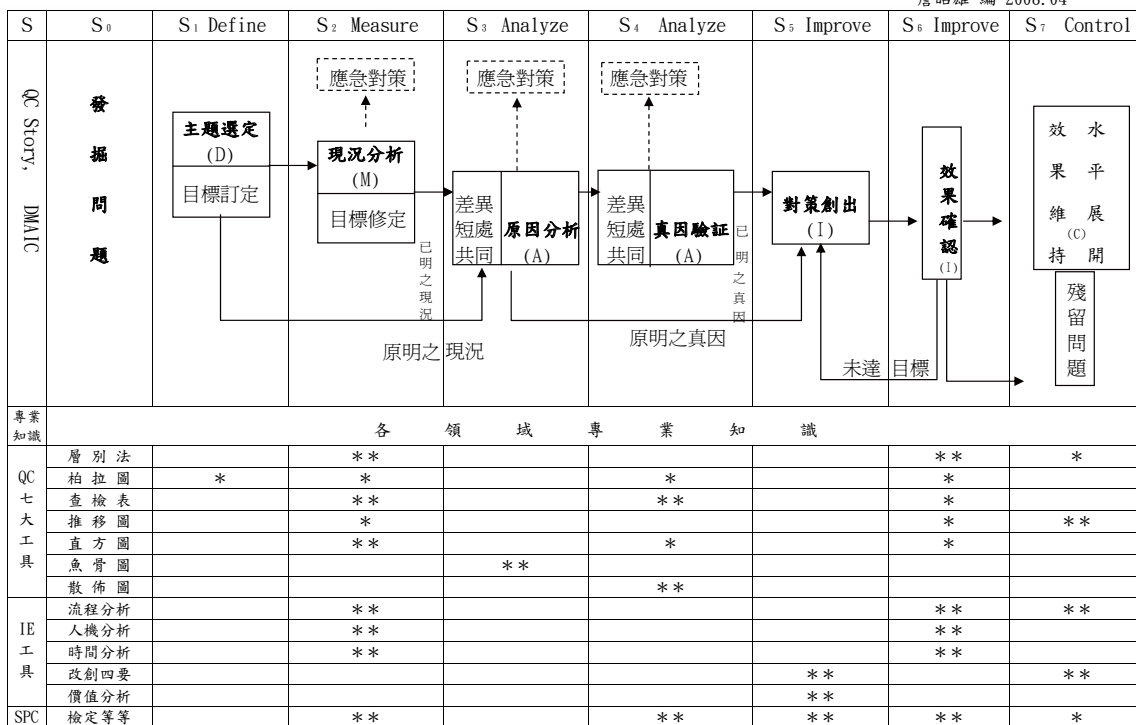
6.短，中，長期目標，策略及方針充分顧客導向

7.持續改善創新

1)改創提案 2)老問題之突破經由 QCC，WIT

IX 解決型改創流程(QC Story, DMAIC)與常用輔助工具

詹昭雄 編 2008.04



對的主題x改創流程x專業知識(技術)x適當 Tools=醫學中心級...級改創

(1) (2) (3) (4) John Hopkins 級改創

TQM，EQM 中期推行主計劃

期別 (數)	第 () 期	第 () 期	第 () 期
年度	() 年~() 年	() 年~() 年	() 年~() 年
目標	提昇全品質意識	品質領先同業	
重點方針	建構全品質之基	深化全品質	厚實全品質
推行策略、活動	心質文化	TQM, EQM 全員教育 建構心質教育 System	執行心質+力質之教育訓練 教育訓練結合升遷制度
	經營品質	方針兼顧目標與策略 績效兼顧目標與策略	實施 TOP 方針診斷
	管理品質	充實及平衡管理績效指標	管理績效指標精緻畫
	改創品質	值入 6σ QIT QCC 活動	改創質量結合績效
主要成果			

卓越全品質來自中長期之堅持！堅持對的策略及作法！！



A Glimpse on Library Planning and Management [1]

逢甲大學圖書館
黃焜煌

1



Prelude

2

Management Functions

- Managers have a broad responsibility to deal with
 - resources (the people, capital, information, and technology) and
 - the process (the procedures and practices needed to get the work done).

3

Libraries (my viewpoints)

- People
 - Librarians
 - Patrons (customers)
- Example, 台商

4



Library Planning

External
Internal
Planning

5



External Environment

- All organizations exist within an environment that affects the work they do and how they do it.
- They also generate their own internal environment, which influences how the organization runs.

6

External Environment

- Understanding these environments and their impact is vital to ensure that planning, particularly for the long term, takes into account as many of the variables as possible.
- It is therefore important that a manager gather information from as wide a range of sources as possible in order to make reasoned decisions.
- Do you??

7

External Environment

- The external environment comprises everything over which the organization has little or no control, but which may affect the way it does its business.

8

External Environment

○ Some of these factors:

- government policies
- social values
- market
- changes in technology
- Etc.

9

Government policies

- Reduced funding, charges for services, increased postal rates.
- Changes in philosophy such as the introduction and promotion of user fees—e.g., if museums and galleries were instructed to charge entrance fees.
- Staff ceilings or hiring freezes in government departments.
 - For example, 22K college students

10

Social values

- Changing tastes
 - E.g., in public libraries, patrons may no longer borrow many westerns, but crime fiction may increase in popularity.
 - E.g., animations
- Changing habits and lifestyles, which make traditional opening hours less useful to patrons than they once were
 - E.g., a storefront library in a shopping mall may need to open longer hours to meet increasing demand for its services.
 - E.g., 晚睡晚起, FCU (opening hours: 1000-1700)

11

Social values

- Growth in vocal pressure groups with specific demands
 - E.g., an environmental group.
 - 省電: 冷氣, 燈, 廁所, 停車場, etc.
 - 紙: 影印紙

12

Market

- The opening of a “24/7” discount store near a small college may result in student expectations that their library will stay open all night too.

13

Change in Technologies

- With increasing availability of library resources online, a university library may find a decrease in the number of face-to-face reference questions, along with a demand for more online reference assistance.

14

Examples

- E-books
- i-pods, i-phones, i-pads
- Etc.

15

Facing ICT (FCU, for example)

- More convenient services so that patrons do not need to come to library.
- Customize your library to attract more patrons to come.

16

Internal Environment

- Policies and practices
- organizational structure
- management style
- staff skills
- technology
- budgets.

17

Policies and practices

- Created in all organizations to ensure that work is completed according to certain guidelines and standards.
- Such may include practical issues such as opening and closing hours, whether interlibrary loans are charged or not.

18

Organizational structure

- Organizational structure and shape influence the flow of information throughout the institution.
 - E.g., 有無秘書的公文流程
 - E.g., 會計 vs 出納

19

Management style

- 中 • 西 • 合璧

20

Staff skills

- 人力
- 核心競爭力

21

Technology

- 人
- 設備

22

Why planning

- Provide clear goals
- Adapt internal to external environment
- Resolve conflict directions

23

Planning

- Mission Statement
 - defines the purpose of the organization
- Strategic Plan
 - long-term plans to achieve the mission
- Operational Plans
 - short-term plans to support the strategic plan

24

McDonalds mission statement [2]

- "McDonald's vision is to be the world's best quick service restaurant experience.
- Being the best means providing outstanding quality, service, cleanliness, and value, so that we make every customer in every restaurant smile."

25

Ruth's Chris [3]

- The best prime steakhouse restaurant.

26

Chart

27

Steps in Developing a Strategic Plan

- Ensure that the mission statement is clear and concise and follow the overall mission statement.
- Evaluate internal and external factors.
- Evaluate current performance level and availability of resources. Assess existing strengths and weaknesses.

28

Steps in Developing a Strategic Plan

- Determine user demand by talking to users, conducting surveys, and searching the literature. Re-assess target groups, market segments, and user needs.
- Using the information gathered, develop a set of objectives and priorities focusing on long term success and growth for the organization.

29

FCU Library

- 建立全方位的數位化圖書館服務

30
30

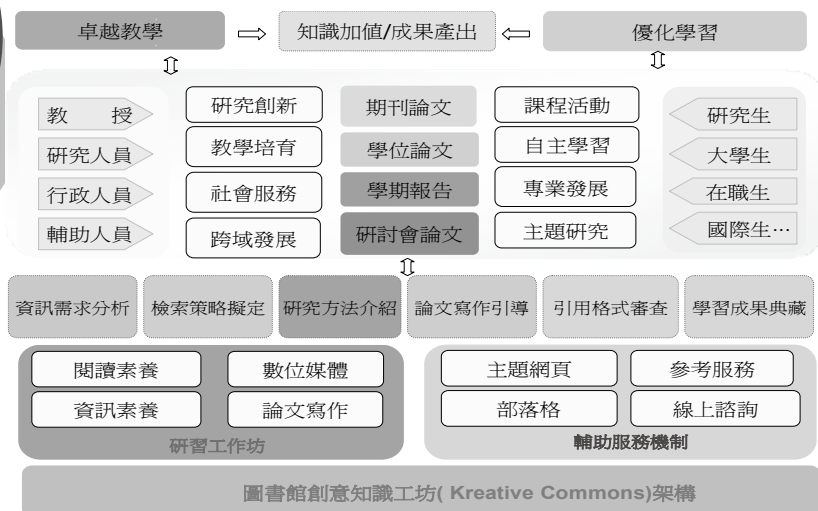
FCU Library Strategies

- 策略一、發展館際合作，提升聯盟共建共享效益
- 策略二、強化資訊取用環境，提供無縫式資訊服務
- 策略三、整合各項利用指導課程，建立資訊倫理概念
- 策略四、強化學生閱讀素養，拓展個人知識版圖
- 策略五、強化機構典藏系統，提升學術傳播動能
- 策略六、建立數位出版機制，累積校園智慧資產

31
31

創意知識工坊(Kreative Commons)

A public factory for creating creative knowledge)



32
32

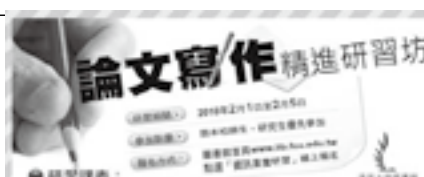
特色

- 優質教學
- 優化學習
- 知識創新

33
33

論文寫作精進研習坊

- 5天
- 11場次
- 30小時
- 邀請9位講師(6位教師, 3位職員與館員)



論文寫作精進研習坊

研習時間：2019年正月10日至24日
研習地點：研習生報名參加
研習報名：研習生報名參加
研習報名：研習生報名參加

● 研習課表：

序	研習名稱	研習	研習	日期/時間	上課地點
1	論文寫作入門	1.1	論文寫作入門	2/10(一) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
2	論文寫作入門	1.2	論文寫作入門	2/11(二) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
3	論文寫作入門	1.3	論文寫作入門	2/12(三) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
4	論文寫作入門	1.4	論文寫作入門	2/13(四) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
5	論文寫作入門	1.5	論文寫作入門	2/14(五) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
6	論文寫作入門	1.6	論文寫作入門	2/15(六) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
7	論文寫作入門	1.7	論文寫作入門	2/16(日) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
8	論文寫作入門	1.8	論文寫作入門	2/17(一) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
9	論文寫作入門	1.9	論文寫作入門	2/18(二) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
10	論文寫作入門	1.10	論文寫作入門	2/19(三) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室
11	論文寫作入門	1.11	論文寫作入門	2/20(四) 8:00-12:00	二樓資訊資源教室

● 研習課表：2019年正月10日至24日
研習地點：研習生報名參加
研習報名：研習生報名參加



Management

Librarian development
Customers

35



Management

- HR
- Effective Team
- Finance
- Quality
- ...

- Customers

36

HR

- Recruit
- Orient
- Evaluate

37

HR Management

- Managing people—their recruitment, assessment, mentoring, and guiding—is one of the major tasks that any manager, at any level, must undertake. Often, it is the most time-consuming.
- Building effective teams that help the organization reach its goals, while providing opportunities for individuals to achieve their own goals, is every manager's challenge.

38

工作

- 例行性編組的工作
- 臨時性任務編組的工作

39

出國

- 學習
- 獎勵

40

輪調

- Theoretically: yes
- Practically: ???

41

University libraries in Taiwan

- 人少
- 事雜
- 挑戰高

- E.g., 香港的大學圖書館門禁由警衛擔任

42

University libraries in Taiwan

- 因為人少 & 事雜
- 所以要輪調

43

優點

- 消極面：大家公平，都有機會輪到某些工作。
- 積極面：培養全方位館員。

44

缺點

- 一開始，認為自己被排擠，認為自己表現不好。
- 適應不良
 - 工作
 - 人際關係
- 交接不清
- 各組必須承受績效受影響

45

館長

- 事先規劃
- 何去何從
- 一一約談
- 必須承受總體績效受影響

46

Learning & 升學

- Life-long learning
- Conferences & seminars
- Advanced degrees

47

Customers

- Always keep your customers in mind!

48

Customers

- Who are your customers?
- Demographics data
- With external analysis

49

Data mining

- Business intelligence

50

Segmentation

- Different libraries play their own roles.
- Let the right library do the right job.

51

Process & practices

- Designed with customers in mind
- E.g. 相關辦法
 - 邏輯
 - 寫作能力

52

References

- 1. Pymm, Bob, Learn library management, Friendswood, Tex.: Total Recall Publications, Inc. 2007.
- 2. McDonalds Mission Statement, <http://www.samples-help.org.uk/mission-statements/mcdonalds-mission-statement.htm>
- 3. Ruth's Chris, <http://www.ruthschris.com/>

國立臺中圖書館
99年「縣市文化局輔導知能培訓」-服務品質規劃與管理

公共圖書館TQM導入程序及實務分享

天主教輔仁大學圖書資訊學系 曾淑賢

1

課程綱要 第一單元

- ☐ 公共圖書館的經營理念
- ☐ 公共圖書館全面品質管理系統的建立
- ☐ 公共圖書館策略規劃與管理
- ☐ 公共圖書館服務績效管理
- ☐ 公共圖書館創新服務規劃與管理
- ☐ 公共圖書館內外部顧客滿意經營
- ☐ 公共圖書館組織形象塑造
- ☐ 公共圖書館行銷推廣
- ☐ 公共圖書館人力資源發展

2

課程綱要

第二單元 QCC ■ SWOT ■ PDCA

- ☐ 臺北市立圖書館創意提案無線圈--降低RFID晶片圖書外借出館錯誤率
- ☐ 臺北市立圖書館創意提案博客來圈一提升借閱量!!
- ☐ EQM21品質精進班書立得圈--提昇7天內圖書通借送達率
- ☐ EQM21品質精進班圓圈圈--減少讀者抱怨次數

3

經營理念

- ☐ 重視品牌
- ☐ 重視品質
- ☐ 重視顧客
- ☐ 重視行銷
- ☐ 重視創新

4

公共圖書館全面品質管理系統的建立

5

品質是什麼 ??

- 符合顧客期待的規格，並且適合使用，甚至讓顧客樂於使用。
- 顧客的心理感受上，必須具有價值。
- 公司提供售後支援項目，對絕大多數顧客來說，與當初購買的產品和服務，具有同等重要的地位。
- 員工參與是推動品質管理的一個重要因子。
- 全公司都能力行持續改善的文化，不斷找出那些產生變異、不穩定的原因，並且全員動員致力改善，以達到符合顧客期望，進而超越顧客期望的品質。
- 變異程度低。

6

品質是什麼？

1. 品質是符合規格
2. 品質是適合於使用
3. 品質是在負擔的價格下的可接受性
4. 品質是顧客的滿意

7

品質為什麼重要 ??

- 理由一：做好是應該的，做得比人好是尊嚴
- 理由二：品質是良性與惡性循環的分界點
- 理由三：追求「好」還要「更好」甚至「最好」是人的天性
- 理由四：既好又快是一流的要件
- 理由五：品質是城市進步的象徵
- 理由六：品質是圖書館服務的價值
- 理由七：品質是圖書館員的形象
- 理由八：？

8

品質文化

品質文化是指組織內所發展的共同品質行動、信仰和價值觀系統，以引導組織成員有關的品質行為。

通常高階主管為了達成優良的品質時，往往會提出「品質至上」、「品質第一」等等的口號，但市公司的品質文化並未落實於各個階層當中，無法形成共識，所以形成了不同的品質文化，而不同的品質文化通常會造成不同的品質效果。

9

品質文化

品質文化是可以改變的，但是需要提供良好的品質意識、上層的強力支持、員工的自我發展、適當的授權、充分的參與及一套完備的獎勵制度，也就是說要整合品質的方法和品質結構。

在改變品質文化時，會產生一些抗拒，此時有賴高層主管適當的疏通、輔導。在改變品質文化的時候，高階主管的支持是非常重要的。

提倡全面品質管理時，管理者不要只將注意的焦點放在全面品質管理所帶來的技術和管理利益上而已，對於改變原來的品質文化的衝擊、排斥也要加以注意。如果沒有明瞭改變品質所帶來的問題，輕則減緩改變品質文化的速度，重則根本窒礙難行。

10

徐世輝，全面品質管理 2版（臺北：華泰，2006年），頁293-298。

高階管理者在TQM所應扮演的角色

- TQM的四大支柱：上級領導、顧客導向、不斷改進、全面參與。其中，上級領導是一切的關鍵所在，沒有卓越的領導，TQM的一切方法、組織都是徒然。高層管理者必須親自去領導、策劃及推行，更進一步培養各級管理人員的領導才能。TQM不是命令出來的，而是各級管理人員領導其下屬創造出來的。

徐世輝，全面品質管理 2版（臺北：華泰，2006年），頁293-298。

11

高階管理者在TQM所應扮演的角色

1. 建立與服務品質會議。
2. 建立品質政策。
3. 建立與發展品質目標。
4. 提供資源。
5. 提供問題導向訓練。
6. 參加高階管理者的品質改善團體。
7. 刺激改善。
8. 提供獎賞與表彰。

徐世輝，全面品質管理 2版（臺北：華泰，2006年），頁293-298。

12

中階管理者的角色

中階管理者的主要工作是去執行高階管理所建立的策略，並且將其規劃成實際的作業，交給低階管理者或是工作人員去執行。

1. 尋找品質問題的解決之道。
2. 從事品質團隊的領導者。
3. 從事品質團隊的成員。
4. 出席建立品質策略要素的品質會議。
5. 在所管理的範圍內領導品質活動。
6. 鑑定並發掘消費者、供給者所需。

13

徐世輝，全面品質管理 2版（臺北：華泰，2006年），頁293-298。

品質管理的基本理念

- | | |
|---------|---------|
| 1. 顧客優先 | 2. 品質第一 |
| 3. 事實管理 | 4. 標準化 |
| 5. 流程導向 | 6. 程果兼顧 |
| 7. 全員參與 | 8. 持續改善 |

14

全面品質管理的特色

1. 以顧客為導向的經營管理
2. 全員參與及團隊合作
3. 持續不斷的改善
4. 共識的建立及品質觀念的灌輸
5. 主管的領導與管理
6. 優良組織文化的建立
7. 強調科學方法，利用統計方法與資料分析做為改進的參考。

15

全面品質管理的好處

1. 打破部門間的藩籬
2. 重視內部顧客需求
3. 持續不斷改善品質

16

全面品質管理的推行組織

1. 專責的品管部門
2. TQM推行委員會
3. TQM推行之幕僚單位

17

品質觀念的發展

1. 品質是檢查出來的，
2. 品質是製造出來的，
3. 品質是設計出來的，
4. 品質是管理出來的，
5. 品質是習慣出來的，

教學品質認證，明道中學 <http://www.mingdao.edu.tw/compre/index-2.htm>

18

建立全員品質觀念

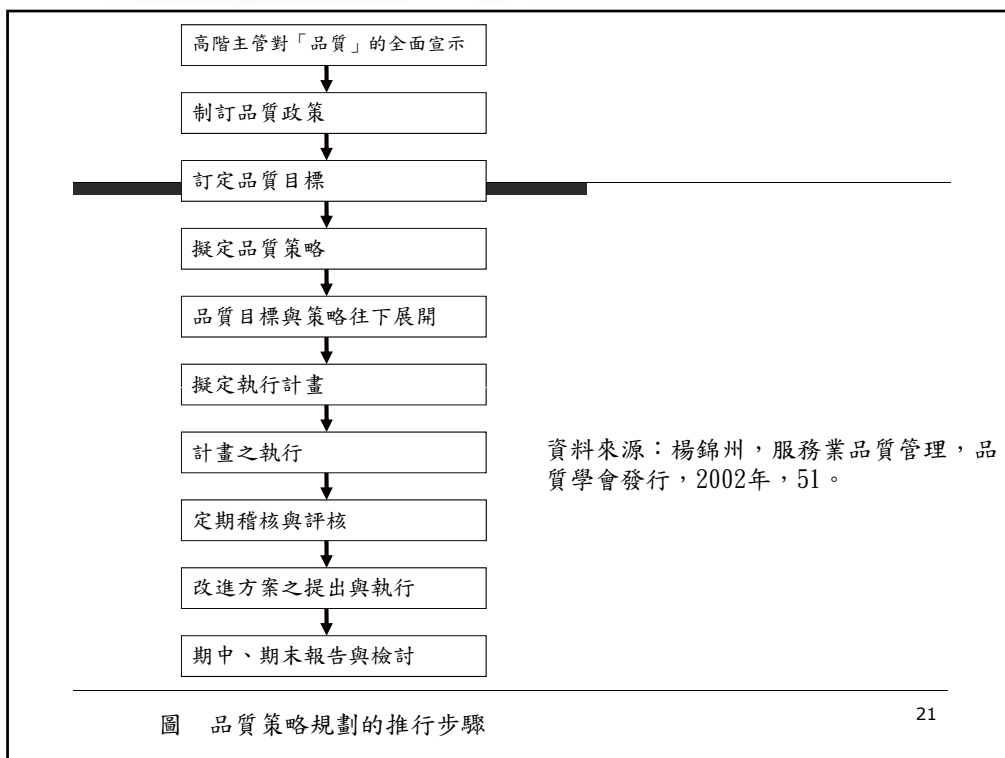
- (1)舉辦教育訓練
- (2)透過館員讀書會研讀品質管理相關書籍
- (3)指定各單位公務用書
- (4)組成品管圈
- (5)參訪標竿組織
- (6)參與品質競賽

19

品質策略規劃

- 全面品質經營與管理是要有系統、有制度、全面性的進行，而且需要全員參與，跨部門合作才行。因此，需要藉助完整的品質策略規劃及 PDCA管理循環來推動各項相關的「品質」活動，才能有效的推動服務品質經營與管理。

20



21

TQM的實施步驟

- ☐ 步驟1. 建立全面品質管理之管理與文化環境
- ☐ 步驟2. 界定組織內各單位之任務
- ☐ 步驟3. 設定績效改進之時機、目標與優先順序
- ☐ 步驟4. 訂定改進計畫及行動方案
- ☐ 步驟5. 運用改進方法執行改進計畫
- ☐ 步驟6. 評估改進結果
- ☐ 步驟7. 檢討改進成效，並重複運用各項改進步驟

22

TQM的推行階段

1. 觀念導入：此階段在於高階管理者警覺到環境競爭的壓力，從事管理品質的提升，強調顧客導向管理，方能獲得競爭優勢，企業才能永續經營。
2. 教育訓練：對組織內各階層人員施以品質意識及技能之訓練，以期能達成全員參與及團隊合作之精神。此階段重點工作在於組織教育訓練的實施及建立工作基準，欲達成目標及應用的策略。
3. 整合應用：針對既定的策略及目標，經由改變品質觀念、建立品質文化、全員參與、團隊合作，執行各項製程改善活動及問題點解決，並普遍實施應用。
4. 落實制度：落實持續改善的活動於日常管理中，使P-D-C-A之循環能持續運作，並建立以ISO-9000為藍本之全面品質管理系統。

23

建立標準化作業程序

- 建立ISO國際品質管理與保證標準
- --臺北市立圖書館實施讀者服務品質管理系統

24

建立ISO國際品質管理與保證標準

- ISO9000系列標準是國際標準組織所制定的一套品質管理與品質保證標準。北市圖於87年10月成立「ISO推行小組」，蒐集相關資料，參考已通過驗證之市府機關的作法，並展開各種教育訓練。88年11月確定推動ISO實施計畫，實施範圍包括總館、分館及民眾閱覽室所有讀者服務相關業務，包括採編、閱覽、諮詢、視聽、資訊、推廣等服務項目及人員教育訓練等。全館積極投入讀者服務各項作業程序的檢討，89年11月取得ISO9002品質管理系統的認證。之後，每年持續進行教育訓練及辦理二次內部稽核，確保管理系統的運作良好。90年12月又順利通過改版（2000年版）的追查作業。

25

臺北市立圖書館讀者服務品質管理系統之建構基礎

- (一) 實施範圍
- (二) 訂定品質政策及提出品質承諾
 1. 讀者服務品質政策
 2. 讀者服務品質承諾
 3. 讀者服務品質目標
- (三) 建立品質系統架構

26

品質政策及其訂定

- 品質政策是組織在整體品質追求上的意圖或方向，也是組織在品質管理、品質行動上的指南、指導原則，以及大方向。如果沒有品質政策，在品質的追求上，或品質的推行上就會抓不住大方向。

27

資料來源：楊錦州，服務業品質管理，品質學會發行，2002年。

臺北市立圖書館讀者服務品質政策

舒適・便利・資訊滿溢；

認真・親切・讀者滿意。

28

品質目標及策略的擬訂

品質政策的落實與實踐，有賴於品質政策之大方向上來擬訂公司的品質目標與相配合的策略，然後有效的去執行，來達成。

品質目標包含了目標項目及其目標值。目標項目應著重於公司所要突破的、發展方向上的、或品質管理、系統或制度的導入或強化上的，如顧客抱怨、顧客滿意度、ISO9000認證等等。目標值指的是在這些目標項目上所欲達成的水準或程度或所欲完成的期限等等，如顧客滿意度提升至85分、2011年得到品質認證等等。目標值要訂得具有挑戰性，且需全體員工努力、積極執行才能達成。

目標：提升顧客滿意度至85分

策略方案：

1. 成立顧客服務中心，主動為顧客服務。
2. 改善顧客服務及顧客抱怨處理流程，及縮短服務與處理時間。
3. 分析顧客抱怨與問題，並採取有效的改進對策。

資料來源：楊錦州，服務業品質管理，品質學會發行，2002年。

29

臺北市立圖書館讀者服務品質目標

提高讀者滿意度，

降低讀者抱怨件數。

30

推行全面讀者服務品質管理系統的階段及步驟

- (一) 準備階段
- (二) 導入階段
- (三) 推動及落實階段
- (四) 驗證階段
- (五) 持續改善

31

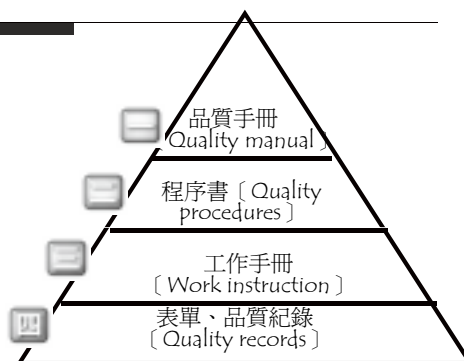
(一) 準備階段

- 1. 蒐集國內外資料
- 2. 成立推動小組
- 3. 徵選顧問公司
- 4. 確定實施範圍及系統模式

32

(二) 導入階段

1. 訂定品質政策與品質承諾
2. 建立品質文件
 - (1) 品質手冊
 - (2) 程序書
 - (3) 作業說明、規定
 - (4) 表單、紀錄
3. 建立全員品質觀念
 - (1) 舉辦教育訓練
 - (2) 透過館員讀書會研讀品質管理相關書籍



33

(三) 推動及落實階段

1. 全面落實
2. 自我評核
3. 讀者滿意度調查及讀者滿意度衡量之矯正及改善
4. 管理審查

34

(四) 驗證階段

1. 預評
2. 正式評鑑

35

(五) 持續改善

1. 改版作業
2. 持續改善與追查作業

36

公共圖書館策略規劃與管理

37

策略規劃

- 杜魯克(Peter F. Drucker)認為策略規劃乃是有系統地作出企業性行為的決策的連續過程，並對這些決策之遠景作最充分的認識；系統地把執行決策的力量組織起來，以及透過有組織的反應(Feedback)，測定決策的結果與預測結果之差距。

38

策略規劃的步驟

- 策略規劃執行的程序，依司徒達賢等學者的看法，可分為九個步驟，包括：（一）確定使命，（二）建立目標，（三）分析組織資源，（四）環境評估，（五）預測未來，（六）評估機會及威脅，（七）提出及評估策略方案，（八）選擇策略，（九）執行策略。

39

圖書館策略規劃程序

1. 組織專案小組或聘請顧問
2. 前一期規劃策略檢討
3. 民眾意見調查
4. 館員意見調查
5. 圖書館現況分析
6. 評估社區未來環境及需求
7. 草擬策略計畫草案

40

臺北市立圖書館進行策略規劃的步驟

1. 成立工作小組
2. 決定規劃期程
3. 進行臺北市未來環境及需求分析
4. 圖書館專業趨勢分析
5. 臺北市立圖書館現況分析
6. 民眾意見調查
7. 館員意見調查
 - (1) 書面調查
 - (2) 館務會議中座談
8. 學者專家座談
9. 擬定願景、價值、任務宣言
10. 擬定目標、策略及行動方案
11. 確定各行動方案之負責單位及實施期程

41

SWOT

內部	Strength(優勢)	Weakness(缺點)
外部	Opportunity(機會)	Threat(威脅)

42

優勢 (S)

目前圖書館所展現的特色為何？
那一種特色將有助於圖書館達成任務？

- * 熱忱的、有經驗的及多元背景的工作人員。
- * 具有不同部門的區域圖書館系統。
- * 創新的服務及活動。
- * 強大地參考館藏。
- * 資料館藏建立。
- * 資源及設備公平使用。
- * 資源多。

43

缺點 (W)

目前圖書館所展現的特色為何？
那一種特性是圖書館達成任務可能遭遇的問題？

- * 不一致、不足夠的經費。
- * 人員不足。
- * 觀念根深柢固、憤世嫉俗的館員。
- * 道德觀念薄弱。
- * 沒有彈性的工作規則。
- * 缺乏團隊工作。
- * 缺乏競爭。
- * 資料、設備及技術不足。

44

機會 (O)

圖書館邁向其任務時將面對的機會為何？

- * 私人經費的機會。
- * 熱衷的館員。
- * 進步的士氣。
- * 新的人員的新的開始。
- * 完備的館藏發展計畫。
- * 滿意的顧客。
- * 被服務的人口提出需求。
- * 給學生無價的資源。
- * 大眾印象改善。

45

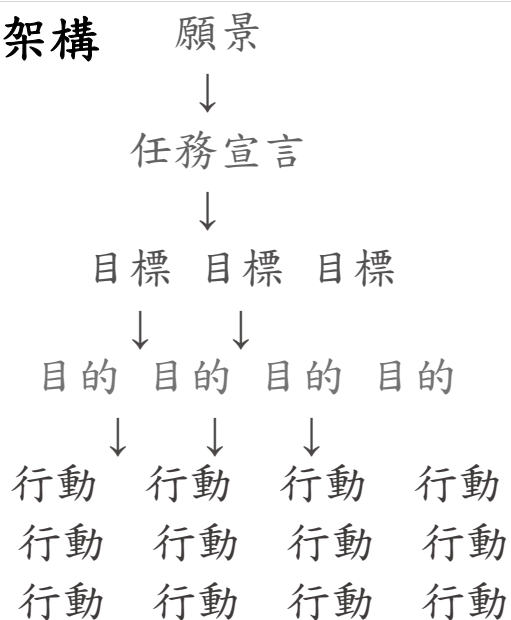
威脅 (T)

圖書館邁向其任務時將面對的挑戰為何？

- * 大眾不願意為服務付出更多。
- * 沒有公共關係。
- * 概念太多、時間太少。
- * 害怕改變。
- * 館員未加入小組。
- * 難得的大眾期望。
- * 部分設備低於標準。
- * 大眾將圖書館視為日間看護中心。
- * 缺乏一致的經費。

46

策略計畫架構



47

何謂願景？

- ☐ 可實現的夢想
- ☐ 所有人都為之興奮
- ☐ 值得長期追求
- ☐ 不是短期目標，但也不能遙遙無期

48

願景為何重要？

- ☐ 培養所有人都願意為之努力的使命
- ☐ 使得所有投資都用於同一方向
- ☐ 累積長期的努力
- ☐ 比競爭對手領先一步

49

如何發展願景？

- ☐ 了解趨勢
- ☐ 了解目標事業範圍
- ☐ 與重要幹部腦力激盪
- ☐ 與所有員工溝通
- ☐ 形成共識

50

任務(Mission)

- 圖書館的任務宣言是以願景宣言為基礎。任務宣言也以摘要(抽象的)的方式來表示。提出圖書館現在及未來的狀態。透過策略規劃及TQM，任務應鼓勵創造性的成長，且給予圖書館在母機構架構下的合法地位。圖書館任務宣言的重要性不能打折扣，因為所有的目標、目的、策略及政策是由組織的任務而決定的。

51

目標(Goals)

- 在策略規劃上，目標是跟著任務宣言。他們是廣泛性的一般陳述或想要達成的成就。目標通常是長期的，在實施TQM上，目標扮演重要的角色。圖書館目標的撰寫應從TQM所定的團隊工作展開，目標不能單獨寫或由一個人寫，也不能超出現實範圍，還有目標應可以轉換成特定的，可評量的目的。

52

目的(Objectives)

- 目的開始較注重於圖書館的意圖。比起目標的寫法，目的以較專門的辭彙來撰寫，且較著重在內部。他們是短期的、與目標一致的，與其他目的連續的、精確的、可評量的及可了解的。
- 非營利組織，像圖書館在形成目的時，Hardy(1975)提出下列參考問題：
 1. 既定的目的對一個目標或較多的目標直接有貢獻。
 2. 目的的訂定是否按照內部和外部的限制。
 3. 目的是否可評量，結果是否可觀察？
 4. 圖書館未來的成就的完成，負責人員是否參與目的的訂定？
 5. 目的是否有一挑戰性的品質？

53

策略(Strategies)

- 在圖書館的願景宣言、任務、目標及目的建立後，下一步驟就是形成策略。透過策略，策略規劃及TQM的所有目標和目的都將實現。在策略規劃及TQM的程序上，沒有比策略的處理更重要的，而且我們不要忘了策略在形成及實施時，直接涉入人的面向。策略是達成目標及目的的特定主要行動或行動模式。策略通常有好的陳述(構想)及好的規劃。但他們可由特別設置的委員會產生。策略需要解釋(說明)要用什麼方法來達成目標/目的。

54

策略評估

1. 內部一致性。
2. 與外部環境一致。
3. 依資源而定是適當的。
4. 可接受的危機程度。
5. 適合的時程表。
6. 可操作的

55

巴爾的摩郡圖書館--圖書館任務

巴爾的摩郡居民將能獲得圖書館以有效率的方式提供的創新服務。

- (1) 提供所需資訊服務以回答其問題。
- (2) 支援其獲得及使用記載於各種型式媒體的資訊。
- (3) 提供所需之各種資料、活動及服務，以滿足其休閒需求。
- (4) 幫助兒童做好進入學校前的學習準備及在學校學習的成功。
- (5) 幫助每一個終身學習，繼續成長。

56

巴爾的摩郡圖書館—圖書館價值

我們重視顧客，並致力於：

- * 對待顧客有禮貌及尊重。
- * 提供公平及平等的資訊獲得機會。
- * 提供能促進及符合多元社區需求的資訊及服務。
- * 提供充足且良好訓練的工作人員。

我們重視和我們一起工作的人，並致力於：

- * 吸引、發展、獎賞及雇用傑出的工作人員。
- * 聘用各種不同的人才。
- * 開創團隊工作及參與的環境。
- * 成為一個學習型組織。
- * 互相尊重，以禮相待。
- * 慶祝我們的成果。

57

巴爾的摩郡圖書館—圖書館價值

我們重視合作，並且致力於：

- * 確定與社區其他人合作的機會。
- * 建立夥伴關係，增加資源。
- * 確定組織內的合作機會。

我們重視創新，並致力於：

- * 確定及採用能增進服務之技術。
- * 檢視與圖書館服務相關的新觀念。
- * 接受建設性的改變。

58

舊金山公共圖書館策略計畫

1. 任務

舊金山公共圖書館系統為我們多元社區致力於自由和平等獲得資訊、知識、獨力學習及愉快閱讀。

59

舊金山公共圖書館策略計畫

2. 價值

- * 符合社區需求的高品質館藏及服務。
- * 完善的圖書館服務。
- * 多元化的館藏、服務、人員及社區。
- * 公平的分送（傳遞）資源及服務。
- * 可獲得的設施及資源。
- * 終身學習。
- * 強化鄰里社區及分享的城市願景。
- * 提供一個培養人員發展及團隊工作的環境。

60

蒙郡公共圖書館的策略方向

- 方向一：擴展直接的服務，強化圖書館館藏，以滿足各社區的需求。
- 方向二：將資訊傳遞給使用者，並促使使用者能幫助自己。
- 方向三：使蒙郡公共圖書館成為倡導終身學習的重要機構。
- 方向四：擴展服務至無法正常使用圖書館服務的民眾。

61

蒙郡公共圖書館的策略方向

- 方向一：擴展直接的服務，強化圖書館館藏，以滿足各社區的需求。（有七項目標）
- 目標一：依大眾的要求及需要，增加圖書館服務時數。
- 目標二：增加館藏資料預算，以供應使用者所需的傳統及一般資料和新型態的資訊及休閒資料。
- 目標三：資料選擇及館藏發展奠基在更多的使用者回饋上。
- 目標四：在每個圖書館提供新穎的、基本的參考資訊及查詢深入的資源。

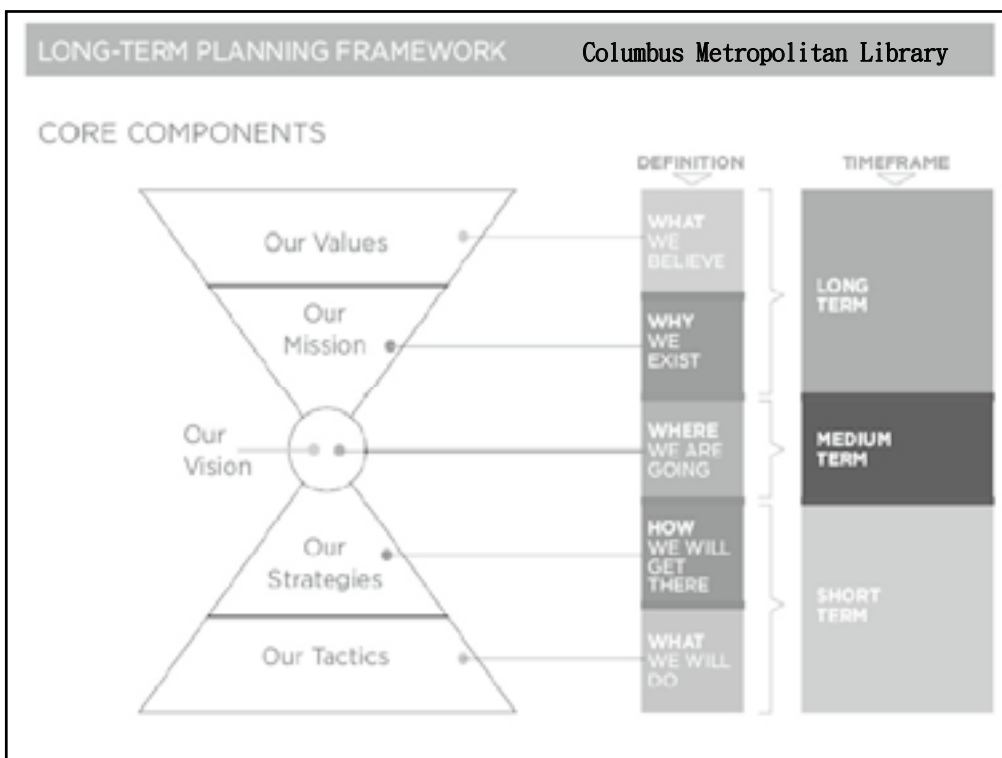
.....

62

目標二：增加館藏資料預算，以供應使用者所需的傳統及一般資料和新型態的資訊及休閒資料。

- 計畫：
1. 以地方社區檔案為基礎，建立目標館藏，以滿足各年齡層顧客需求。
 2. 對高使用率、遺失、破損及已失時效之館藏進行汰舊換新。
 3. 持續創新，將資訊性錄影帶及有聲書整合到印刷式館藏。
 4. 為功能性文盲購買以非書資料呈現的資訊性資料。
 5. 再評估購買休閒性錄影帶的需求。
 6. 提供電子書(光碟式圖書)及資訊性光碟流通服務。

63



臺北市立圖書館2005~2010年策略計畫

□ 願景

營造快樂閱讀、熱愛學習的活力城市。

□ 任務

從社區出發，以民眾多元需求為核心，藉由專業熱忱的團隊，新穎豐富的資訊，乾淨舒適的環境，便利親和的設備，達成親切、效率、優質及創新的卓越公共圖書館。

65

臺北市立圖書館2005~2010年策略計畫

價值

1. 重視知識自由、文化多元性及資訊的公平取得。
2. 重視個人學習的權利及成長的需求，倡導各年齡層民眾對閱讀與學習之重視。
3. 重視讀者完整且便利地使用資訊、設備與各項服務。
4. 重視顧客需求並引進新觀念、新技術。
5. 重視團隊合作、積極創新與主動成長的專業態度。

66

臺北市立圖書館2005~2010年策略計畫

目標

- 一、凝聚組織內部共識，開發人員潛能，型塑優質的專業形象。
- 二、強化館藏資源，提供兼具量與質的館藏服務，以滿足讀者之生活需求及研究需求，提升讀者對館藏的滿意度。
- 三、營造無障礙的學習環境（包括軟體、硬體及使用技能）。
- 四、提升資訊與網路系統功能，建構電子化圖書館，以便民眾快速且便利地取得學習資訊。
- 五、彰顯多元文化的價值，顧及多元族群閱讀需求，提供國內外各族群豐富的休閒與學習資源。
- 六、針對各年齡層讀者之特性與需求，提供專業服務。
- 七、延伸服務據點，拓展服務機制，讓民眾便於取得資訊及閱讀資源。
- 八、提供民眾終身學習所需的各種資訊。
- 九、提供民眾更豐富的學習資源，與國際圖書館合作。
- 十、強化行銷，推廣圖書館資源，營造舒適溫馨的閱讀環境，提升專業形象。

67

臺北市立圖書館2005~2010年策略計畫及行動方案權責單位及辦理時程一覽表

目標	策略	行動方案		列管機制	辦理時程
一 凝聚組織內部共識，開發人員潛能，型塑優質的專業形象。	(一) 提升館員的專業能力	1. 規劃辦理年度教育訓練課程，鼓勵並薦送館員參與館內外各類研習，以增進專業知能、人文素養及服務理念與技巧。	秘書室 輔導員	人力資源委員會	1. 自行辦理方式：每年辦理。 2. 委託辦理方式：每年辦理。 3. 薦送方式：隨時辦理。
		2. 獎勵研究與創新。	秘書室 研究員 輔導員	推廣活動委員會	每年辦理。
		3. 館員發展日，規劃辦理前瞻性專題講座與館員研究成果發表活動。	秘書室 輔導員	人力資源委員會	每年辦理。
		4. 建立遠距學習教材資料庫。	閱覽課	人力資源委員會	每年至少完成一種課程。

68

目標	策略	行動方案	權責單位	辦理時程	執行情形
二 強化館藏資源，提供兼具量與質的館藏服務，以滿足讀者之生活需求及研究需求，提升讀者對館藏的滿意度。	(一) 增加視聽資料館藏並強化視聽服務內涵	3. 充實線上影音資料庫，並予以編目，以便檢索	視聽室採編課	2006年起，隨時辦理。	1. 採編課： 持續進行線上影音資料分編作業，共計完成139筆。96年7-11月則完成50筆。 2. 視聽室： 截至96年11月底止，線上影音共計建置848筆，96年7-12月增加61筆。
	(二) 提供豐富、有組織之電子資源	1. 徵集並組織網路資源，以便查詢利用	諮詢服務課	隨時辦理。	本館〈網站連結〉網頁，每月定期維護8-10筆，並隨時新增網路資源，96年7-12月新增科技大觀園、教師網路素養與認知網、遠距傳播學習中心、資策會資料服務中心等4種。
		2. 透過採購及連結免費資料庫，增加並豐富資料庫的種類與內容	諮詢服務課	隨時辦理。	1. 96年度採購資料庫計17種。 2. 本館〈網站連結〉網頁之「共用資料庫」（國家圖書館共用資料庫）計20種，每月定期維護，並隨時新增網路資源。 3. 每年定期辦理資料庫評估及採購案，並加入教育局線上資料庫15種之使用範圍。
		3. 持續充實電子書及電子期刊	採編課	每年辦理。	1. 96年9月購置「Tumble Talkingbooks 有聲電子書」，計468冊。 2. 96年12月購置「遠景繁體中文電子書」，計112冊。
	(四) 顧及各類型讀者閱讀需求	1. 館藏徵集兼顧主題、各年齡層與不同族群文化的均衡發展	採編課、各閱覽單位	隨時辦理。	1. 96年7-12月西文圖書已採購第1批兒童與青少年圖書429種3,764冊、成人圖書247種848冊；第2批兒童與青少年圖書657種5,470冊、成人圖書733種4,688冊；第3批兒童與青少年圖書660種4,550冊、成人圖書359種1,773冊。 2. 至96年12月止中文圖書已採購學齡前圖書2,914冊、心靈哲學類圖書13,338冊、宗教類圖書6,490冊、科學類圖書51,614冊、史地類圖書15,913冊、文學小說類圖書15,913冊及藝術類圖書17,017冊。

公共圖書館服務績效管理

績效管理 Performance Management

- 績效管理(Performance management)一詞乃由 Beer, Ruh, Dawson, McCaa, & Kavanagh 等人於1978年第一次在Personnel Psychology提出，著重在管理組織與員工「未來的績效」；而傳統的績效評估(Performance appraisal)與績效衡量(Performance measurement)則著重在評量員工與組織「過去的績效」。無論績效管理是從那個角度切入，其最終目的都是為了提升「組織」績效！

71

績效管理 Performance Management

- 績效管理乃為確保組織與工作目標能被達成的預算和管理控制系統。因此績效管理包括組織層次的績效管理和個人層次的工作績效管理。組織面的績效管理屬於管理會計的領域，從策略目標的確立、中長期目標的溝通和連結、短期預算和目標設定、到績效衡量。如責任中心制度(Responsibility Center)、預算制度(Budgeting)、標準成本制度(Standard costing)、投資報酬率(ROI)、經濟附加價值(EVA)、平衡計分卡(BSC)、智慧資本(IC)、目標(方針)管理(MBO)等，都是組織績效管理的原理、政策與工具方法。

72

績效管理 Performance Management

- 個人面的工作績效管理，通常附屬在組織績效管理之下(組織績效是個人績效之母)，其目標設定則須環扣自所屬單位的預算目標，透過目標執行、績效評估、績效回饋與面談的結果來連結訓練與發展目標、績效改善措施、績效獎金，以強化個人工作績效。諸如目標設定理論(Goal setting)、增強(Reinforcement)與激勵(Motivation)理論、需求理論(Needs Theory)、公平(正義)理論(Justice)、期望理論(Expectation)、人力計分卡(workforce scorecard)、職能行為(Competency)、組織公民行為(OCB)指標等，都是個人工作績效管理的原理、政策與工具方法。

73

組織營運面的績效管理

1. 策略規劃:根據組織的願景與使命，釐清我們要用什麼策略來實現願景。所謂策略必須包括我們的目標市場為何？透過什麼手段進軍目標市場？與競爭者相較，我們如何創造競爭優勢？如何分配資源來創造競爭優勢？目標進度為何？
2. 溝通連結:由上而下溝通組織的策略，確認策略如何經由創新與學習、內部流程、客戶到財務的關鍵成功因素與各構面間的因果關係來執行與貫徹。我們稱這種因果關係為策略地圖。從策略地圖中，我們將可以很明確地瞭解組織要如何執行策略。

74

組織營運面的績效管理

3. 預算規劃:有了策略地圖後,必須擬定明確的目標與衡量方式,先由上而下溝通策略短中長期目標,再由下而上擬定所有的單位短中長的目標,以確保所有單位的目標與組織策略目標相緊環扣在一起。當單位目標與達成目標的行動方案確認後,我們就可以分配預算與資源來執行達成目標的行動方案。
4. 績效衡量:每隔一段期間(通常為一年),必須衡量各單位的目標達成度為何?分析各單位的目標與整體策略目標相關性?檢視外部環境的變數是否改變?繼而進行必要的策略或目標修正,再一次進行以上四大程序的循環系統。基於翻譯的問題,亦有人將它稱作是績效評估 Corporate Performance Measurement / Business Performance Measurement。要區分的是,在此所指的是組織層次的績效衡量與評估,而非個人層次的工作績效評估 Job Performance Appraisal and Review。

75

個人工作面的績效管理

- 1. 目標設定:確認單位目標後,必須根據員工的職責職掌、私人目標與單位短中長期目標間的交集,進行員工個人工作績效的規劃,確認如何經由員工個人的學習成長、工作流程、滿足客戶與創造財務價值的關鍵成功因素來實現單位的目標?為達成這些關鍵成功因素的具體目標或工作行為為何?許多導入績效管理制度失敗的主因,大都出現在這一環,無法有效地將組織目標和預算與個人目標設定做有效的環扣。結果就會常常出現,個人目標達成了,組織營運目標卻未達成?
- 2. 目標執行:有了明確的目標後,主管必須利用領導與管理等績效溝通技巧協助員工達成目標與展現預期的工作行為。
- 3. 績效評估:當一段期間後,必須正確地評估員工目標達成水準與工作行為。
- 4. 績效發展:根據評估結果,必須將訊息回饋給員工,繼而幫助員工改善或強化未來績效。重新擬定工作目標,再一次進行以上四大程序的循環系統。

76

績效管理

- 績效管理是如何執行策略，達成組織目標的管理過程。績效管理在本質上為管理活動循環中的P-D-C-A之C(或S)控制功能，有其功能上的消極及積極的雙重意義。以消極性意義而言，乃在確認其執行結果與規劃目的的吻合度，以提供檢討處置的因應對措；但以積極意義而論，乃在提供激勵和學習成長的作用，進而提昇組織效能和競爭力。

77

臺北市立圖書館績效管理

1. 加強服務品質業務績效考核
2. 全面提升服務品質平時業務訪視
3. 訂定提昇服務形象規範
4. 辦理平時電話禮貌抽測
5. 實施內部稽核
6. 實施績效獎金制度

78

臺北市立圖書館加強服務品質暨業務績效考核表

業務別	考核項目	考核指標	對應品質文件	評分標準		
				成效良好	成效尚可	有待加強
閱覽典藏業務	一、新進圖書資料之處理 (10分)	☐ 黏貼書標及附件標示內容正確	P-0701 服務規劃管理程序	2分	1分	0分
		☐ 黏貼磁條並功能正常	P-0706 圖書資料典藏管理程序	2分	1分	0分
		☐ 館藏章戳記確實	W閱-001圖書資料點收加工上架作業說明	2分	1分	0分
		☐ 新到圖書推廣		2分	1分	0分
		☐ 附件資料處理		2分	1分	0分
	二、借閱證及家庭圖書證之申請 (13分)	☐ 各項書表範例及申請說明明確且及時更新	P-0701 服務規劃管理程序	2分	1分	0分
		☐ 各類型辦證、身分證同號辦理程序正確詳實	P-0702 讀者需求審查管理程序	4分	2分	0分
		☐ 讀者資料更新及處理正確	P-0704 識別與追溯管理程序	3分	2分	0分
		☐ 拾獲證件之註記詳實	P-0705 讀者財物管理程序	2分	1分	0分
	三、圖書資料之借閱 (11分)	☐ 補發申請辦理詳實正確	W閱-003 流通作業操作手冊	2分	1分	0分
		☐ 一般借閱(還)圖書資料程序正確	W閱-004 讀者辦證作業說明			
		☐ 預約及通閱(還)圖書辦理程序正確	P-0701 服務規劃管理程序	2分	1分	0分
		☐ 逾期催還及罰金辦理確實	P-0702 讀者需求審查管理程序	3分	2分	0分
		☐ 外借遺失污損賠償之手續程序正確	P-0704 識別與追溯管理程序	2分	1分	0分
		☐ 對電子書借閱利用了解程度	P-0706 圖書資料典藏管理程序	2分	1分	0分
			W閱-002 人工作業注意事項			
			W閱-003 流通作業操作手冊			
			W閱-005 圖書資料流通作業說明			
			W閱-006 流通作業問題處理作業說明			
			W閱-007 圖書資料附件流通作業說明			
			W閱-008 圖書資料遺失污損賠償作業說明			

79

臺北市立圖書館全面提昇服務品質平時業務訪視表

訪視項目	考核指標	對應品質文件
一、服務標示 (15分)	☐ 門銜字跡清楚無剝落 ☐ 各種標示、指引設置明顯，內容清晰 ☒ 雙語標示設置完備，內容正確 ☐ 服務項目、受理時間、作業流程及所需證件等標示明確	P-0603環境管理程序 P-0602設施設備規劃管理程序 P-0704識別與追溯管理程序
二、週邊服務設施 (25分)	☐ 文宣資料之供閱、海報之張貼能即時汰舊換新 ☐ 提供書寫工具與書表範例說明 ☐ 讀者意見箱設置明顯並清楚標示讀者申訴管道 ☐ 飲水機維護暨水質檢驗紀錄依規定公布 ☒ 影印機及資訊設備定期維護，功能正常 ☐ 無障礙便利設施如服務鈴、老花眼鏡、輪椅及相關設備功能正常且熟悉其操作	P-0602設施設備規劃管理程序 P-0603環境管理程序 P-0701服務規劃管理程序 P-0704識別與追溯管理程序 W秘-001處理人民陳情暨輿情反映作業說明
三、環境與清潔 (30分)	☐ 閱覽空間維持整齊清潔(含館藏資料排列整齊) ☐ 服務台維持整齊清潔 ☐ 廁所維持清潔且相關設備功能正常 ☐ 辦公處所各式物品定位放置 ☐ 整體環境安於美化與綠化 ☐ 燈光照明設備正常	P-0602設施設備規劃管理程序 P-0603環境管理程序 P-0704識別與追溯管理程序
四、服務人員 (10分)	☐ 服務台人員穿著工作背心。 ☐ 工作人員應佩戴服務證及放置職名牌	P-0704識別與追溯管理程序
五、公共安全 (10分)	☐ 安全梯及逃生通道無障礙物堵塞 ☐ 消防設施設備功能正常	P-0603環境管理程序
六、服務禮貌 (10分)	☐ 接應情形 ☐ 電話禮貌 ☐ 服務品質	D閱-閱覽服務禮儀規範

5S 標準

- 北市圖建立5S (SEIRI, SEITON, SEISU, SEIKETSU, SHITSUKE)標準，要求館員隨時檢視館舍環境整潔，以提供民眾良好的閱讀空間。

81

臺北市立圖書館全面提昇服務品質平時業務訪視表

訪視項目	考核指標	對應品質文件	評分標準		
			成效良好	成效尚可	有待加強
一、服務標示 (11分)	☐ 門銜字跡清楚無剝落	P-0603 環境管理程序	3分	2分	0分
	☐ 各種標示、指引設置明顯，內容清晰	P-0602 設施設備規劃管理程序	4分	2分	0分
	☐ 服務項目、受理時間、作業流程及所需證件等標示明確	P-0704 識別與追溯管理程序	4分	2分	0分
二、週邊服務設施 (9分)	☐ 飲水機維護暨水質檢驗紀錄依規公布	P-0602 設施設備規劃管理程序	4分	2分	0分
	☐ 影印機及資訊設備定期維護，功能正常	P-0603 環境管理程序	5分	3分	0分
		P-0701 服務規劃管理程序			
三、環境與清潔 (45分)	☐ 辦公空間維持整齊清潔	P-0603 環境管理程序	7分	4分	0分
	☐ 辦公處所各式物品檔案定位放置及辦公桌面維持整齊清潔	P-0602 設施設備規劃管理程序	7分	4分	0分
	☐ 整體環境妥於美化與綠化		8分	4分	0分
	☐ 燈光照明設備正常		7分	4分	0分
	☐ 認養之廁所維持清潔		8分	4分	0分
	☐ 植栽維護及修整		8分	4分	0分
四、服務人員 (5分)	☐ 工作人員佩戴服務證並放置職名牌	P-0704 識別與追溯管理程序	5分	3分	0分
五、服務禮貌 (30分)	☐ 接應情形	D 閱-閱覽服務禮儀規範	10分	5分	0分
	☐ 電話禮貌		依平時電話測試成績計算 (10分)		
	☐ 服務品質		10分	5分	0分

赫爾辛基市立圖書館管理系統

- 赫爾辛基市立圖書館投入管理制度之發展已有十二年歷史，自1988年開始，該館涉入的管理層面，包括圖書館任務(the library's mission)、圖書館工作價值(values of library work)、績效評估(performance measurement)、生產力(productivity)、結果管理(management by results)、人員績效獎金(staff performance bonus)、策略計畫(strategic planning)、顧客滿意度(customer satisfaction)、成本分析(cost analysis)、產品評鑑(product measurement)、品質工作(quality work)及組織變革(organization change)等

83

5. 結果管理 (Management by Results)

- 此法的主要程序與目標管理類似，惟結果管理較強調以具體的工作成果來作為年終績效考核的標準，使個人可以依其工作內容作彈性的設計。

84

6. 自我評鑑(Self-assessment)

該館採用芬蘭國家品質獎的項目，包括要控制、評鑑及改善的八大領域如下：

- A. 領導
- B. 資訊及其分析
- C. 策略規劃
- D. 人員發展
- E. 控制程序
- G. 接近顧客
- H. 社會影響

85

自我評鑑

A. 領導

評估

- 最資深的管理者，如何發展、維護顧客利用指導、明確的圖書館價值及對卓越服務的期望。
- 最資深的管理者如何在會議中表現其卓越的管理目標。
- 管理系統有明確的價值及期望。

B. 資訊及其分析

評估

- 顧客利用指導。
- 如何控制資訊及運用資訊來支持市場行銷的成功。資訊對成功的圖書館作業的重要，考慮圖書館效益及經濟：
 - (A)有關圖書館作業及顧客的資訊。
 - (B)比較數字。
 - (C)驅動所需的資訊。

86

PMP Forms, National Library Board of Singapore

績效評鑑計畫 (Performance appraisal programme)

- 1) For Deputy Directors and Above
- 2) For Executives and Above
- 3) For Support and Para-Professionals

87

Key Result Areas (KRAs)

Library manager

- ☐ Personal development
- ☐ Operations management
- ☐ Staff development and training
- ☐ New projects

88

PMP Forms, National Library Board of Singapore

- JH - Job Holder - The person who puts up the performance approval for review
- RO - Reporting Officer - The JH's direct supervisor, ie, the person she reports to
- CO - Countersigning Officer - The CO is the boss of the RO

89

Shared Values

The Shared Values are the competencies that the NLB staff are committed to and they are:

- ☐ Commitment to Customer Service
- ☐ Working Together
- ☐ Passion for Learning
- ☐ Valuing the Community
- ☐ Taking Responsibility

90

SERVQUAL SURVEY COMPARISON

North Lanarkshire Council

- ☐ Tangibles
- ☐ Reliability
- ☐ Responsiveness
- ☐ Empathy
- ☐ Assurance

91

No.	Question	1 st Survey	2 nd Survey	Difference	% Difference
Tangibles					
1	Clean Environment				
2	Up to date materials				
3	Signs are clear				
4	Wide Range of Books				
6	Stock is displayed attractively				
8	Staff are neat and tidy				
9	Wide Range of Audio				
12	Up to date Computer Equipment				
	Total				
Reliability					
5	Provide Correct Answers				
7	Prompt Service				
13	Do what they Promise				
14	Computers for Public Use				
20	Maintain Customer Records				
	Total				
Responsiveness					
11	Suitable Opening Hours				
16	Respond to Comments				
18	Provide Books which Users Request				
	Total				
Empathy					
10	Customers Feel Important				
21	Users Needs are Met				
	Total				
Assurance					
15	Staff Show a Courteous Manner				
17	Staff are Trained				
19	Staff are Competent				
	Total				

總計22 館

No.	Question	1 st Survey	2 nd Survey	Difference	% Difference
Tangibles					
1	Clean Environment				
2	Up to date materials				
3	Signs are clear				
4	Wide Range of Books				
6	Stock is displayed attractively				
8	Staff are neat and tidy				
9	Wide Range of Audio				
12	Up to date Computer Equipment				
	Total				
Reliability					
5	Provide Correct Answers				
7	Prompt Service				
13	Do what they Promise				
14	Computers for Public Use				
20	Maintain Customer Records				
	Total				
Responsiveness					
11	Suitable Opening Hours				
16	Respond to Comments				
18	Provide Books which Users Request				
	Total				
Empathy					
10	Customers Feel Important				
21	Users Needs are Met				
	Total				
Assurance					
15	Staff Show a Courteous Manner				
17	Staff are Trained				
19	Staff are Competent				
	Total				

總計22 館

The statutory indicators for Libraries are:

Indicator no.		Q300/01	Q301/02	Target 01/02
Indicator 1	Average Time Taken to Satisfy Book Requests			
Indicator 2	Expenditure on Library Stock per 1000 Population			
Indicator 3	Changes in Library Stock			
	Adult Lending Stock			
	a)Total Stock at start of year per 1000 population			
	b)National Annual Additions per 1000 population			
	c)Actual Additions per 1000 population			
	d)Stock Withdrawn per 1000 population			
	e)Stock per 1000 population			
	Children's Lending Stock			
	a)Total Stock at start of year per 1000 population			
	b)National Annual Additions per 1000 population			
	c)Actual Additions per 1000 population			
	d)Stock Withdrawn per 1000 population			
	e)Stock per 1000 population			
Indicator 4	Borrowers from Libraries			
	a)As % of resident population			
	b)Average number of issues per borrower			

94

The Key performance indicators for Libraries and Information are:

		Current Year				Previous Year			
Key Performance Indicators	Target	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Supplier Performance Monitoring against Tender Specification	95%	90%	96%	96%		93.5%	96%	96.75%	97%
Number of information enquiries processed	220,000	77,679	81,578	77,468		56,414	57,652	60,927	67,475
Open Learning Service—total hours of computer use	35,000 hrs/pa	9,769	8,492	8,906		9,036	7,911	8,733	10,694

95

公共圖書館創新服務規劃與管理

96

影響創新性的組織創新氣候構面

構面	分向度	意義	達成創新性的比例
激勵创新的方式	鼓勵建言	允許新觀念的提出，鼓勵自由發言	47%
	酬賞與肯定	創意作品能得到適當的回饋及獎賞	35%
工作領域中的資源	自由度	自由地決定所做之事與需完成的工作	74%
	管理者楷模	能充當楷模且充滿熱情、善溝通的管理者	65%
	充裕的資源	設備、訊息、資金、人力等資源	52%
	冒險取向	員工處理事情願意冒風險	33%
创新性的管理技能	組織特性	合作的、支持创新的、適度競爭的等組織特性	42%
	挑戰性	管理工作具挑戰性	22%
	壓力	與外在組織競爭的工作壓力	12%

(資料來源：蔡啓通，組織因素、組織成員整體創造性與組織創新之關係。國立臺灣大學商學研究博士論文，民86年6月 97.35)

政府單位鼓勵創新機制

- (一) 臺北市政府「市政品質獎」
- (二) 行政院服務品質獎評獎實施計畫
- (三) 95年訂定「臺北市立圖書館創意與創新提案實施計畫」

臺北市立圖書館創意與創新提案評審標準

創意提案		創新行動	
指標	權重	指標	權重
周延性	30%	周延性	20%
創新性	30%	創新性	30%
重要性或價值性	20%	執行過程（努力程度）	20%
應用性	20%	績效	20%
		重要性及價值性	10%

99

臺北市立圖書館創意與創新提案獎勵方式一覽表

案別	獎項	獎勵方式
創意提案	入選提案	獎狀：每件頒給獎狀乙紙。 敘獎：每人嘉獎1次。
	金點子獎	獎狀：每件頒給獎狀乙紙。 敘獎：個人嘉獎2次；團體嘉獎2次2人、其餘嘉獎1次。
創新行動	入選獎	獎狀：每件頒給獎狀乙紙。 敘獎：每人嘉獎1次。
	金頭腦獎	獎狀：每件頒給獎狀乙紙 敘獎：個人嘉獎2次、團體嘉獎2次3人；其餘嘉獎1次。

100

臺北市立圖書館94年創意提案獲獎單位一覽表

得獎項別	組別 組別	參賽單位	獲獎提案
年度 創新 獎	諮詢服 務課	東園分館	時時樂園
創新 優選 獎		啟明分館	有聲圈－推動電腦錄製有聲書籍」
		各單位收入可採劃撥轉帳繳款	
		館員工作與學習交流Blog	
		虛擬參考服務外一章～參考服務視訊櫃臺	

101

臺北市立圖書館94年業務創意獎獎項及得獎單位一覽表

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。
花園錦簇獎	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。

臺北市立圖書館95年創意提案獲獎單位一覽表

得獎項別	參賽組別	參賽單位	獲獎提案
創意優選獎	團體組	諮詢服務課	北市圖參考室知識名人計畫
		東湖分館	我們都是一家人
創意入選獎	團體組	三興分館	圖書館服務走入校園與社區
		稻香分館	充分利用社會資源，提昇本館服務品質
	個人組	龍華民閱	活動電子看板
		視聽室	開發「讀者設備登記使用系統」， 提昇內閱座位管理效益

103

臺北市立圖書館95年創新行動獲獎單位一覽表

得獎項別	參賽組別	參賽單位	獲獎提案
年度創新獎	團體組	三興分館 清江分館 道藩分館 南港分館	提高預約圖書取書率
創新入選獎	團體組	推廣課	Bookstart 閱讀·起步走
創新入選獎	團體組	葫蘆堵分館	資訊檢索區即時服務計畫

104

全臺首創—多元文化資料中心



105

借閱證與悠遊卡結合



106

My Librarian 個人化資訊服務



107

樂齡學習資源中心



於大安區、松山區、士林區、內湖區、文山區、大同區成立
三所樂齡學習資源中心，提供55歲以上的銀髮族一個閱讀、
休閒和學習的專屬空間

109

數位影音平臺

- 不受時空限制的圖書館服務
- 包含旅遊、歷史人文、生活知識及語言學習等數百種影音資料

108

電子資源整合查詢系統



- 提供讀者單一整合式資料檢索介面，只要輸入一次查詢指令，即可同時查詢本館書目及所有電子資源

110

數位電子看板

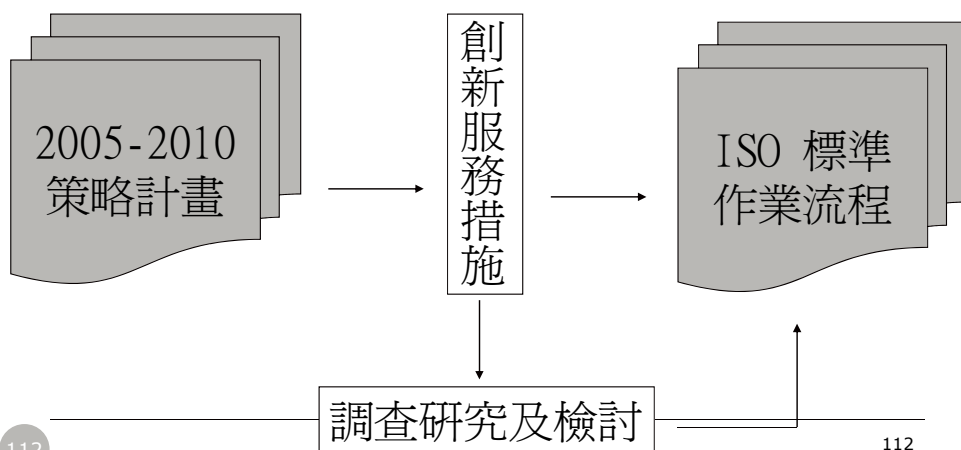


□ 提供好書及活動訊息，介紹館舍環境

111



創新服務措施的開展與延續



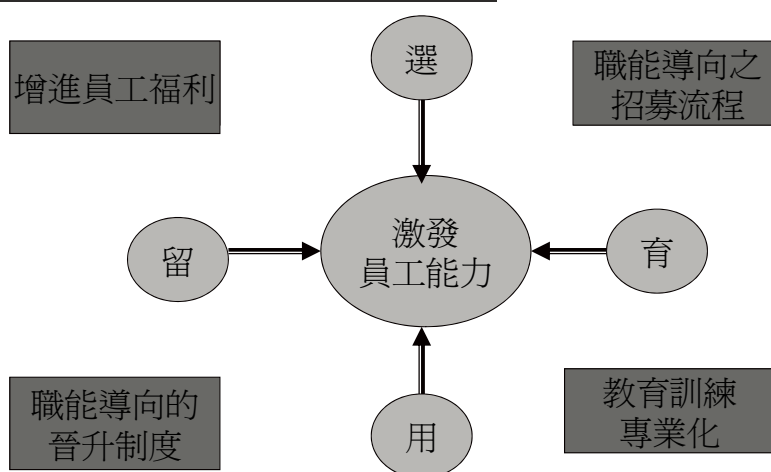
112

112

公共圖書館人力資源發展

113

人力資源發展



114

人力資源發展

建立良好的組織文化

加強內部溝通

辦理禮貌服務人員選拔及獎勵

持續加強服務專業度

115

新閱讀文化運動

- ☐ 笑臉迎人，好心情；與書相遇，快樂行。
- ☐ 愛護圖書，書常存；圖書閱畢，依位存。
- ☐ 閱讀好書，齊分享；準時還書，不逾期。
- ☐ 一人一座，不佔位；食物飲料，不入館。
- ☐ 閱讀環境，齊維護；保持安靜，氣氛佳。

116

我知書 你達禮 共創閱讀新視界

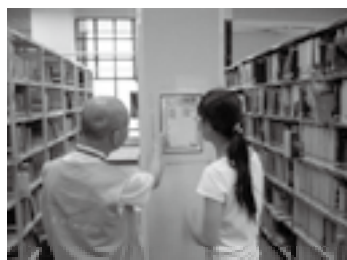
我 _____

願意

每月至少看一本好書，成為愛書人；
時時汲取新知，扮演知識領航員；
以微笑面對顧客，建立友善閱讀環境；
凡事用心，在持續改善中追求品質；
在專業與創新中實現自我；
共同為推動閱讀新文化而努力。



117



走動式志工
的親和服務

全體同仁參加
活力禮貌訓練
(97.12.4.)



118

辦理禮貌服務人員選拔及獎勵



119

服務專業度的持續加強

97年館員參與教育訓練時數統計			
	發展課程時數	業務課程時數	合計
統計值	13,937(時)	12,511(時)	26,448(時)
平均值	37.3 (時/人)	33.5(時/人)	70.7(時/人)
館員總受訓人數：374人			

120

館員教育訓練



121

□ 交換館員



122



國外標竿圖書館參訪



125

公共圖書館內外部顧客滿意經營

126

驚人的資料

- 會抱怨的顧客只占全部顧客的50%，有意見的不抱怨顧客80%左右不會再來，如果抱怨的事處理得好，90%左右的顧客抱怨之後還會來。
- 平均每位非常滿意的顧客，會把為什麼滿意告訴5個人，而這些人中，會有10個人左右，在產生同樣的需求時，會光顧受到顧客讚揚的公司。
- 一個非常不滿意的顧客，會把他的不滿告訴20個以上的人，這些人中，在產生同樣需求的時候，幾乎不會光顧被批評的服務惡劣的公司。

127

驚人的資料

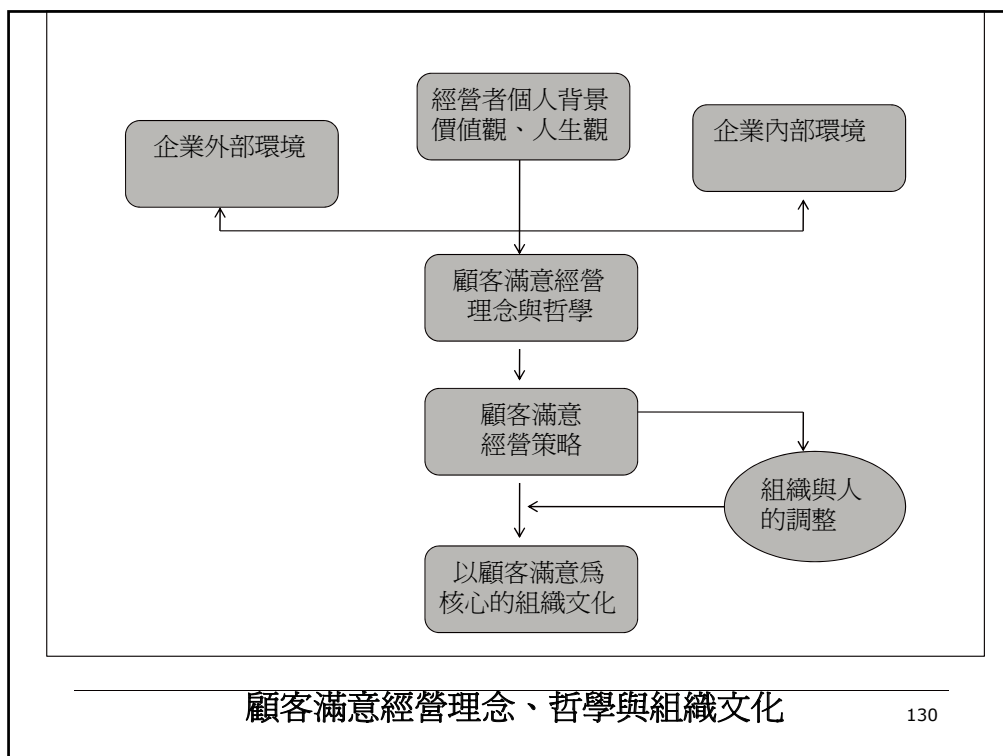
- 服務品質低劣的公司，平均每年業績只有百分之一的增長率，而市場占有率下降百分之二。
- 服務品質高的公司，每年成長率為百分之二十，市場占有率則增長百分之六。
- 每開發一個新客戶，其成本是保留舊顧客成本的6倍，而流失一位老客戶的損失，只有爭取12位新客戶才能彌補。

128

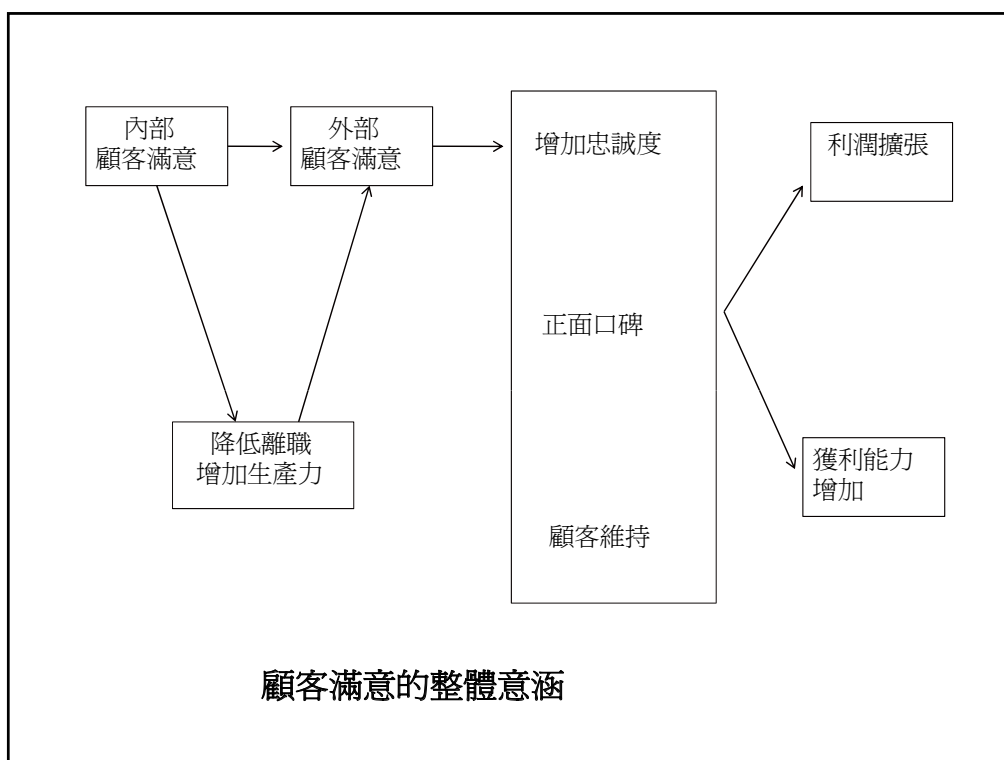
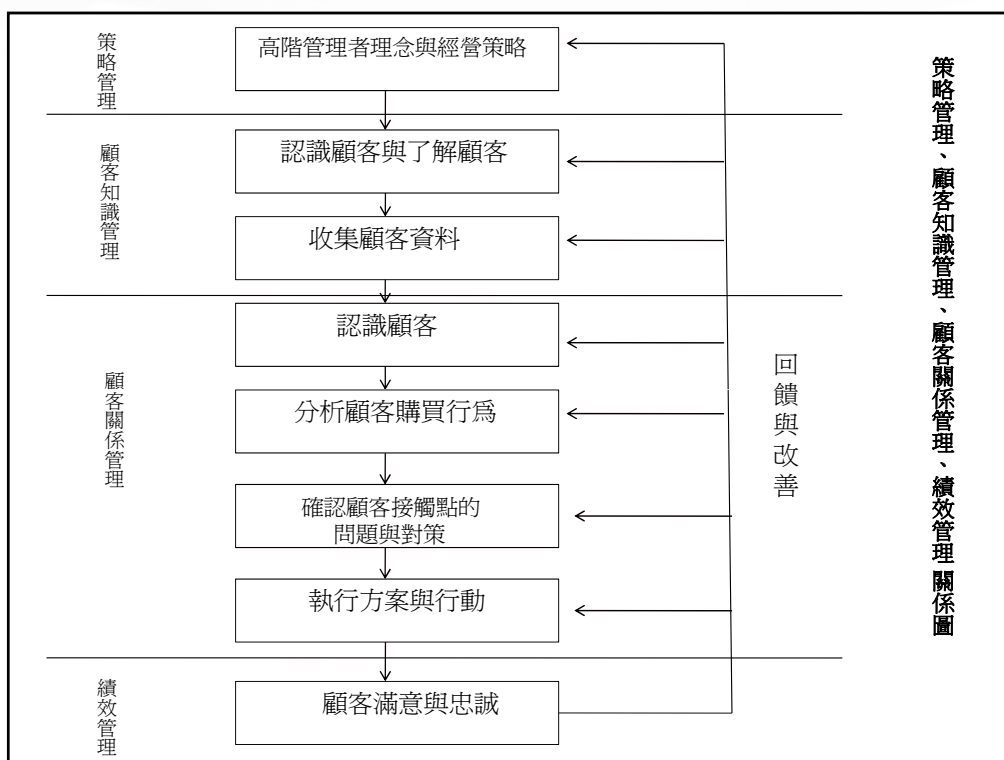
顧客滿意經營策略

- 第一步：建立願景，實現承諾。
- 第二步：設立目標。
- 第三步：收集各種資料，並且進入規劃程序。
 1. 競爭環境分析、2. 競爭對手分析、3. 市場分析、4. 自我分析、5. 獲得資源與發展能力的方法、6. 獲勝的競爭方法、7. 預估可能成果、8. 整體結論。
- 第四步：劃出屬於自己的價值鏈，瞭解從整體來看，自己創早了哪些顧客價值，並且與競爭者相比，在設計、生產、行銷、傳送服務，與售後支援等能力上，是否更為顧客所喜愛、更接近顧客。

129



130



顧客產生抱怨的原因

(1)對產品和服務內容不滿

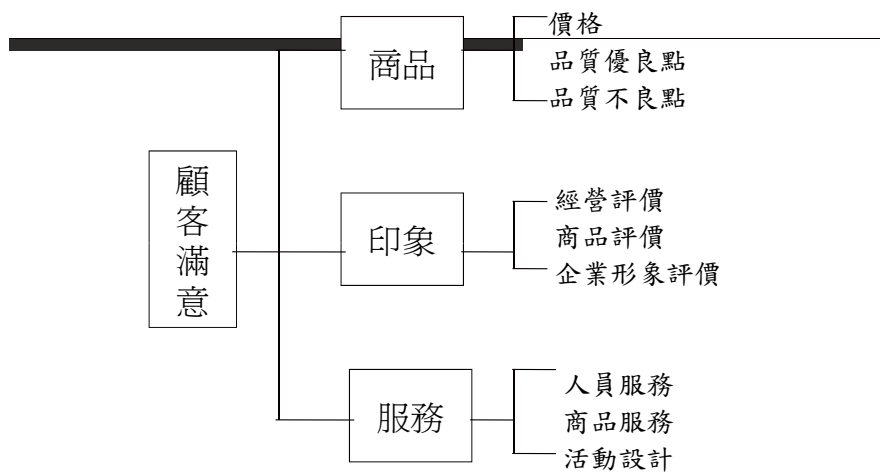
- 銷售時給予顧客不切實際的期望。
- 誤導顧客對產品的適用程度的認識。
- 對於不切實際的期望未能做出應有的解釋。
- 承諾後不能履行跟進。

(2)對服務不滿

- 用詞表達的是對己方的開脫和不願意承擔責任。
- 口氣和表情流露出對顧客的漠不關心。
- 舉止行為冒犯了顧客的忌諱。
- 不能夠遵守約定，又不事先通知。

133

顧客滿意的實體項目



134

顧客產生抱怨的原因

(3)出於顧客自己的原因

- 挑剔與苛刻的性格。
- 對服務人員抱有偏見。
- 故意挑剔以達到隱蔽的目的。
- 處在心情不好的情況下。

135

公共圖書館常見顧客抱怨問題

(1)館員的服務態度

館員的口氣不佳、服務態度不好、小朋友太吵，館員不管、一問三不知、專業能力不足等。

(2)館藏

新書上架速度太慢、沒有新書、書太少、某類的書太少、書架上都是破損的書等。

136

公共圖書館常見顧客抱怨問題

(3)服務措施及規章制度

罰則不合理，如逾期停借天數計算不合理、圖書遺失賠償，以二倍計算，不合理、圖書到期前應通知使用者、借書冊數太少、公播版視聽資料的賠償等。

(4)設施設備

查詢系統的速度太慢、電腦太舊、廁所未提供衛生紙、冷氣太強、不開冷氣、在圖書館內不能使用電源插座，無法使用自備的個人電腦等，都曾引起顧客的抱怨。

137

公共圖書館常見顧客抱怨問題

(5)管理

開放時間太短、小朋友佔用電腦玩線上遊戲、預約的圖書過了好幾個星期還未收到通知、電腦上查到的書，按號碼到書架上找不到、未善盡管理責任，害讀者物品遭到偷竊等。

138

顧客抱怨的管道

國內的政府單位及公共圖書館提供民眾意見反映的管道大致包括：

1. 櫃台
2. 書面
3. 專線電話
4. 電子郵件
5. 首長信箱
6. 部落格

139

抱怨處理原則

1. 用體諒的心來傾聽，讓讀者發洩不滿情緒，並了解讀者抱怨的原因。
2. 察言觀色，注意讀者的表情及情緒反應，以和顏悅色的態度，先將讀者不滿的情緒予以撫平。
3. 活用三變原則處理：
 - (1)人變：改由其他同仁或主管出面處理。
 - (2)地變：改換場所或地點商談，以改變氣氛及化解爭端。
 - (3)時變：約定改日再談，以時間沖淡怒氣。
4. 面對讀者的抱怨，要秉持冷靜專注的態度，設法找出讀者不滿的真相，以解決問題。
5. 表達誠意，接納讀者抱怨的事實或紀錄其意見，表示願意進一步處理。
6. 仍以應有的禮貌結束不甚愉快的對談。
7. 館內的新訂措施或應變措施，儘可能提前公告或說明，並為可能發生之負面效應早做準備。
8. 表現永續服務的精神，仍鼓勵讀者常常使用圖書館，多多提供意見。

140

第一線服務人員的服務品質

- 要有高度的服務熱誠
- 一切以顧客為考量
- 良好的服務態度
- 快速的回應顧客要求
- 速效化的解決顧客問題

141

有效聆聽的要點

- 保持開放的心態、切忌心中已有答案
- 保持目光的接觸
- 有必要的話做筆記
- 注意字與詞的表達方式
- 注意非語言的訊號
- 利用問題理解與判斷意義不明確的字與詞的含義
- 用關閉式問題檢查理解的程度
- 總結理解

142

接近顧客的準備

- 整齊儀容、容光煥發的自己
- 溫暖關心的目光接觸他
- 微笑頷首歡迎他
- 站起來迎接他
- 走過去招呼他
- 介紹自己的角色
- 動作敏捷靈活

143

服務禮儀規範

- 北市圖訂定了一份「閱覽服務禮儀規範」，將相關作業程序分為1.電話禮貌、2.服裝儀態、3.接待禮儀、4.公務禮儀、5.閱覽與參考服務禮儀、6.抱怨處理原則等六個部分，作為館員在接聽電話、面對顧客或提供特定服務上，保持既定品質的禮貌、服裝儀容及表達。

144

電話禮貌

- (一) 每通電話，皆應在響聲三聲（或五秒）內儘快接聽，並回答《○○圖書館/○○課（室）您好》。
- (二) 若超過三聲（或五秒）才接聽時，則說《○○圖書館/○○課（室）您好，對不起，讓您久等了》。
- (三) 接聽電話應正確的回答、轉述或紀錄。
- (四) 接聽電話，語氣應委婉、誠懇，讓對方留下良好印象。
- (五) 接聽每通電話，均應展現高度耐心，仔細傾聽，了解對方的意見或需要。
- (六) 使用電話以聯絡公務為主，並簡單、扼要原則，以利外線之撥入或服務到館之讀者。
- (七) 轉接電話時，應告知若電話中斷請直撥電話分機號碼並先向同仁敘明來電單位及意旨；內部對話應遮住話筒，避免造成困擾。
- (八) 先讓對方掛斷電話；若對方一直未掛電話，說聲《謝謝您》，然後掛斷。

145

服裝儀態

- (一) 衣著首重整潔，不可穿著奇裝異服。
- (二) 不披頭散髮或穿著拖鞋。
- (三) 男性同仁應短髮不蓄鬚，女性同仁不可濃粧豔抹。
- (四) 微笑是溝通最好的肢體語言；笑容不是奉承，而是尊重。
- (五) 以愉快的心情及整潔的儀容，展開誠摯的服務。
- (六) 舉止應端莊大方，使讀者產生信賴感，進一步相信館員的專業知能。
- (七) 上服務台前先整理服裝儀容，並穿著工作背心、配帶識別證，桌上放妥職名牌。
- (八) 不在服務台看書報刊物、聊天、補粧及吃零食；儘可能不在服務台吃便當或用餐。

146

接待禮儀

- (一) 隨時注意是否有訪客或有需要幫助的讀者。
- (二) 來者是客，不可因身分、職業、年齡或種族而有差別待遇。
- (三) 面對長官毋需緊張，以平常心接待之。
- (四) 茶杯、茶包等訪客必備物品應隨時備份。
- (五) 任何一位同仁遇到訪客均應立即接待，引導至接待場所，並通知相關人員、主管或首長。
- (六) 與讀者面對面時，應保持微笑或點頭示意。
- (七) 不說推託、拒絕或阻斷的話。
- (八) 隨時表現樂意為讀者服務之態度。

147

公務禮儀

- (一) 同仁之間相處應互敬、互信、互諒及互助。
- (二) 要有同舟共濟團隊精神，視市圖為一個大家庭，沒有總館、分館之別；多溝通、多協調，互相支援，才能發揮整體效率，提昇服務品質。
- (三) 人總有情緒低潮時，此時可先向同仁說明或協調工作，以免影響服務形象。
- (四) 相逢自是有緣，有幸成為同仁，應好好珍惜這份情緣。
- (五) 常說《請》、《謝謝》、《對不起》。
- (六) 不揭人隱私、不傳播是非私事、不批評上司。
- (七) 有事離開工作崗位，應告知同仁去處，回來後亦應告知。
- (八) 事先請假，應將手邊工作向代理同仁交待清楚。

148

公務禮儀

- (九) 同仁情緒不佳或生病時，應多加關懷。
- (十) 同仁有喜悅之事（新裝、新髮型、結婚、生子（女）、升遷等）應予讚美及祝賀。
- (十一) 學會自我調適，不要把負面的情緒帶到上班場所。
- (十二) 尊重不同的意見，不惡言爭辯，應互相協調。
- (十三) 同仁工作太忙或有較緊急之工作時，應即時給予協助。
- (十四) 同仁如有疑問應即時請益，或直接向對方溝通，避免經由第三者傳話，產生誤會。
- (十五) 同仁間應留有彼此的聯絡電話，以利隨時通知或聯繫。
- (十六) 上下班應互相問候，互道早安問好或再見。

149

閱覽與參考服務禮儀

- (一) 服務台應經常保持整齊與清潔，才有舒適的工作環境。
- (二) 以助人為樂的心理，主動趨前關切來館讀者，為其解惑或提供服務。
- (三) 親切、誠懇、盡心地回答各類問題，使讀者感到滿意。
- (四) 解說各項規定或注意事項時，切勿一語帶過或推說依規辦理，應詳細說明原由及內容，才能使讀者信服。
- (五) 辦理各項流通作業時，應當面核對，確實查證，迅速處理，免於日後產生糾紛。
- (六) 對於讀者經常詢問的問題，如開放時間、交通路線、各館辦理之推廣活動、館藏、廁所及公共電話等相關設施的方向及位置，必須清楚並設有明顯標示，遇詢問時，可輔以明確的手勢指引。
- (七) 對讀者易產生疑問的措施（如圖書資料限本人借閱、補發借閱證付費、逾期停借、遺失自購賠償等），應先說明規定內容，再強調其積極正面意義，如維護讀者權益、兼顧公平性等，使讀者了解並樂於接受。

閱覽與參考服務禮儀

- (八) 依服務對象及問題類型規範參考諮詢服務程度。
 - (九) 服務台應備有常用文具、最新之各館地址、電話、交通路線、總館各課室人員承辦業務暨電話一覽表、「閱覽規定」、ISO常用相關文件等快速查考資料，以即時答覆讀者詢問。
 - (十) 服務台應備放「諮詢服務記錄表」及各種業務申請表，以應需要；並應於明顯處備妥圖書資料推介卡、意見表及便條紙等，供讀者使用。
 - (十一) 電腦檢索區應備有操作說明，以方便讀者自行檢索。
 - (十二) 館員應熟悉資料庫及網路資源檢索，以因應未來多樣化的資訊需求。
 - (十三) 已告知讀者何處或如何查得所需資料後，應適時追蹤並詢問讀者查詢結果，以即時再給予協助。
-

151

內部顧客—員工、志工

- ☐ 建立內部溝通管道
 - ☐ 重視員工志工意見之處理
 - ☐ 訂定具體員工激勵及獎勵辦法
 - ☐ 為民服務考核卓越獎、進步獎
 - ☐ 實施績效獎金制度
-

152

外部顧客—讀者

- A. 建立讀者滿意衡量管理程序
 - * 建立讀者滿意衡量管理程序
 - * 讀者反映意見蒐集
 - * 讀者滿意度調查
 - * 讀者滿意度衡量之矯正及改善
- B. 建立讀者需求審查管理程序
- C. 建立閱覽服務禮儀規範
- D. 改善服務措施、服務環境

153

每年定期進行讀者滿意度調查

- ① 整體讀者滿意度調查
 - ② 調查期間：97年11月17日至11月23日，共7天
 - ② 調查方式：依開館時間分早中晚時段，採系統抽樣法發放問卷。
 - ② 調查內容：館藏資源、館舍環境、資訊取得便利性、館員服務態度、及推廣活動等。
 - ② 回收狀況：發出5,270份（不含啓明分館60份），回收5,065份，回收率96.1%。

154

◎ 讀者滿意度調查檢討措施－館藏資源

- ◎ 縮短圖書採購流程，加速圖書進館速度
- ◎ 針對大量預約的圖書加強採購
- ◎ 加強電子圖書的購置
- ◎ 建置數位影音平臺

155

◎ 閱讀推廣活動滿意度調查

- ◎ 好書交享閱活動滿意度調查
- ◎ 「每月一書」系列講座滿意度分析
- ◎ 「BookStart閱讀起步走」滿意度調查

156

◎ 新服務據點與創新服務分析調查

- 西門智慧圖書館讀者使用行為調查
- 綠建築之規劃興建與用後評估研究
- 多元文化館藏發展及新住民資訊服務研究
- 木柵分館空間改造需求評估調查
- 與大學院校合作進行圖書館調查研究

157

每週發佈北市圖電子報，提供圖書館訊息



158

158

159

公共圖書館組織形象塑造

160

公共圖書館組織形象塑造

提供舒適明亮的閱覽環境

161

公共圖書館行銷推廣

臺北市立圖書館 報名 聯合服務
日期 97.1.29
剪輯 資料 版次 A1
內容摘要

買不如借 北市圖 外借冊數創新高

【本報訊】臺北市立圖書館（北市圖）今年外借冊數創新高，截至12月31日止，全年外借冊數達65萬本，較去年同期增加10%。北市圖表示，外借冊數增加，顯示市民對圖書館的利用程度提高，也顯示市民對閱讀的重視程度提高。

北市圖表示，外借冊數增加，主要是由於市民對圖書館的利用程度提高，也顯示市民對閱讀的重視程度提高。北市圖表示，外借冊數增加，主要是由於市民對圖書館的利用程度提高，也顯示市民對閱讀的重視程度提高。

【本報訊】臺北市立圖書館（北市圖）今年外借冊數創新高，截至12月31日止，全年外借冊數達65萬本，較去年同期增加10%。北市圖表示，外借冊數增加，顯示市民對圖書館的利用程度提高，也顯示市民對閱讀的重視程度提高。

北市圖表示，外借冊數增加，主要是由於市民對圖書館的利用程度提高，也顯示市民對閱讀的重視程度提高。北市圖表示，外借冊數增加，主要是由於市民對圖書館的利用程度提高，也顯示市民對閱讀的重視程度提高。

臺北市立圖書館 報名 聯合服務
日期 97.1.29
剪輯 資料 版次 C3
內容摘要

哇塞！這家人一年借書2054冊

【本報訊】臺北市立圖書館（北市圖）今年外借冊數創新高，截至12月31日止，全年外借冊數達65萬本，較去年同期增加10%。北市圖表示，外借冊數增加，顯示市民對圖書館的利用程度提高，也顯示市民對閱讀的重視程度提高。

北市圖表示，外借冊數增加，主要是由於市民對圖書館的利用程度提高，也顯示市民對閱讀的重視程度提高。北市圖表示，外借冊數增加，主要是由於市民對圖書館的利用程度提高，也顯示市民對閱讀的重視程度提高。



哇塞！這家人一年借書2054冊

服務行銷

聯經出版事業公司

聯合線上
udn.com

聯合發行股份有限公司
United Distribution Co., Ltd.

信誼基金會

市立圖書館與悠遊卡
之結合應用

悠遊卡公司
自 2007/6/24



台灣閱讀協會
Taiwan Reading Association

財團法人台達電子文教基金會
DELTA ELECTRONICS FOUNDATION

與企業及媒體進行合作行銷

163

服務行銷



深入校園，行銷圖書館服務

164

Q & A

165

第二單元

QCC ■ SWOT ■ PDCA

實際案例介紹

- ☐ 臺北市立圖書館創意提案無線圈 -降低RFID晶片圖書外借出館錯誤率
 - ☐ 臺北市立圖書館創意提案博客來圈－提升借閱量!!
 - ☐ EQM21品質精進班書立得圈(提昇7天內圖書通借送達率)
 - ☐ EQM21品質精進班圓圈圈(減少讀者抱怨次數)
-

品管圈〔QCC〕是什麼？

- 品管圈是一組人做相似的工作，志願性地定期聚會，並分析問題的原因，向管理者建議解決方案，而且，試行這些解決方案。
 - 品管圈的概念是假定品質不良的原因是還不知道的，需要分析績效不佳之根本原因。
-

品管圈的定義

- 品管圈定期聚會，通常每週一次，學習及應用技巧來確認、分析及解決會影響其工作或工作場所的問題。品管圈的大小可以不同，但通常由成員志願加入。一個圖書館或一個部門可有一個以上的品管圈，每次聚會一小時，讓成員：
 1. 確認一個課題或問題。
 2. 接受品管技術的訓練。
 3. 分析問題。
 4. 準備問題解決方案的實施建議。
 5. 向管理者提出建議。
-

所有參加者都可以獲得以下的好處

- ☐ 品管圈會議中可以有機會在大眾面前講話。
 - ☐ 彼此結交更多的朋友，有助於營造工作場所愉快的氣氛。
 - ☐ 更能意識到本身工作的重要性與職責，因而對自己的工作更感到自豪。
 - ☐ 改善了個性，與養成專心處理問題的能力，這些品管圈的經驗也可以應用到家庭生活上。
-

成功的品管圈有下列特性

1. 支持的管理者。
 2. 團隊的努力。
 3. 強調目標的選擇及確認，調查及解決問題。
 4. 著重結果。
 5. 志願性的參與人員。
 6. 提供員工及管理階層的訓練。
 7. 開放及正向的態度。
-

品管圈的目的

成功的品管圈是一依據目標及目的的管理工作，包括：

1. 自我發展:依公司(組織)的需求訓練個人及磨練他們的能力。
 2. 共同發展:以團隊合作及相互了解的方式工作。
 3. 品質:達成產品或服務的品質及品質形象。
 4. 溝通:透過經常性的團隊會議的溝通，來發展正向的態度。
 5. 減少浪費:減少材料、時間及重做的浪費。
 6. 工作滿意:藉由慎重考量其概念，來幫助員工自我實現需求的滿足。
 7. 降低成本:價值分析，在不影響品質之下，減少成本。
-

品管圈的目的

8. 生產力:藉由降低成本，減少退貨及不滿意的顧客，來增加生產力。
 9. 安全:持續監督安全問題，並建立能增進工作環境的安全評量。
 10. 解決問題:提供員工一個機會，共同思考問題，切碎問題，產生概念，形成解決方案
 11. 建立團隊:開創團隊精神及相互合作。
 12. 預防問題:在問題發生前先行處理。
 13. 投入:使於員工對工作產生更大的興趣，以增加生產力。
 14. 參與:創造組織的凝聚及共識。
 15. 減少怠工:減少時間的浪費及抱怨。
-

成立一個品管圈

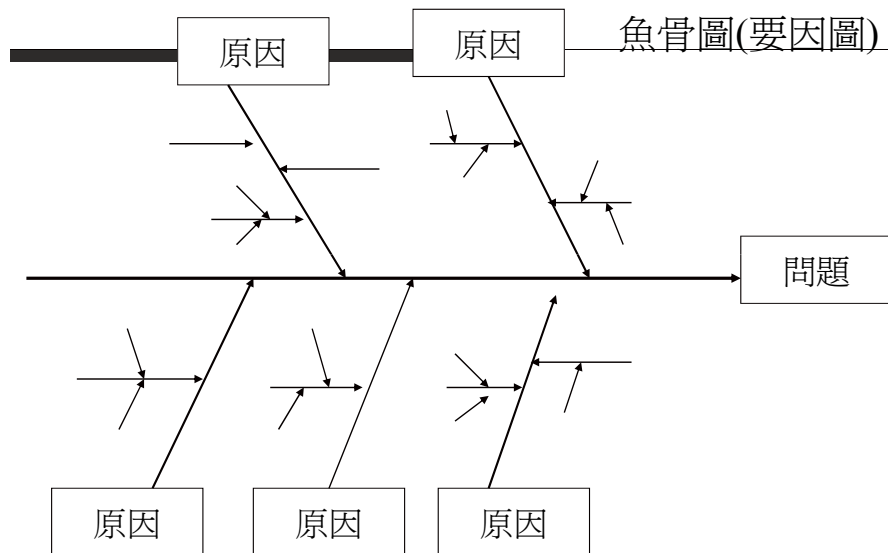
- ☐ 成立一個驅動委員會(Steering committee)。
 - ☐ 找一位適合的促進者(facilitator)。
 - ☐ 品管圈應由六至十名，具相似工作功能，如出納、媒體服務、編目等的人員組成。
 - ☐ 審慎規劃及訓練是重要的。
-

品管圈技術

- ☐ 品管圈所應用的技術，對大部分圖書館管理者而言，都非常熟悉。
 -  透過腦力激盪確認問題。
 -  資料蒐集及呈現。
 -  資料分析—原因和效應。
 -  團隊動力。
 -  領導。
 -  溝通。
-

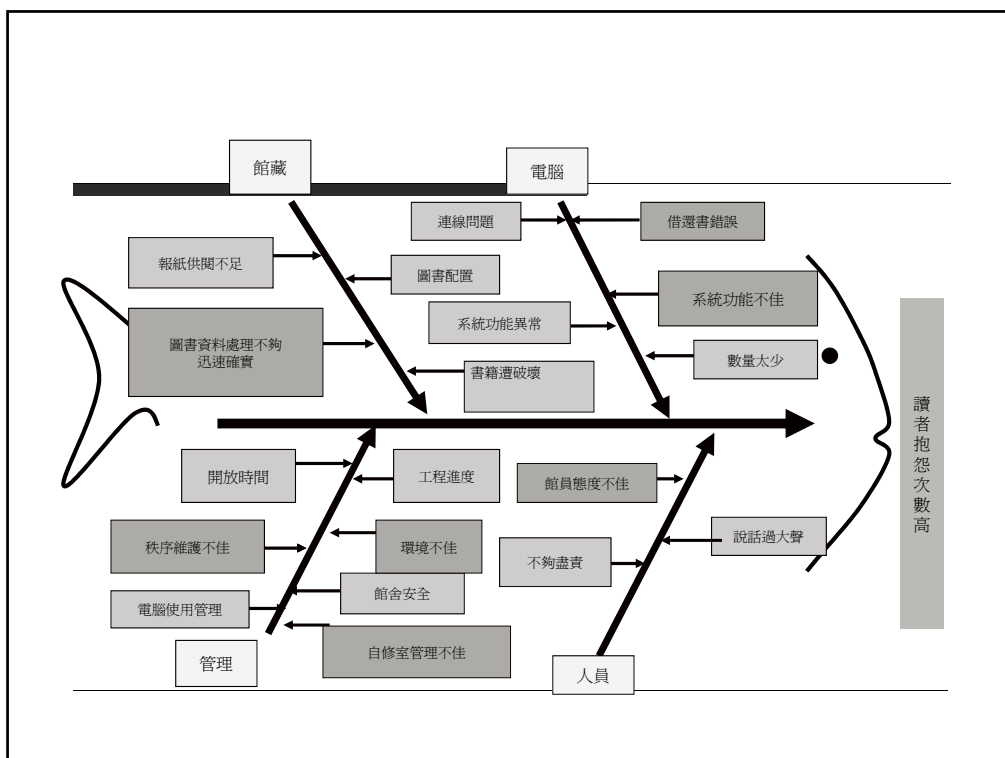
實施品管圈

- ✎ 每一個品管圈決定該圈要做的事
- ✎ 持續訓練
- ✎ 品管圈試行解決方案
- ✎ 品管圈必須利用資源及資訊
- ✎ 管理者必須支持



魚骨圖的畫法

- 步驟 1：將問題寫出，並將該問題置於紙張右邊，由左至右畫一骨幹
- 步驟 2：決定原因的主要類別，每大類劃於中骨上
- 步驟 3：以腦力激盪想出更細節的原因，做為小骨
- 步驟 4：刪除不可能的原因
- 步驟 5：討論所餘因子，並決定影響問題之原因的順序
- 步驟 6：找出解決對策
- 步驟 7：消除重要原因，並將對策標準化



對策擬定及評價表

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 對策擬定	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		○			
		書庫採開架式管理			○		
		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

持續改善

持續不斷改善才能提升品質

- 服務品質出現問題，產生不良，可歸納為下列原因：（楊錦州，服務業品質管理，品質學會發行，2002年，156-157）

1. 服務系統設計不當

服務系統的規劃與設計非常重要，對於服務提供的正確性、服務提供的效率、顧客需求的回應等均有關鍵性的影響。設計不當往往會造成顧客的不滿。

2. 服務流程規劃不良

服務流程指的是提供服務給顧客的整個過程，包括服務提供時的作業程序、動線設計、作業內容、設施布置等。由於顧客會參與服務提供的流程，所以有任何設計不當，都會造成顧客的不便，引起顧客的不滿。

3. 動線規劃不當

由於空間規劃欠當及室內空間使用之設計欠週延等問題，造成顧客在接受服務時會不停的來回，浪費許多時間；而且，也會由於動線規劃不良，造成服務提供過程中的瓶頸，以及顧客的無謂等候。

持續不斷改善才能提升品質

4. 員工專業能力不足或作業錯誤

有許多服務業，其員工對顧客的服務需要有專業的知識或能力，如果專業不夠，則無法為顧客提供最好的服務，或無法為顧客解決問題，又如何能讓顧客滿意呢？所以，服務人員的專業能力是基本的要求。

更常發生品質問題是出在作業人員的作業錯誤，例如作業員在貨品上貼錯名條，送貨員把貨送錯地址。施工人員施工錯誤，造成傷害等等，比比皆是。

5. 服務人員態度不佳，問題處理能力不足

有許多顧客抱怨或顧客不滿是來自於服務人員的態度不佳，顧客問題處理不當。幾乎每個人都會經驗到，當我們到百貨公司買東西時，售貨員態度熱切，笑臉迎人，但當買回去的物品有瑕疵，要來退貨退錢時，則售貨員臉色就變了，而且態度很不好。在此情況下，顧客當然會不滿。

此外，許多公司的服務人員對於重大問題，欠缺處理的能力，例如，航空公司之班機嚴重延誤，使得旅客必須在機場過夜，在這個時候，航空公司的機場人員經常無法妥善處理，而使得許多旅客不滿，甚至有抗爭的行為。

持續不斷改善才能提升品質

- 產生品質問題的重大因素，是可以透過改善來降低品質問題發生的機率，甚至是可以避免。以服務系統設計不當、服務流程規劃不良或動線規劃不當來說，是可以成立專案或改善小組，針對問題點深入分析，找出解決的方案來進行改善，透過有系統而持續的改善運作，一定能把這些問題逐漸的改善，品質問題會逐漸的降低。
- 至於服務人員的專業能力、服務態度，問題解決能力及作業錯誤或疏失，可以透過不斷的教育訓練，作業規範的要求，以及改善小組的運作來加以改善，以避免類似問題的重複發生。

資料來源：楊錦州，服務業品質管理，品質學會發行，2002年。

問題解決的步驟

步驟1：問題確認

1. 確認問題
2. 現況了解
3. 主題之選取

步驟2：問題之解析

1. 問題點之區分
2. 所需數據之收集
3. 數據之整理、分析、表示及研判
4. 原因分析與選擇

問題解決的步驟

步驟3：可行對策之產生

1. 列出所有可能的對策
2. 對策之分析與評估
3. 解析出可行對策

步驟4：對策之選擇與計劃

1. 選擇最佳之對策
 2. 執行計畫
 3. 主管之核可與支持
-

問題解決的步驟

步驟5：執行

1. 計畫之執行
2. 督導

步驟6：評估

1. 評估標準
2. 評估之結果
3. 問題點之提出

資料來源：楊錦州，服務業品質管理，品質學會發行，2002年。

問題解決的步驟

步驟7：改進對策之提出與執行

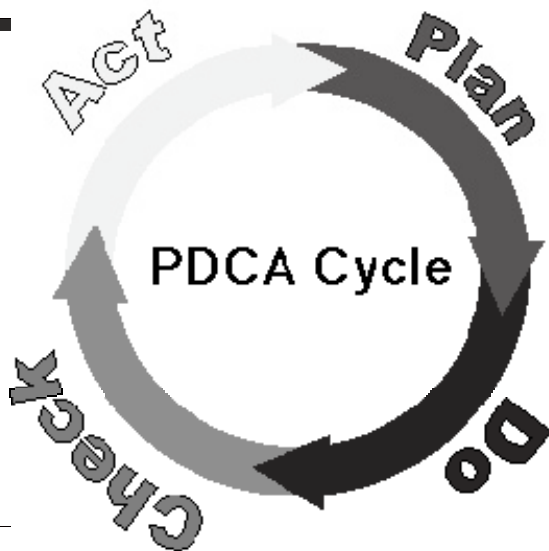
1. 問題點之再分析
2. 改進對策之提出
3. 改進對策之執行與追蹤

步驟8：標準化與實施

1. 效果確認
 2. 標準化與實施
-

PDCA

績效管理循環流程圖

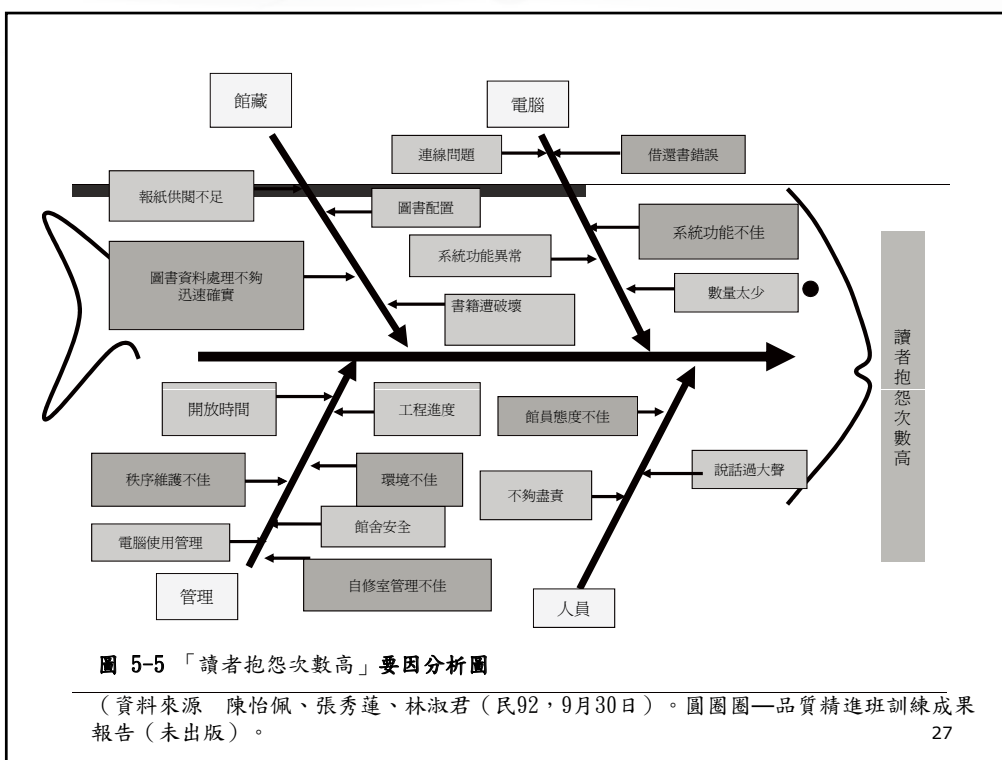


25

P-D-C-A

- Plan - a change or a test, aimed at improvement.
- Do - Carry out the change or test.
- Check or Study - the results. What was learned? What went wrong?
- Act - Adopt the change, abandon it, or run through the cycle again.

26



對策擬定及評價表

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	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			○		
		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
	圖書資料處理不夠迅速確實	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
	借還書錯誤	開設讀者圖書館利用教育課程	○			92.12.31	諮詢服務課
		增快新書上架速度	○			92.07.20	採編課及閱覽單位
	系統功能不佳	落實新進館員實務訓練	○			92.07.30	人事室
		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

品管圈運用PDCA迴圈管理模式實施改善問題的具體對策

一	對 策 名 稱	加強廁所綠美化
	主 要 因	閱覽環境不佳
	問 題 點	1.廁所老舊、故障率高。 2.讀者使用頻繁，打掃次數不足。 3.館舍通風不良，異味散布閱覽區。
改善前： 因到館使用讀者眾多及館舍空間配置因素，部分廁所位於風口及閱覽區中間，故容易造成異味散布閱覽區之情形，影響讀者閱讀心情。 HOW： 1.加強清潔打掃次數。 2.注意室內通風。 3.加強公共環境維護觀念。 4.廁所加強綠美化及張貼心靈小語，改善讀者心情 5.爭取經費，改善並汰換老舊設備。		執行期間： 92.05-92.07 1.請清潔人員除於早晚打掃清潔外，並應機動配合，隨時注意環境清潔。 2.請各單位於開館時即開起抽風機，促進室內空氣流通。 3.於洗手臺及牆壁以植栽或壁畫美化環境。 4.於每間廁所內張貼心靈小語，舒緩讀者心情。 5.積極爭取空間改造經費補助，並邀請專家提供建議。
經查各單位執行情形，廁所之使用環境有明顯之改善，另讀者對於廁所之抱怨件數明顯減少，故此項措施應繼續執行。		1.平日由各單位主管負責監督館舍環境清潔執行情形。 2.由本館為民服務考核委員定期至各分館進行實地訪視。
		29



你 在 哪 裡 • 知 識 就 在 哪 裡

臺北市政府創意提案會報複審入圍簡報

無線圈 - -

降低RFID晶片圖書外借出館錯誤率

報告人：臺北市立圖書館 周倩如

97年10月27日





你 在 哪 裡 • 知 識 就 在 哪 裡

觀察讀者使用產生問題



- 自助借書機無法借閱圖書
- 使用自助還書紀錄無法立即消除
- 使用自助借書機借書門禁會響
- 想借的書出現在他人借閱紀錄



你 在 哪 裡 • 知 識 就 在 哪 裡

圈的組成

以「問題解決型」方式進行品管圈運作





你 在 哪 裡 • 知 識 就 在 哪 裡

組圈動機

● 釐清讀者操作問題

- 1.讀者操作自助借書機時，造成誤借原因。
- 2.讀者操作自助借書機時，無法消除安全碼原因。

● 圖書晶片有效性

- 1.RFID晶片應用於圖書安全辨識，資訊儲存有效性。
- 2.RFID晶片使用穩定性。



你 在 哪 裡 • 知 識 就 在 哪 裡

圈員介紹

圈 名	無線圈（以無線射頻晶片延展無限讀者服務）
圈 長	周倩如 課長（閱覽典藏課）
圈 員	陳美芳、蔡宗明（閱覽典藏課）
圈 友	黃裔宏 主任（資訊室）
所屬單位	臺北市立圖書館 閱覽典藏課
活動期間	96年5月底~11月中





你 在 哪 裡 • 知 識 就 在 哪 裡

主題選定

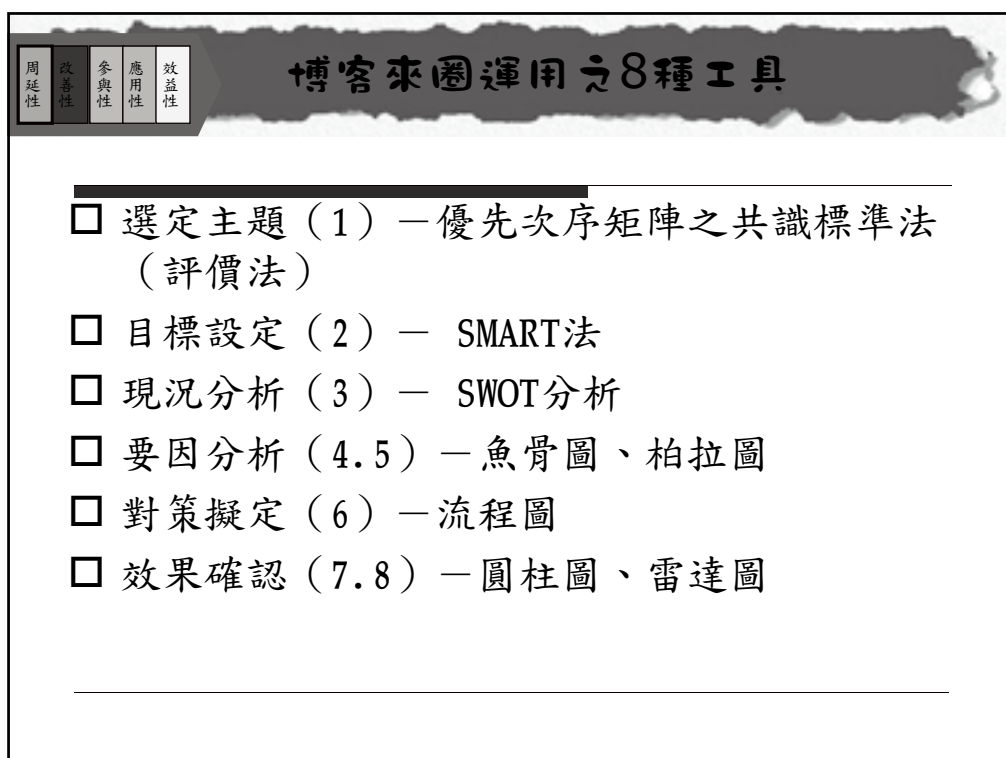
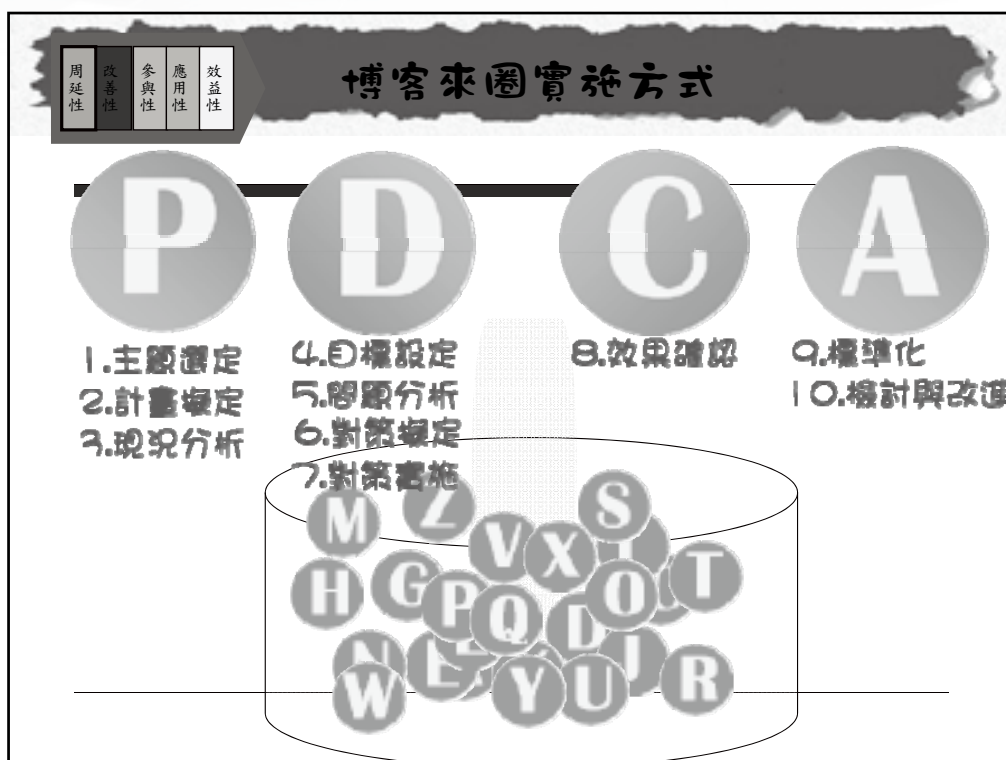
活動主題	降低RFID晶片圖書外借出館錯誤率
選題理由	1. 讀者借閱圖書出館錯誤發生頻率端視晶片加工正確率
	2. 提高服務品質，減少櫃臺紛爭，達讀者滿意之服務目標
	3. RFID晶片圖書加工作業尚未有一致的作業模式，藉此可進一步訂定標準作業規範。
	4. 符合本館品質目標的宗旨
	5. 可作為其他圖書館日後使用RFID圖書館藏管理標竿學習



臺北市立圖書館創意提案

博客來圈—提升借閱量!!





EQM21 品質精進班第一期

書立得圈

民國九十三年九月二日

成員

- 圈 長：吳瑛玲
- 圈 員：胡菊韻、張定波、洪德宜、林秀嫻、陳淑娟
- 報 告：張定波
- 輔導員：鄭靜欣
- 圈 友：林淑娟、黃喬宏、李寶鸞



主題選定

提昇7天內圖書通借送達率

主題選定(理由)

- ☐ 建立館員專業形象，增進館員成就感。
 - ☐ 提昇讀者便利性，提高對圖書館的滿意度。
 - ☐ 避免資源浪費，提昇圖書的週轉率。
 - ☐ 資源共享，以最低的成本達到最高的效益。
-



臺北市立圖書館
Taipei Public Library

Taipei Public Library

Knowledge
Knowledge

Information
Information

圓圈圈—品質精進班訓練成果報告

繳交日期：92年9月30日



臺北市立圖書館
Taipei Public Library

Taipei Public Library

Knowledge
Knowledge

Information
Information

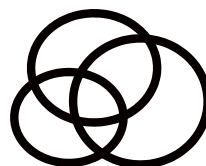
圈的介绍

圈名：圓圈圈

圈長：陳怡佩

圈員：張秀蓮

林淑君



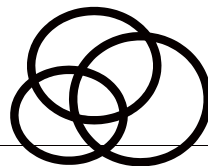


臺北市立圖書館
Taipei Public Library



圈名意義

- ☐ 內部與外部顧客皆能圓融相處。
- ☐ 顧客抱怨次數能降低至零次數。



圖書館的空間規劃與設計

潘晃宇

2010.05.20

1

潘晃宇

學歷：中正理工學院75年班化工科

現職：誠品書店中區督導

豐原三民書局轉址開店	1997
豐原三民書局改裝	2000
誠品書店中友店改裝	2004
誠品書店豐原店改裝	2007
誠品書店園道店開店	2008
誠品書店中友店改裝	2009

教育部98、99年公共圖書館提昇計畫分區輔導委員

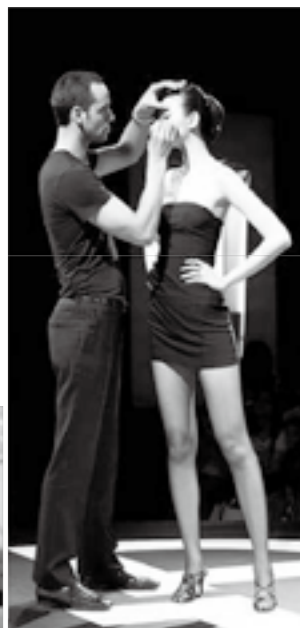
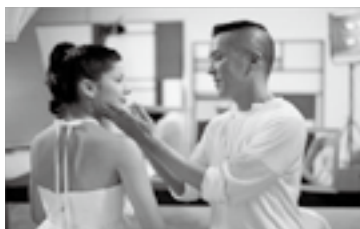


2



報告大綱

- 一、世界十大驚艷圖書館
- 二、好的圖書館
- 三、誠品思維
- 四、公共圖書館需求規劃
- 五、空間規劃實務分享
- 六、Q&A



世界十大驚艷圖書館



Library of Congress
(Washington, DC)

Rijkmuseum Library
(Amsterdam, Netherlands)



世界十大驚艷圖書館



**Reading Room at
the British Museum
(London, England)**



**Stockholm Public
Library
(Stockholm, Sweden)**

5

世界十大驚艷圖書館



**Jose Vasconcelos
Library
(Mexico City, Mexico)**



**Yale University
Beinecke Rare Book
and Manuscript Library
(New Haven, CT)**

6

世界十大驚艷圖書館

**Chateau de Chantilly
Library
(Near Paris, France)**



**Trinity College Library
(The Long Room)
(Dublin, Ireland)**

7

世界十大驚艷圖書館



**Abbey Library of St. Gall
(St. Gallen, Switzerland)**

**Seattle Public Library
(Seattle, WA)**



8



世界十大驚豔圖書館

您看到了什麼？



9

好的圖書館



Phillips Exeter Academy 圖書館



書就是圖書館最好的裝飾 -
人、書與光線的結合



10

好的圖書館



水岸邊的黑鑽石 -

- 精緻
- 體貼
- 簡單
- 自然



丹麥皇家圖書館



11

好的圖書館



法國國家圖書館



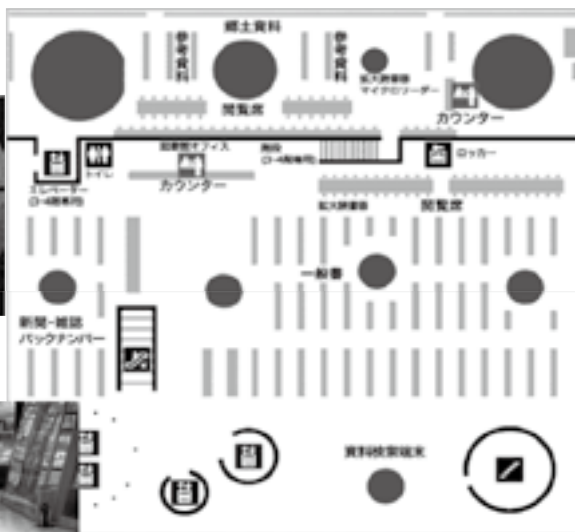
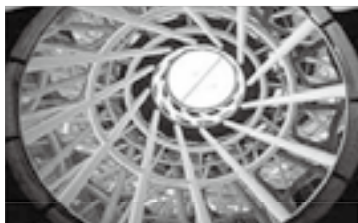
知識就是最好的裝備 - 科技 人文 藝術 創意 寧靜



12

好的圖書館

日本仙台媒體中心



無視存在的均質媒體便利店 -

輕鬆 友善 便利 自在

13

好的圖書館

好在那裏？



14



誠品思維



誠品認為 →

人、活動、與空間三者的互動
是文化的形成與堆砌。

誠品的終極關懷（人文思維）→ 人、生命、閱讀。
讀者 時間 心情、心境

一般的事業經營（商業思維）→ 消費者、金錢、賣書。

15

誠品書店台中園道店

美好生活的追求與實踐



店的定位

區域樞紐的旗鑑大店

城市生命價值的象徵

誠品生活態度的啓發

夢想展現的場所精神



店的經營特色



空間：

古典現代、兼容並蓄

商品：

專業素養、嚴謹選擇

伙伴：

互信互諒、展現精彩

服務：

精緻細膩、超出期待



誠品書店台中中友店

不只是書店 -
閱讀. 行動. 分享. 生活



店的定位 以人文、藝術為中心的區域大店
引領城市設計領域的發展與建構
孕育閱讀的新時代潮流價值

店的經營特色

【空間特色】

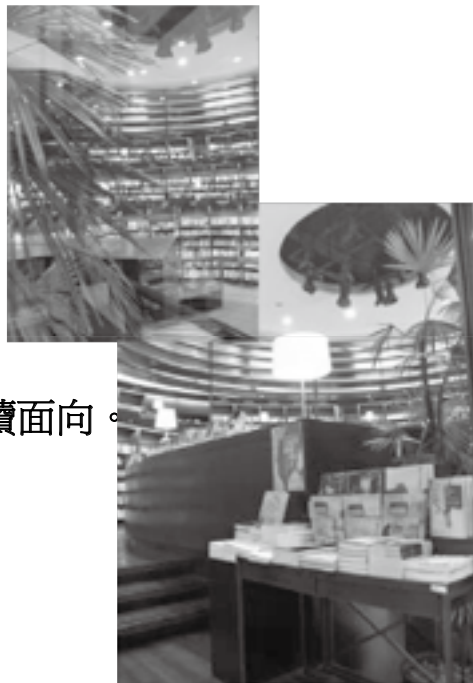
古典、沉潛、不喧嘩。

【商品特色】

執著關懷滿足各領域的閱讀面向。

【人員特色】

獨立思考，不依賴別人。



誠品思維

經營理念與服務品質

人文

- 善與愛、以人為本。
- 利己、利他、利眾生。
- 自己的鄉土，自己疼惜；自己的文化，自己耕耘。

藝術

- 對美的追求。
- 五種生活藝術的提倡（視覺、聽覺、味覺、觸覺、嗅覺）。
- 八種呈現的方式（美術、音樂、戲劇、電影、文學、舞蹈、攝影、建築）。
- 心靈與知性的美 → 書店的經營。
- 畫廊的經營。

創意

- 創意是生命中潛藏的寶貴特質，是人類進化的基本動力。
- 事業的經營需提供想像力與創造力的發展空間。
- 事件與活動行銷的特質。
- 呼應不同地區的設店特色。





公共圖書館需求規劃

認知：

公共圖書館的角色

公共圖書館的空間使用者

公共圖書館的功能與導向

公共圖書館的空間類型

公共圖書館使用分區佔比

公共圖書館的空間規劃需求估算

執行：

好的設計師應具備條件

規劃部份

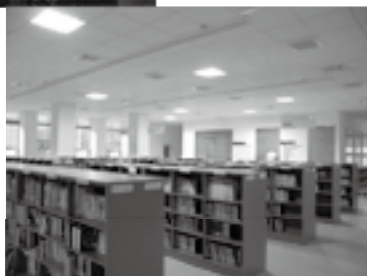
設計部份



23



公共圖書館的角色



公共圖書館係以社區居民為其服務對象,以蒐集、整理、保存並利用一般通俗及地方圖書文物為主要經營目標,提供民眾日常生活所需資訊、推行社會教育、提高國民文化水準、改進職業與生活素質、實施全民教育、倡導終身學習及建立書香社會等,扮演了積極及正面的功能。

(輔仁大學圖書資訊學系分類)

地方文化館、生活美學館、地方生活學習中心、文化所、文化廟、鄉鎮文化中心、樂齡學習資源中心、地方產業交流中心

(輔仁大學曾淑賢教授)



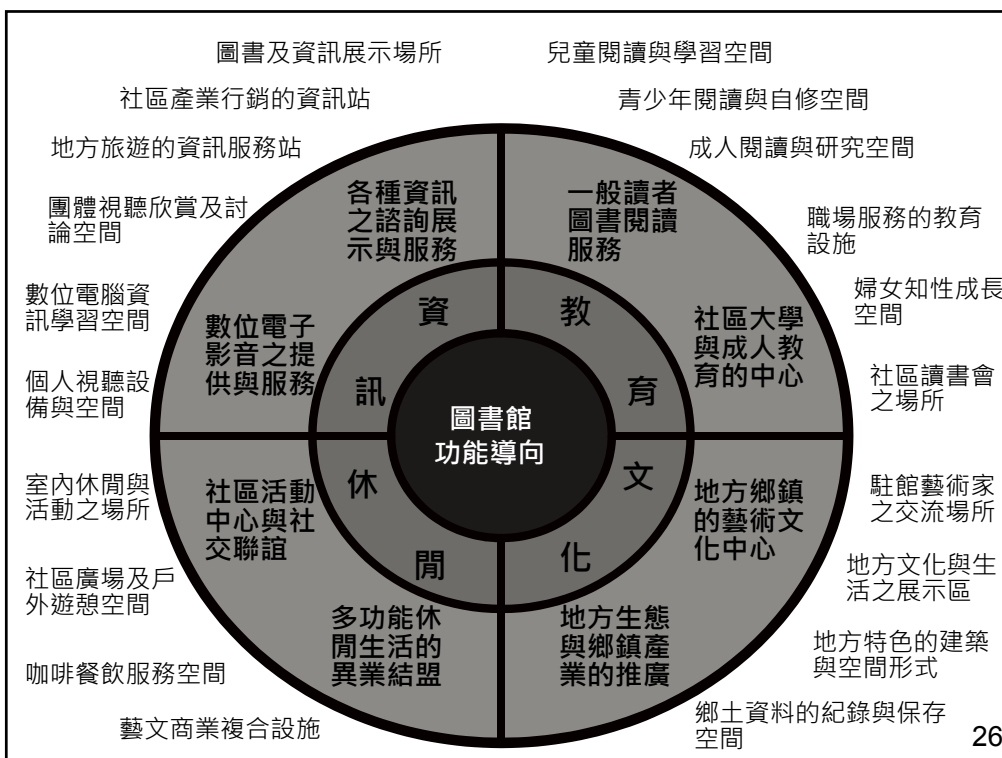
24

公共圖書館的空間使用者

讀者
館員
書



25



26



公共圖書館的空間類型

館藏空間
席位空間
館員空間
活動空間
特殊空間
不可支配空間

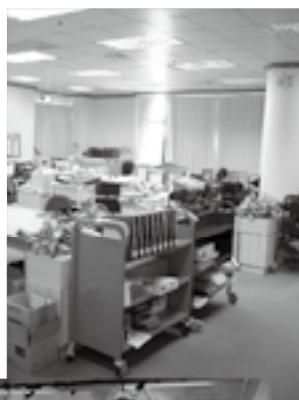


27



公共圖書館使用分區佔比

讀者服務區	40-55%
行政及業務處理區	5-10%
文教活動區	15-35%
其他公共設施	10-15%

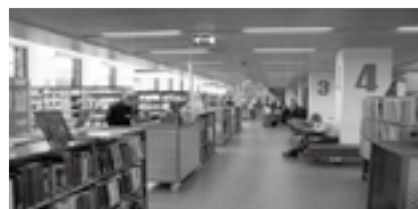


28



公共圖書館的空間規劃需求估算

1. 服務人口
2. 館藏空間
3. 電腦工作站
4. 閱覽席位空間
5. 館員工作空間
6. 活動空間
7. 特殊用途空間
8. 不可支配空間



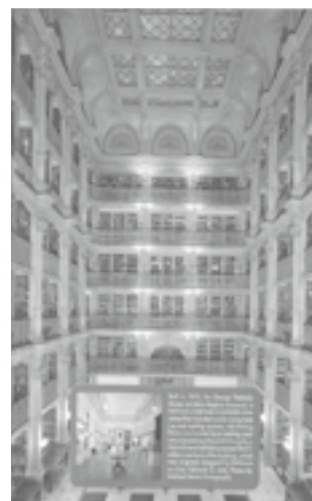
29



好的設計師應具備條件

安全 體貼 精緻 風格 靈性的美

1. 謙卑學習,瞭解使用者真正需求
2. 善於溝通,不斷提出各種可行方案
3. 豐富專業經驗,可解決實際問題,創造三贏
4. 可節省預算,使業主物超所值
5. 作品有創意,有啟示教育性





規劃部份

- 1.過去/現況/未來瞭解
- 2.組織架構及作業內容
- 3.確定設計目標:
(1)整體考量(2)形象(3)實用性(4)未來性(5)啟發性(6)分期
- 4.各空間需求及設計原則:
(1)空間面積(2)使用性(3)家具 (4)設備(5)意象
- 5.動線機能之確定
- 6.水電/空調/結構設計原則
- 7.造價之估計



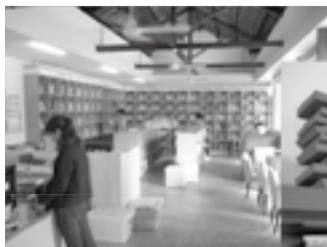
設計部份





空間規劃實務分享

外觀設計
內裝設計主題擬定
動線規劃
天花板規劃
燈光設計及照明規劃
地坪和地材的規劃
書櫃和陳列道具的規劃
傢俱系統和閱覽座位安排
服務空間規劃
館員空間規劃
標示系統
視覺輸出及氛圍佈置
環保、節能、減碳
色彩印象
設計圖說



33



空間規劃實務分享-外觀設計

外立面造型
立式招牌
街燈
休息椅
人行道
大門入口



34



空間規劃實務分享-內裝設計主題擬定

主題
故事
想像力
象徵
隱喻
創新

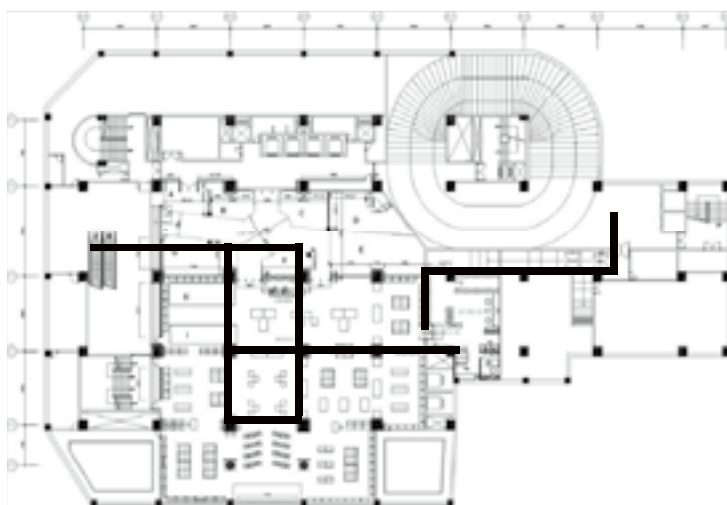


35



空間規劃實務分享-動線規劃

讀者動線
後場動線
館員動線
水平動線
垂直動線



36



空間規劃實務分享-天花板規劃

氛圍 意象

注意：
 空調管
 消防排煙管
 輸電管
 配線槽
 消防幹管及灑水頭
 自動電捲門箱
 冷氣出風口
 照明燈具
 偵煙器
 防煙垂壁
 監視器
 擴音喇叭
 指示導引



37



空間規劃實務分享-燈光設計及照明規劃

考量角度：
 人工光源
 自然光源
 照度
 色溫
 間接不眩光
 聚焦
 層次分明



照明是內裝設計的生命

38



空間規劃實務分享-地坪和地材的規劃

色彩 材質

區分：
天然大理石
人造石
石英磚
磁磚
塑膠地磚
木地板



最讓人注目的空間元素

39



空間規劃實務分享-書櫃和陳列道具的規劃

需求
美學
管理
創意
人體工學
材質



40



空間規劃實務分享-傢俱系統和閱覽座位安排

設計性
配置
尺寸與人體工學
私密性
領域性
個人空間
體貼



41



空間規劃實務分享-服務空間規劃

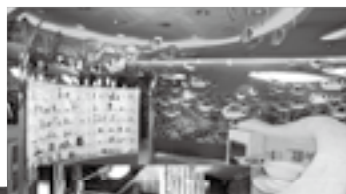
流通櫃台
洗手間

座式與蹲式
高低洗手台
置物平台
掛衣掛勾
整裝鏡
工具間

無障礙洗手間

育嬰室

茶水間



42



空間規劃實務分享-館員空間規劃

忙、領域、工作流程

收發區
資料處理辦公空間

期刊處理
編目作業
業務處理
館際合作
檔案
助理人員

清潔及維修工具間
儲藏室
會議室
休息室

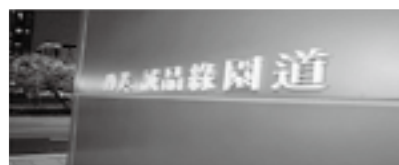
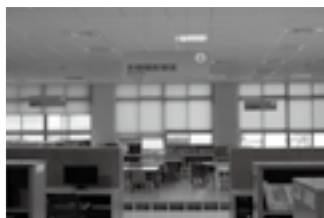
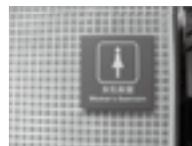


43



空間規劃實務分享-標示系統

清晰
焦點
統一
雙語
設計
美觀



44



空間規劃實務分享-視覺輸出及氛圍佈置

設計
美感
植栽
調性
巧思
風格



45



空間規劃實務分享-環保、節能、減碳

科技
思維
細膩
美感
風格
綠色
預算



46



空間規劃實務分享-色彩印象

白色		純潔、樸素、清晰、明朗、光亮
黑色		嚴肅、剛硬、黑暗、陰鬱、有力、沈穩
紅色		溫暖、熱情、誠摯、焦慮、刺激
粉紅色		浪漫、年輕
棕色		穩定、古樸、溫柔、安定
綠色		自然、清新、放鬆、青春、希望
藍色		安全、舒適、冷靜、寂寞、冷酷
紫色		高貴、神秘、不安、憂鬱
橙色		豐碩、煩惱、沮喪
黃色		快活

47



空間規劃實務分享-設計圖說

平面圖

現況圖/新平面配置圖/放樣圖/拆除圖
水、電配管路圖/消防設備圖/空調設備圖
燈具、開關配置圖/天花材料標示圖
地坪材料標示圖/牆面材料標示圖
道具系統詳圖/色彩計畫標示圖/弱電圖

立面圖

向立面圖/材料結構圖/剖面圖/粉刷圖
材料計畫

施工規範

工程管理

契約



工程施工依據與正確規範準則

48



Q & A



49



結語

好與偉大的差別在於用心
成功的關鍵就在細節
美學不是選擇，它是必需



50

講師資料

謝寶媛老師

學歷：交通大學管理科學研究所博士
服務單位：臺灣大學圖書資訊學系副教授
聯絡電話：02-33662965
E-mail：pnhsieh@ntu.edu.tw

詹昭雄老師

學歷：美國南阿拉巴馬大學MBA
經歷：PHILIPS TAIWAN Dep. Head
各大企業TQM相關經驗30年以上
服務單位：世曜國際品質專業顧問(股)公司總經理
中原大學兼任講師
聯絡電話：03-4587218
E-mail：b7light@ms24.hinet.net

黃焜煌老師

學歷：Texas A&M University, Ph. D.
經歷：朝陽科技大學圖書館館長
服務單位：逢甲大學國貿系教授、圖書館館長
聯絡電話：04-35072021
E-mail：khhuarng@mail.fcu.edu.tw

曾淑賢老師

學歷：國立臺灣大學圖書資訊學博士
經歷：臺北市立圖書館館長
服務單位：輔仁大學圖書資訊學系教授
聯絡電話：02-29053242
E-mail：Egret.tseng@gmail.com

潘晃宇老師

學歷：中正理工學院化工科
經歷：誠品書店豐原店、中友店店長
豐原三民書局店長
服務單位：誠品書店中區督導
聯絡電話：04-23266085轉801
E-mail：hypan@eslite.com.tw

學員名錄

座位編號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
2-3	黃素敏	基隆市文化局	科員	02-24224170#273	Y素
2-4	曹慧麗	基隆市文化局	科員	02-24224170#272	Y素
2-6	李添慶	基隆市文化局	科長	02-24224170#271	Y
2-5	丁依玲	台北市立圖書館	輔導員	02-2706-4556	Y
1-3	沈嘉玫	台北縣立圖書館	課長	02-22534412#8621	Y
1-4	周桂瑛	台北縣立圖書館	約聘	02-22534412#8623	Y
3-6	邱惠伶	桃園縣政府文化局	約聘	03-3322592#8403	Y
1-5	林秀珍	新竹縣文化局	科員	03-5510201#510	Y
1-6	歐叔青	新竹縣文化局	科員	03-5510201#508	Y
1-8	何帥昇	新竹市文化局	佐理員	03-5319756	Y
1-7	林美英	新竹市文化局	代理科長	03-5319756#230	Y
2-7	彭秀珍	苗栗縣政府	科長	037-350876	N
2-8	徐玉金	苗栗縣政府	約僱人員	037-350916	N
3-8	郭清利	苗栗縣政府	科員	037-350944	N
2-1	繁運豐	台中市文化局	科長	04-23713788	N
2-2	潘美君	台中市文化局	科員	04-23727311#488	N
3-2	黃世桓	台中縣文化局	約聘	04-26280180	N
3-3	蔡靜慧	台中縣文化局	科長	04-26280180	N
3-4	張怡芬	南投縣政府文化局	科長	049-2221619#401	N
3-5	陳棟	南投縣政府文化局	約聘	049-2221619#303	N
4-7	王麗惠	雲林縣政府文化處	科員	05-5340919	Y
4-8	陳麗珍	雲林縣政府文化處	約僱人員	05-5340919	Y
1-1	何明芬	彰化縣文化局	輔導員	04-7250057#332	N

座位編號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
1-2	周欣鶯	彰化縣文化局	科長	04-7250057	N
5-2	葉浩昌	嘉義縣政府文化處	辦事員	05-3799978#34	Y
4-2	翁瑞騏	嘉義縣政府文化處	科長	05-3799978#30	Y
4-1	洪玉貞	台南市立圖書館	組長	06-2255146#111	Y
3-1	吳靜宜	台南市立圖書館	約聘人員	06-2255146#207	Y
5-1	邱麒麟	高雄市立圖書館	分館主任	07-2372563	Y
5-3	郭吉清	高雄市立圖書館	兼分館主任	07-3227509	Y
3-7	洪慈芬	高雄縣政府文化局	科長	07-6262620#2501	Y
4-3	李玉霜	高雄縣政府文化局	約聘	07-6262620#2509	Y
5-6	林彩影	屏東縣政府文化處	約聘	08-7379423	Y
4-4	賴淑玲	台東縣政府文化暨觀光處	約聘	089-353543	Y素
5-4	林菊嬌	花蓮縣文化局	科長	03-8227121#150	Y
4-5	黃文玉	宜蘭縣政府文化局	科長	03-9322440#200	Y
4-6	張菁華	宜蘭縣政府文化局	科員	03-9322440#215	Y
5-5	吳巧惠	澎湖縣政府文化局	約聘	06-9261141#158	Y
5-7	李秋月	國立臺中圖書館	助理員	04-22261105#258	N
5-8	盧淑慧	國立臺中圖書館	課員	04-22261105#933	N素
6-1	安美娥	國立臺中圖書館	課員	04-22511722#12	N素
6-2	張賽青	國立臺中圖書館	專員	04-22261105#188	N素
6-3	張震雨	國立臺中圖書館	課員	04-22261105#335	N
6-4	吳彩鳳	國立臺中圖書館	助理輔導員	04-22261105#332	N
6-5	徐于婷	國立臺中圖書館	專員	04-22261105#116	N

工作人員名錄

國立台中圖書館

呂春嬌 館長

鄭慕寧 副館長

陳哲文 主任

林厚宇 主任

賴甫昌 課長

張薰云 小姐

李春生 先生

周孟香 小姐

趙幸儀 小姐

羅瑞月 小姐

呂懿如 小姐

林耿玄 先生

鄒湘瑛 小姐

文化志工

陳慧瑛 小姐

陳怡真 小姐

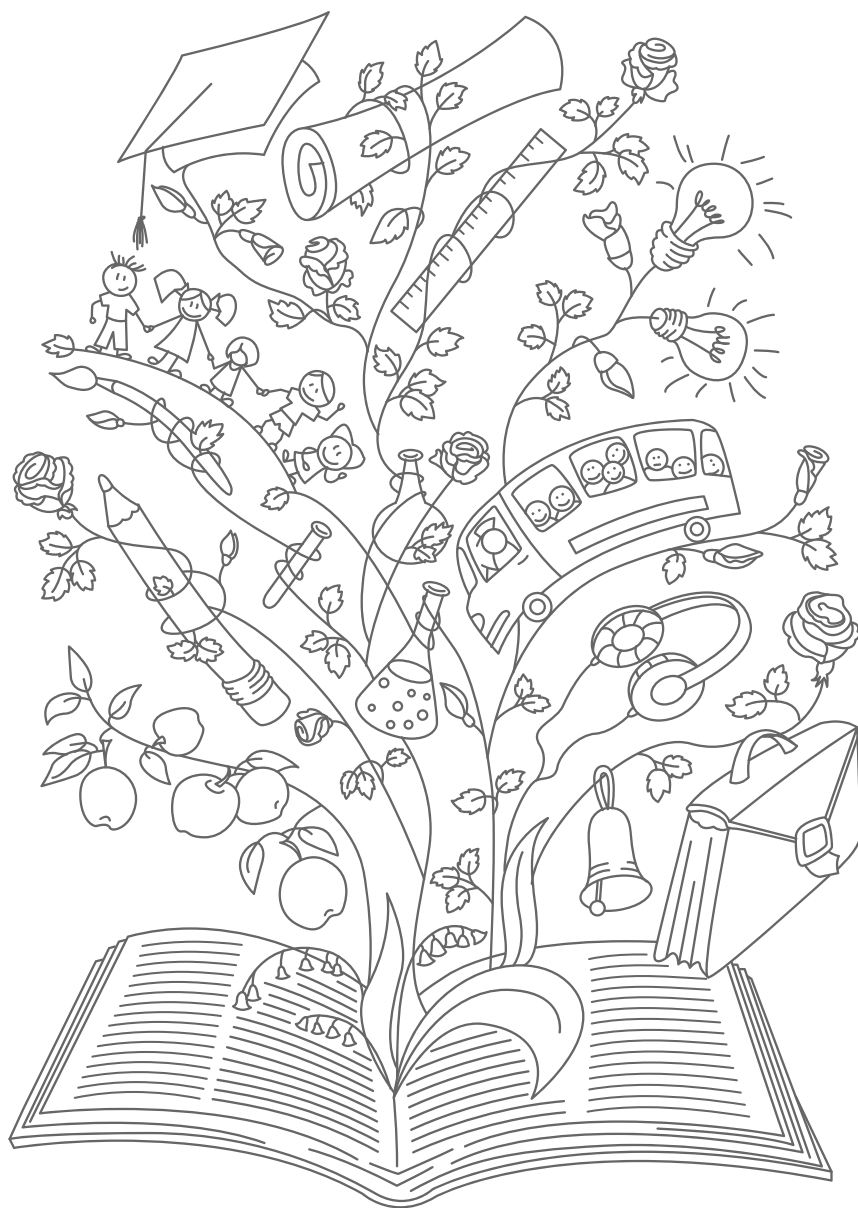
座 位 表

講

台

第一排	1-1 何明芬	1-2 周欣鶯	走 道	1-3 沈嘉玫	1-4 周桂瑛	走 道	1-5 林秀珍	1-6 歐叔青	走 道	1-7 林美英	1-8 何帥昇
第二排	2-1 繁運豐	2-2 潘美君		2-3 黃素敏	2-4 曹慧麗		2-5 李添慶	2-6 丁依玲		2-7 彭秀珍	2-8 徐玉金
第三排	3-1 吳靜宜	3-2 黃世桓		3-3 蔡靜慧	3-4 張怡芬		3-5 陳棟	3-6 邱惠伶		3-7 洪慈芬	3-8 郭清利
第四排	4-1 洪玉貞	4-2 翁瑞騏		4-3 李玉霜	4-4 賴淑玲		4-5 黃文玉	4-6 張菁華		4-7 王麗惠	4-8 陳麗珍
第五排	5-1 邱麒麟	5-2 葉浩昌		5-3 郭清吉	5-4 林菊嬌		5-5 吳巧惠	5-6 林彩影		5-7 李秋月	5-8 盧淑慧
第六排	6-1 安美娥	6-2 張賽青		6-3 張震雨	6-4 吳彩鳳		6-5 徐于婷				

附錄



國立臺中圖書館辦理

99 年「縣市文化局輔導知能培訓」-服務品質規劃與管理實施計畫

一、依據：本館「99 年公共圖書館經營管理人才培訓實施計畫」辦理。

二、目的

- (一) 在強調讀者滿意度的時代，公共圖書館服務品質的良窳，是讀者滿意及是否再度光臨的關鍵決定。有鑑於此，以「顧客滿意」為主題，規劃顧客滿意價值、服務品質、經營策略等課程，多面向及多層次的協助公共圖書館館員具備 TQM 理解理念與落實於工作中並提升服務品質。
- (二) 配合教育部「閱讀植根與空間改造：98-101 年圖書館創新服務發展計畫」，提昇館員創意思考及具有空間改造規劃相關知能，以期「公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫」順利推動，達到預期效益。

三、辦理機關

- (一) 指導機關：教育部
- (二) 主辦機關：國立台中圖書館

四、參加研習對象：(各縣市推派 2 人參加)

- (一) 北、高兩市圖書館業務主管及業務相關人員。
- (二) 各縣市文化局(處)圖書館業務主管及業務相關人員。

五、研習時間：99 年 5 月 19、20 日(星期三、四)。

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

七、報名作業

- (一) 報名日期：即日起至 4 月 30 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) 22261105-922；FAX：(04) 22232521；e-mail：p222@ntl.gov.tw))

八、經費：由本館年度經費支出。

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。

十、課程表

99 年 5 月 19 日（星期三）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09：30~10：00	報到	輔導課
10：00~10：10	始業式	呂春嬌館長 國立臺中圖書館
10：10~12：00	一、 專題演講：「公共圖書館 品牌經營」	主講人：謝寶煖教授 臺灣大學圖書資訊學系
	問題與討論（Q and A）	
12：00~13：30	午餐	輔導課
13：30~15：20	二、專題演講：「服務品質與 顧客滿意：TQM 理論，基本觀 念及推動方法」	主講人：詹昭雄總經理 世曜國際品質專業顧問 （股）公司
	問題與討論（Q and A）	
15：20~15：40	茶敘交誼	輔導課
15：40~17：30	三、專題演講：「圖書館服務 規劃與管理」	主講人：黃焜煌館長 逢甲大學圖書館
	問題與討論（Q and A）	
17：30~	明天見（前往住宿旅館）	

99 年 5 月 20 日 (星期四)		
時間	課程內容	主講人或主持人
09：00~10：30	四、專題演講：「公共圖書館 TQM 導入程序及實務分享」I	主講人：曾淑賢教授 輔仁大學圖書資訊學系
	問題與討論 (Q and A)	
10：30~10：40	休息交誼	輔導課
10：40~12：00	五、專題演講：「公共圖書館 TQM 導入程序及實務分享」II	主講人：曾淑賢教授 輔仁大學圖書資訊學系
	問題與討論 (Q and A)	
12：00~13：30	午餐	輔導課
13：30~15：30	六、專題演講：「圖書館的空間規劃與設計」	主講人：潘晃宇督導 誠品書店(中區)
	問題與討論 (Q and A)	
15：30~15：40	休息交誼	輔導課
15：40~16：30	七、綜合座談及結業式	主持人： 呂春嬌館長 與談人：潘晃宇督導

99 年「縣市文化局輔導知能培訓」報名表

編號：

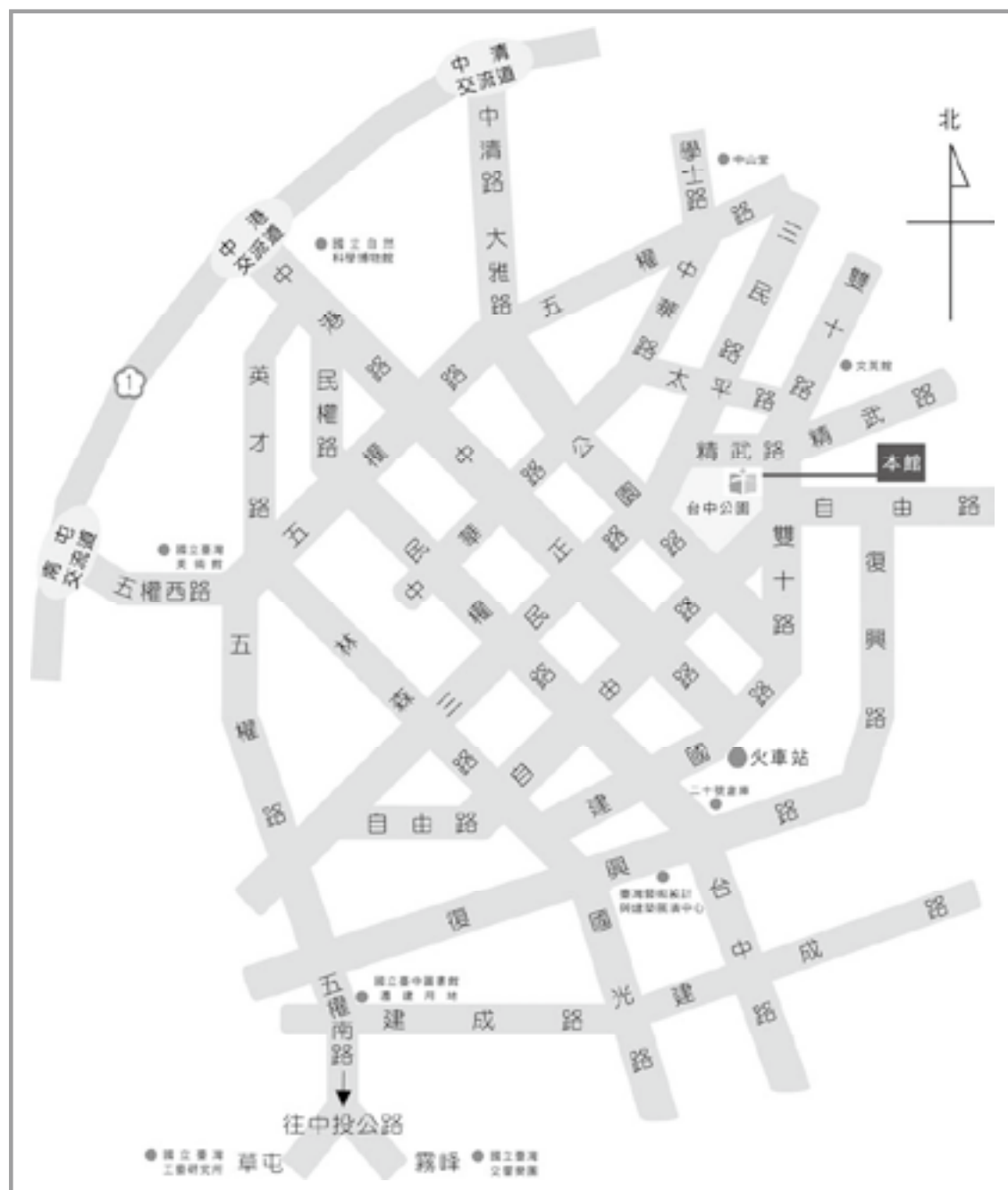
姓 名		性 別	☐ 男 ☐ 女	
身分證字號		出生日期	民國	年 月 日
服務單位		職 稱		
e - m a i l a d d r e s s		時數認證 (12 小時)	☐ 是 ☐ 否 公務人員研習入口網站登錄	
通 訊 地 址	縣(市) 鄉(鎮區) 里 鄰 路(街) 巷 弄 號 樓			
連 絡 電 話	公：	行動電話		
	宅：	傳 真 ()		
用 餐	☐ 素食 ☐ 葷食	住 宿	5 月 19 日 (三) ☐ 是 ☐ 否	
研 習 日 期 與 地 點	日期：99 年 5 月 19、20 日 (星期三、四) 研習地點：國立台中圖書館二樓研習教室 (台中市北區精武路 291 之 3 號)			
備 註	1. 請將報名表e-mail:p222@ntl.gov.tw;報名截止日期:4/30(本案承辦人鄒湘瑛小姐, Tel: 04-22261105#922, FAX: 04-22232521)。 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。			

國立台中圖書館位置圖、交通暨停車指南

地址：台中市精武路 291 之 3 號

電話：04-22261105

一、位置圖



二、交通暨停車指南

乘車指南

客運公司：路線（站牌）

- 台中客運：41、71、88、142、163（台中圖書館）
8、9、14、34、41、100、102、131、132、136（台中公園）
- 統聯客運：73、83（台中圖書館）
- 彰化客運：往豐原路線
- 巨業：通宵—大甲—台中（光復國小）
- 豐原客運：豐原（台中圖書館）、東勢（台中圖書館）、卓蘭（台中圖書館）、新田（台中圖書館）
- 仁友客運：20（台中圖書館）
25、31、61（台中公園）

高速公路：國道 1 號中山高速公路

- 南下：南下至中清路交流道下，走大雅路接公園路，至三民路二段左轉，走台中公園旁的精武路即可到達。
- 北上：北上至中港路交流道下，走台中港路至五權路左轉，至公園路右轉，再到三民路二段左轉，走台中公園旁的精武路即可到達。

步行指南

- 乘火車至台中站下車，徒步右轉建國路到底，沿雙十路，至精武路左轉到本館，約 10 分鐘；計程車約 3 分鐘。
- 乘國光客運至干城站下車，沿雙十路，左轉精武路，步行 8 分鐘至本館。

國立台中圖書館出版品一覽表

序號	書名	出版(創刊)年月	定價	備註
1	書香文化新樂園	98.6	150	平裝
2	打造公共圖書館新紀元	97.12	150	平裝
3	公共圖書館挑戰與學習	96.12	150	平裝
4	台灣公共圖書館的新世紀特展：閱讀理想國	96.10	200	平裝
5	公共圖書館創新經營	96.4	150	平裝
6	公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估及讀者滿意度調查研究	95.12	200	平裝 (1張光碟片)
7	法國推動閱讀國際研討會會議實錄	95.12	150	平裝
8	深耕閱讀多元學習	95.8	120	平裝
9	元氣生活風	95.4	120	平裝
10	全國閱讀運動—63本文學類好書導讀手冊	95.4	60	平裝
11	國立臺中圖書館讀者閱讀需求及閱讀型態調查研究	94.12	150	平裝 (1張光碟片)
12	公共圖書館行銷經營	94.11	150	平裝
13	讀者需求及服務滿意度調查研究	93.12	120	平裝
14	讀書會經營運作	93.12	120	平裝
15	國立台中圖書館活動手冊(季刊)	93.12	贈	平裝
16	鄉鎮圖書館工作二十講	93.11	150	平裝
17	健康生活派	93.11	125	平裝
18	大地書情：公共圖書館的蛻變	92.6	400	平裝
19	書香遠傳月刊	92.6	95	平裝
20	新時代公共圖書館視訊聯播活動	93.6	100	VCD
21	我家的另一間書房——閱讀新時代公共圖書館	93.5	250	DVD

◎購買請洽：1.五南文化廣場(<http://www.wunanbooks.com.tw>)2.國家書店(<http://www.govbooks.com.tw>)

國立台中圖書館提供之電子資料庫

網址：www.ntl.gov.tw進入途徑：[首頁](#) > [網路資源](#) > [本館購置、自建及公用之電子資料庫](#)

資料庫名稱	使用範圍
國家圖書館共用電子資料庫	公共圖書館
法源法律網	公共圖書館、國圖及臺灣分館
聯合知識庫	公共圖書館、國圖及臺灣分館
世界美術資料庫	公共圖書館、國圖及臺灣分館
新聞知識庫	公共圖書館(不含北高兩市分館)、國圖及臺灣分館
台灣話大辭典知識庫	公共圖書館(不含北高兩市分館)、國圖及臺灣分館
紙雕狂歡節系列互動多媒體網站資料庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
牛頓教科書影音資料庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
牛頓教科書自然教學寶庫-實驗篇	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
昆蟲圖鑑小百科	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
台灣魚類學習知識庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
台灣百年時空歷史知識庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
台灣古蹟學習知識庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
台灣原住民學習知識庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
國際運動競賽動畫專輯	縣市級公共圖書館(不含北高兩市)
ITEMS 國家考試題庫	國立台中圖書館、國圖及臺灣分館
大英百科全書線上繁體中文版	國立台中圖書館
中華日報全報影像資料庫	國立台中圖書館
中央日報全報影像資料庫	國立台中圖書館
中國時報全版影像暨標題索引 (民國 39 年~88 年)	國立台中圖書館
台灣時報資料庫	國立台中圖書館
台灣鳥類影音資料庫	國立台中圖書館
台灣兩棲爬蟲影音資料庫	國立台中圖書館
台灣飲食文化資料庫	國立台中圖書館
餐飲文化暨管理資料庫	國立台中圖書館
本草圖譜加值珍藏版	國立台中圖書館
中華古蹟學習知識庫	國立台中圖書館
故宮線上資料庫	國立台中圖書館
ARTstor 藝術典藏	國立台中圖書館

歷代書法碑帖集成	國立台中圖書館
老夫子 e 教室成語漫畫資料庫	國立台中圖書館
Theatre in Video 亞歷山大系列-史密森尼經典電影資料庫	國立台中圖書館
Opera in Video 亞歷山大-經典歌劇資料庫	國立台中圖書館
Discovery 教育串流多媒體網站	國立台中圖書館
Dr.Chinese 華語大師	國立台中圖書館
JapanKnowledge	國立台中圖書館
文化音像數位資料庫(MuziMax)	國立台中圖書館
音象先修網九年一貫數位學習課程	國立台中圖書館
繁體中文健康資訊	國立台中圖書館
中國期刊全文資料庫(CJFD)	國立台中圖書館
中文期刊全文資料庫(CDPS)	國立台中圖書館
中文電子學位論文服務(CETD)	國立台中圖書館
博碩士論文光碟影像系統	國立台中圖書館
國家標準(CNS)網路服務系統	國立台中圖書館
全方位企業資料庫(TOP 5000 企業排名、企業名錄資料庫)	國立台中圖書館
English DNA 雙語教學郵報	國立台中圖書館
Taiwan News Online	國立台中圖書館
TERC 英語認證模考與留學資源中心	國立台中圖書館
Oxford English Dictionary (線上牛津英語大辭典)	國立台中圖書館
台灣大事記資料庫	國立台中圖書館
台灣文獻叢刊資料庫	國立台中圖書館
台灣文獻叢刊續編	國立台中圖書館
台灣文獻匯刊資料庫	國立台中圖書館
台灣當代人物誌資料庫	國立台中圖書館
台灣尋根網	國立台中圖書館
漢文台灣日日新報資料庫	國立台中圖書館
台灣日日新報資料庫	國立台中圖書館
台灣史知識庫	國立台中圖書館
線上台灣歷史辭典	國立台中圖書館
古今圖書集成	國立台中圖書館
文淵閣四庫全書	國立台中圖書館

國立台中圖書館提供之電子書

(網址：www.ntl.gov.tw)進入途徑：[首頁](#) > [網路資源](#) > [電子書](#) > [本館購置電子書](#)

電子書名稱	
TumbleBooks	公共圖書館(不含北高兩市及國圖)、臺灣分館
Tumble TalkingBooks 英文有聲書	縣市級公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
親親文化 Little Kiss 電子書	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
格林咕嚕熊繪本	公共圖書館(不含北市及臺灣分館)、國圖
科學人雜誌中英對照知識庫	國立台中圖書館、國圖及臺灣分館
Netlibrary 英文電子書	國立台中圖書館
Wiley 電子書	國立台中圖書館
ebrary 英文電子書	國立台中圖書館
超星數字圖書館	國立台中圖書館
北大方正電子書	國立台中圖書館
UDN 數位閱讀網	國立台中圖書館
聖典中文電子書	國立台中圖書館
台灣學術書知識庫	國立台中圖書館
MagV 線上雜誌	國立台中圖書館
金庸作品集電子書知識庫	國立台中圖書館
Koobe 電子書	國立台中圖書館
Acer walking library 電子雜誌	國立台中圖書館
Charng-Jinn 長晉多媒體數位圖書	國立台中圖書館
中文在線電子書	國立台中圖書館

[illegible]

