

中華民國精彩一百

100年公共圖書館 組織管理與創新行銷主管班 館長班第一期



100年公共圖書館
組織管理與創新行銷主管班
館長班第一期



100年公共圖書館

組織管理與創新行銷主管班-館長班第一期 研習手冊



100年公共圖書館組織管理與創新行銷主管班-館長班第一期

研習手冊

目次

研習課程表.....	1
專題演講	
21世紀公共圖書館的發展趨勢/柯皓仁	4
組織關係-領導與溝通/劉廷揚	45
創新服務與圖書館經營/王能平	60
打造樂活閱讀心城市!談高市圖的創意行銷/施純福	73
國中圖電子書服務平台未來的發展/林岳儒	94
講師資料	115
學員名錄	117
工作人員名錄	120
附錄	
100年「公共圖書館組織管理與創新行銷主管班-館長班第一期」 實施計畫	122
國立臺中圖書館出版品一覽表	127
國立臺中圖書館提供之電子資料庫	128
國立臺中圖書館提供之電子書	131
筆記欄	132

100年公共圖書館

組織管理與創新行銷主管班-館長班第一期 研習手冊



研習課程表

100年5月4日（星期三）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:30~09:50	報到	輔導課
09:50~10:00	始業式	呂春嬌館長 國立臺中圖書館
10:00~12:00	一、21世紀公共圖書館的發展趨勢	柯皓仁副館長 國立臺灣師範大學圖書館
	問題與討論（Q and A）	
12:00~13:00	午餐	輔導課
13:00~14:40	二、組織關係-領導與溝通	劉廷揚校長 台北海洋技術學院
	問題與討論（Q and A）	
14:40~15:00	茶敘交誼	輔導課
15:00~16:30	三、創新服務與圖書館經營	王能平總經理 宏範國際股份有限公司
	問題與討論（Q and A）	
16:30	明天見（前往住宿旅館）	

100年5月5日（星期四）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:20~10:20	四、打造樂活閱讀心城市！ 談高市圖的創意行銷	施純福館長 高雄市立圖書館
	問題與討論（Q and A）	
10:20~10:30	休息交誼	輔導課
10:30~12:00	五、打造樂活閱讀心城市！ 談高市圖的創意行銷	施純福館長 高雄市立圖書館
	問題與討論（Q and A）	
12:00~13:10	午餐	輔導課
13:10~15:00	六、國中圖電子書服務平台未來的發展	主講人：林岳儒處長 凌網科技
	問題與討論（Q and A）	
15:00~15:10	休息交誼	輔導課
15:10~16:10	七、綜合座談及結業式	主持人：呂春嬌館長 國立臺中圖書館 與談人：林岳儒處長 凌網科技
16:10~	賦歸	

專題演講

柯皓仁 講師

劉廷揚 講師

王能平 講師

施純福 講師

林岳儒 講師

21世紀公共圖書館的發展趨勢

柯皓仁

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所

1

內容大綱

- 從公共圖書館的角色談起
- 他山之石
 - ◆ 西雅圖公共圖書館的策略規劃
 - ◆ 渥辛頓公共圖書館的服務
 - ◆ 西雅圖公共圖書館的服務
 - ◆ 紐約公共圖書館的服務
- 結語

2

從公共圖書館的角色談起 Roles of Public Libraries

3

公共圖書館所扮演的角色

- ▶ 網路素養中心(Network Literacy Center)
- ▶ 電子資源中心(Global Electronic Information Center)
- ▶ 政府的資訊代理中心(Liaison for Government Information)
- ▶ 終身學習教育中心(Center for Lifelong Educator)
- ▶ 公眾的使用中心(Public Access Center)
- ▶ 社區資訊資源中心(Community Information Organizer and Provider)
- ▶ 地方經濟的發展中心(Economic Development Center)

歐陽崇榮，薛志峰，關中，童瓊慧。公共圖書館網站之評估，
臺北市立圖書館館訊，23(3)，55-80，2006。

4

高鵬。建構公共圖書館網站之研究，書苑季刊52期，49-60，2002。

公共圖書館在資訊社會中的特色

- ▶ 文化、教育、資訊、休閒等四項功能依然存在，並且透過網站來突破時空的限制，以及開發了更多的潛在讀者
- ▶ 數位化的館藏為網站的重要內容
- ▶ 館藏數位化以地方文獻為優先對象
- ▶ 公共圖書館以傳統館藏和網站的方式滿足社區民眾的資訊需求，成為完整的社區資訊中心
- ▶ 要訓練民眾使用資訊科技，並使圖書館成為終身學習的據點
- ▶ 公共圖書館網站必須發揮文化、教育、資訊、休閒等功能，線上服務的重點乃在於滿足社區民眾的資訊需求和地方文獻的數位化

5

公共圖書館4S

- ▶ **Space (空間)**：提供素淨、中立、友好的社區空間，做為會議、展演、陳列、閱讀與對話的處所，並支持積極公民權(active citizenship)
- ▶ **Stock (館藏)**：提供多元、多類型、多媒體型態的館藏
- ▶ **Service (服務)**：除了借還書之外，提供多元增值服務，涵蓋家庭作業支援、終身學習、ICT訓練、閱讀起步走(BookStart)。甚至可以為中小企業、矯正機構、學校、安親班、安養院等提供資訊服務
- ▶ **Staff (館員)**：以上3S，若無優質的館員，則皆如空談

資料來源：DCMS Framework for the Future (Library, Learning and Information in the Next Decade)

6

重塑(公共)圖書館新形象的關鍵

- ▶ 無靈丹妙藥，要符合地方需求
- ▶ 有活力的館員、樂於與讀者溝通、謀求結盟夥伴，還要有錢
- ▶ 透過研究與密切接觸，瞭解讀者與非讀者的需求
- ▶ 與教育、學習、休閒、健康、電子化政府等異業結盟，組成跨域服務團隊
- ▶ 座落於方便的地點，開放時間與讀者需求相符

資料來源：DCMS Framework for the Future (Library, Learning and Information in the Next Decade)

7

重塑(公共)圖書館新形象的關鍵 (續)

- ▶ 成功的圖書館應透過外觀與感覺(Look and Feel)、形象、外展計畫(outreach)等方式將其使命傳達給讀者。需要塑造成為開放、友善的處所。這也是為圖書館要設何咖啡廳、洗手間、親子與青少年專區的原因
- ▶ 站在過去圖書館巨人的肩膀，開創未來圖書館巨人的服務
- ▶ 圖書館並非獨立存在的個體。圖書館愈能顯示其與終身學習、社會凝聚力...等社會目標知關聯，則愈能獲得支持
- ▶ 弭平(數位)資訊落差

資料來源：DCMS Framework for the Future (Library, Learning and Information in the Next Decade)

8

現代(公共)圖書館的使命

公共圖書館的使命應基於以下四要素：

- ◆ 漸進(evolution)：基於長久以來所塑造之促進閱讀、非正規學習，以及自助的圖書館獨特形象。圖書館的新角色與新服務應植基於其傳統的核心技能。
- ◆ 公共價值(public value)：聚焦於公共介入能產生大量附帶利益的領域，如成人素養與學齡前的學習。
- ◆ 獨特性(distinctiveness)：植基於圖書館開放、素淨、中立與自助的文化；無需重複其他公私立(文化)機構的服務；固守獨特強項但需與其他公私立機構結盟，以收其 $1+1 > 2$ 之綜效。
- ◆ 國家級的視野、在地化的服務(local interpretations of national programmes)

資料來源：DCMS Framework for the Future (Library, Learning and Information in the Next Decade)

9

現代(公共)圖書館使命的三大方向

促進閱讀與非正規學習

- ◆ BookStart
- ◆ Summer Reading Challenge
- ◆ Out of school hours study support

數位技能與服務的取用

- ◆ Provide access to government
- ◆ Create new links to local services
- ◆ Online information services like online communities, learning, and activities
- ◆ Content creation (local history, geography, oral history)

資料來源：DCMS Framework for the Future (Library, Learning and Information in the Next Decade)

10

現代(公共)圖書館使命的三大方向 (續)

- ▶ 解決社會排擠、建立社區認同與發展公民素養
(Measures to tackle social exclusion, build community identity and develop citizenship)
 - ◆ Remain relevant to the needs of all within the community
 - ◆ Seeking, understanding, and serving the needs of non-users

資料來源：DCMS Framework for the Future (Library, Learning and Information in the Next Decade)

11

多類型館藏—NYPL

The screenshot displays the NYPL website interface. At the top, there is a 'Basic Search' bar with a search input field and buttons for 'on 4' and 'All Results'. Below the search bar, there are two sections: 'Videos available from our eNYPL Collection' and 'Music available from our eNYPL Collection'. Each section features a grid of video and music thumbnails with titles and brief descriptions. To the right of these sections is a 'Multimedia' section with a grid of portraits and titles for various resources, including 'Webcasts', 'Exhibitions', 'How-to Seminars', 'Teen Podcasts', and 'Video History'. The website layout is clean and organized, with a clear navigation structure.

12

行動化數位館藏

► Mobile collections

► Examples

- ◆ 由圖書館提供事先已安裝有聲書的iPod Nano，提供讀者借出
- ◆ Overdrive已經與超過7500家圖書館合作提供有聲書、電子書、影音、音樂



圖片來源：臺東大學圖書館

13

eNYPL

eNYPL Home > My eList

eNYPL | eSearches | My eAccount | My eList | Help | Login

in All Fields in All Formats



Please note: Titles added to your eList will remain there for 30 minutes before they are returned to the library's collection. Please be sure to complete your checkout within this timeframe to avoid losing access to these titles.



True Notebooks
Lending period: 21 days
eNYPL WMA Audiobook

Plays on:

Remove

Software Downloads
OverDrive® Media Console™
Adobe® Digital Editions
Mobipocket® Reader

What Got You Here Won't Get You There
How Successful People Become Even More Successful
Lending period: 21 days
eNYPL WMA Audiobook

Plays on:

Remove

Continue Browsing Proceed to Checkout

Browse Audiobooks
Browse eBooks
Browse Music
Browse Video
Browse Children's
Browse Young Adult
Browse by Subject
Browse eNYPL Collection

14

臺北市立圖書館 數位影音平台

臺北市立圖書館
Taipei Public Library

數位影音平台

快速查詢

所有欄位

下載數位媒體

開始

快速指引

線上求助-常見問題解決方法

借閱幫手

支援設備(相容設備)

有聲書

所有有聲書

文學作品

兒童讀物或青少年小說

更多

電子書

數位平面書刊 | 兒童書 | 我的帳戶 | 登入 | 轉帳中心 | English

您個人電腦或智慧手機的影片、微電影、數位下載標準與個人PDF文件動到行動裝置上觀看使用

1 2 3 4 5 6 7 8

新到電子書

Unaccustomed Earth
Jhumpa Lahiri

Let the Great World Spin
Colum McCann

Halloween Tricks and Treats
Better Homes & Gardens

Going Bovine
Libba Bray

新到有聲書

15

哪裡有好書 – NYPL

NYPL for Readers and Writers

Discover the best new books, e-mail from us straight to your inbox! Sign up here for one of our e-mail newsletters today. [Privacy Policy](#)

NEW! Books on the Air, New York Times Fiction Bestsellers & New York Times Nonfiction Bestsellers

You might also like:

New York Reads – Staff Picks – Book Sizzle – Business – Lifestyles – Mystery – New Fiction – Past & Present – Romance – Science & Nature – Science Fiction – Teen Scene

Meet the Author

Meet the Author – Author Directory

Bestsellers

NY Times Fiction Bestsellers – NY Times Nonfiction Bestsellers – Fiction Hardcover – Nonfiction Hardcover – Mass Market – Trade Paperback

Award Winners

Last Year's Top Twelve Fiction Titles – Last Year's Top Twelve Nonfiction Titles – Fiction ALA Notable Books – Nonfiction ALA Notable Books – ALA Black Caucus Selections – Edgar – The Great Books Foundation – Hugo – James Beard Cookbook Book Awards – Nebula – National Book Awards for Fiction – National Book Awards for Nonfiction – National Book Awards for Poetry – Oprah Book Club Selections – PEN/NEA Award for Fiction – Pulitzer Award for Biography – Pulitzer Award for Fiction – Pulitzer Award for History – Pulitzer Award for Nonfiction – Pulitzer Award for Poetry

Award Winners for Teen Readers

ALA Top Ten Young Adult Books – Jefferson Cup Awards – Printz Awards

Award Winners for Children

Last Year's Top Twelve Children's Books – Boston Globe-Horn Book Awards – Buckeye Children's Book Awards – Caldecott Medal – Cooperative Children's Book Center – Coretta Scott King Awards – National Book Award for Young People's Literature – Newbery Medal – Mitten Awards

Book Discussion Groups

Ready to be enlightened? Passionate readers meet monthly to talk about significant works of fiction, drama and poetry. Discussions are always lively, engaging and a great deal of fun. [Browse the current schedule](#)

16

BookStart與六項早期讀寫能力 six early literacy skills

<http://www.multilib.org/birthtosix/elitskills.html>

愛好書籍

(Print Motivation)

- 激發兒童對書籍的興趣及喜愛

詞彙

(Vocabulary)

- 經常和孩子說話和看書,豐富他們的詞彙

認識印刷品

(Print Awareness)

- 注意到印刷物品的存在,知道如何使用書本及每頁文字的順序

敘述能力

(Narrative Skills)

- 描述事物、事件與講故事的能力

音韻覺識

(Phonological Awareness)

- 說童謠和唱歌,讓孩子聽到字詞的音韻,有助兒童將語言分解為單字

認識字母

(Letter Knowledge)

- 認出各種環境中字母的存在

17

樂齡服務

圖片來源：國立中央圖書館臺灣分館

▶ 樂齡學習e起來



▶ 阿公阿嬤旅遊趣



18

新住民服務

圖片來源：國立中央圖書館臺灣分館

► 多元文化閱讀專區



► 東南亞多元文化展覽



19

特色(數位)館藏—NYPL



20

來做個小宣傳吧 – Shelftalkers

- ▶ 針對書架上不同書籍所作的小廣告
 - 對讀者來說，能取得更多的書籍
- ▶ 好的Shelftalkers讀起來有如熱忱的書店店員管理書籍，簡短不遺漏任何情節
 - 館員必須撰寫能表達個人意見、廣告的Shelftalkers



21

來做個小宣傳吧 – Book trailers

- ▶ 如同電影有預告片般，書籍也有Book trailers將推薦的好書製成預告片於YouTube上
- ▶ 讀者期待此種行銷類型；館員需製作線上影片來行銷書籍



22

資訊科技的運用—NYPL



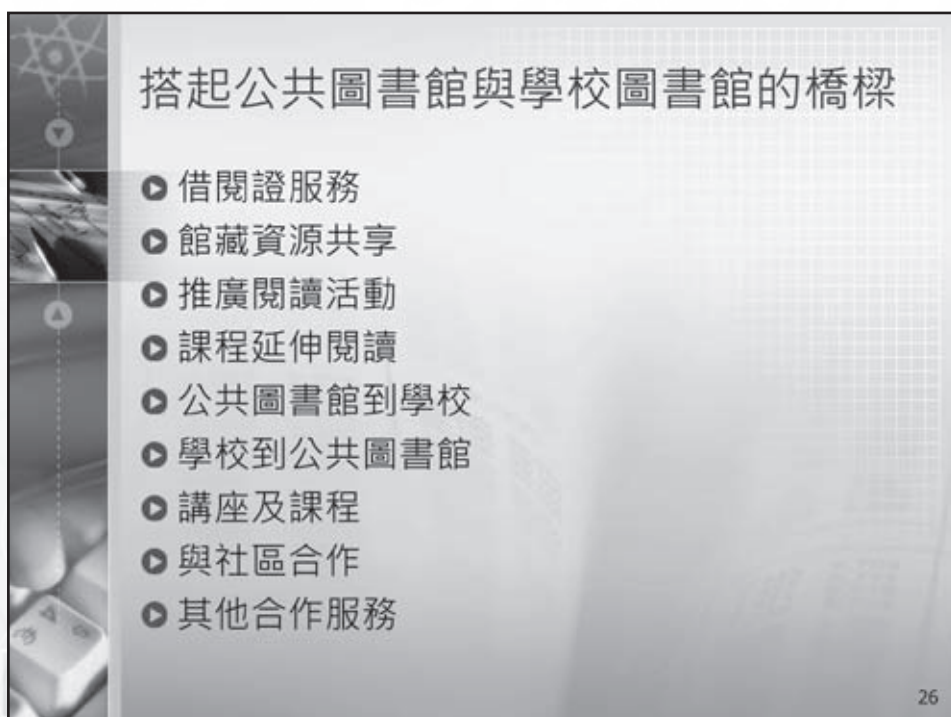
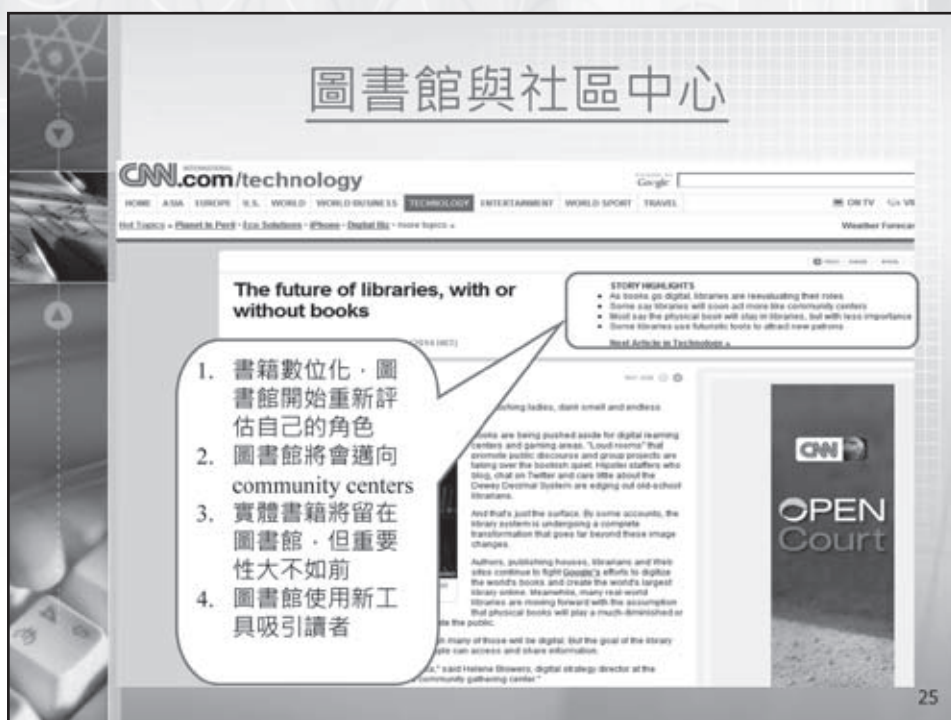
The screenshot displays the NYPL Bloglines interface. On the left is a sidebar with navigation links like 'Home', 'About', 'Contact', and 'Blog'. The main content area is titled 'Events for Teens at NYPL Branch Libraries' and lists several upcoming events for young adults, including 'Teen Advisory Group', 'NYPL: You Talk, We Listen!', 'Turn Up the Heat @ The Library: Learn How to Salsa With Erik Carlsson!', and 'NYPL: You Never Know @ The Library Presents Make a Zoo With Julia Petrelli'. Each event entry includes a date, time, location, and a brief description.

23

Twitter, Plurk, Facebook

- 推廣圖書館服務
 - ◆ 增加與讀者互動的機會，確實瞭解讀者之需求
 - ◆ 讀者有問題，可直接線上回覆
- 專業知識分享
 - ◆ 結合時事，推薦相關書籍
- 擴展社交網路
 - ◆ 圖書館角色轉變→社區中心
- 招募人力資源
- 行銷

24



西雅圖公共圖書館的策略規劃

27

五大目標

- ▶ 加強市民對閱讀、個人成長與學習的熱誠
- ▶ 擴展市民對資訊、構想、故事的取用
- ▶ 孕育有特色與生氣勃勃的社區
- ▶ 建立夥伴機制以對市民生活有所改變
- ▶ 培養組織的創新文化

28

加強市民對閱讀、個人成長與學習的熱誠

◎ 建立以書為中心的社群

- 重新想像圖書館扮演推介讀者新書與幫助讀者選擇下一本書的角色
- 提供更多管道，讓讀者能參與有關書和文化的對話

◎ 增強圖書館對青少年教育的貢獻

- 提供青少年關鍵性的早期學習經驗
- 確保每位老師與學校管理者知曉圖書館對提供學生家庭作業的協助與取用科技和多元化館藏的能力
- 藉由與教育者合作發展支援學校課程的資源

29

加強市民對閱讀、個人成長與學習的熱誠 (續)

◎ 做為免費而高品質之教育及課程的來源，以支持個人成長

- 確保市民具備尋找、評估與使用資訊的技巧
- 與公私立及非營業的夥伴合作建立學習機會，以最佳化的方式運用圖書館與社區資源
- 發展跨世代活動，激勵跨世代與跨文化地分享經驗與想法
- 擴展成人訓練與活動，吸引年輕人與樂齡族群參加

◎ 將學習融入日常生活

- 塑造圖書館成為取得有助於克服普遍生活挑戰(如子女教養、個人財務、教育、健康等)之資源的首選
- 建立館員、個人與組織間的平台，用以交換對社區感興趣之主題的知識
- 將圖書館轉化為一個任何人可以實驗新科技的學習實驗室

30

擴展市民對資訊、構想、故事的取用

► 積極提供提供數位資源

- ◆ 建立全國首屈一指的完整數位館藏
- ◆ 與數位出版者談判，使受歡迎的數位媒體能容易為讀者所取用
- ◆ 建立領導地位，發展最佳方式長期保存舊有格式的館藏

► 發展符合市民需求及期望的相關館藏

- ◆ 發展新而優的方式來傾聽市民對館藏的期望
- ◆ 建立與收藏具獨創性、未出版的地域性館藏，例如社區活動與口述歷史的podcast

31

擴展市民對資訊、構想、故事的取用 (續)

► 推動改善資訊取用與傳遞的新服務模式

- ◆ 以最先進的技術建立變於使用的網站與館藏查詢系統
- ◆ 重新創造圖書館聯結資訊搜尋者與館員及資源的方式
- ◆ 為殘障人士提供圖書館館藏的完整取用
- ◆ 試行新方法來展示、組織及遞交根據使用者回應與最佳實務所建置的館藏
- ◆ 實施諸如隨選列印工作站或自動借書站等創新服務

32

自動販賣機賣啥？



33

國中圖的微型自助圖書館系統



34

孕育有特色與生氣勃勃的社區

- ◎ 讀者在哪裡，圖書館資源就在哪裡
 - 建立系統化的外展(outreach)計畫，確保館員知悉且參與社區生活
 - 運用線上社群聯繫潛在讀者
- ◎ 塑造圖書館成為市民的焦點與資源中心
 - 成為市民對重要議題發生與對話的場所
 - 成為最佳且正確之政府服務資訊的一站購足(one-stop)處所
 - 吸納青少年的意見，塑造青少年的動態服務、空間與活動
 - 發展與新移民相關的館藏、服務
- ◎ 調整空間與服務以支持城市生氣勃勃的鄰近地區
 - 賦予館員可以提供社區活動完整且最新資訊的職責
 - 發展反映地方特性與需求的資源、服務、與館員
 - 重新塑造相關政策與辦法，以使讀者能充分使用電腦、會議室與研究區(study areas)
 - 運用創新空間規劃，使圖書館建置能彈性動態調整
 - 對志工賦予創新的服務工作

35

建立夥伴機制以對市民生活有所改變

- ◎ 發展系統化的結盟方法，以最佳利用圖書館與夥伴的資源
 - 發展結盟計畫，以建立深思熟慮的聯結並提供嶄新且令人興奮的讀者服務
 - 確認且複製成功的結盟方案，使更多讀者能因結盟而獲利
 - 主動尋求支援市府機構、服務提供者與文化團體的工作，並提供客製化的資訊
- ◎ 與政府機構與社區團體建立夥伴關係，嘉惠市民
 - 與夥伴共同合作提供高需求的公共服務(如稅務服務、健康照護的政策資訊)
 - 成為鄰里聚會的首選處所
 - 與具有促進社會福利與文化涵養之使命的團體共同舉辦腦力激盪的聚會，以做為改善城市的催化劑

36

培養組織的創新文化

- ◎ 建立館員與機構的創新能力
 - 藉由跨組合作與工作小組，整合館藏、服務、活動
 - 主動進行可提供更好之讀者服務的實驗，對於成功的先導計畫能廣泛且長期的施行
 - 訓練所有館員成為圖書館資源與服務的有效宣傳者
 - 建立具備科技知能的环境，使所有館員能隨資訊服務的發展與時俱進
- ◎ 運用嚴謹的分析以提供正向的讀者經驗
 - 提升收集、分析與分享讀者統計、讀者回饋、人口與市場研究的工具，以支援決策制定
 - 建立與館員及大眾溝通的有效管道，以分享經驗及改善服務的構想
 - 發展館員辨識與追蹤城市生活趨勢的專業知能，使圖書館能隨著不斷發展的社區需要和關注進行資源配置

37

培養組織的創新文化(續)

- ◎ 彈性的變動管理
 - 適應或試行對圖書館服務讀者的方法有革命性變革的服務模式
 - 常態地對服務策略及人力配置模式進行評估，確保圖書館能符合社區需要 (取之於民，用之於民)
- ◎ 傳達與歌頌成果 (不要錦衣夜行)
 - 定期將策略計畫的施行現況傳達給大眾、上級單位、諮詢委員會議等
 - 對館員與社區民眾歌頌成果

38



渥辛頓公共圖書館的服務



39

After-hours pickup

- 在Old Worthington Library 和Northwest Library針對上班族設立戶外櫃子，將讀者預定的書，根據圖書證號碼放置於櫃子內，讓無法在上班時間到館的讀者下班後來拿取



40

Book sales

- ▶ 銷售的種類包含捐贈書與要淘汰的書，每一本售價均為一美元
- ▶ 也包含了一些DVD、CD、錄音帶、錄影帶等，售價也大約為一美元

41

Cafe service

- ▶ 在Old Worthington Library 和Northwest Library的大廳有販賣機提供各種咖啡、冷飲和零食，及免費的無線網路讓民眾使用



42

Community bulletin board

- ▶ 民眾可以將當地慈善、公民、文化、教育或康樂等活動訊息公告在Old Worthington Library和Northwest Library所設置的公佈欄上

43

Computers and software

- ▶ 持有Worthington Libraries, Columbus Metropolitan Library, 或Southwest Public Libraries任一張圖書證皆可以使用電腦
- ▶ 外來遊客可以申請通行證進入館內使用電腦

44

Disability services

- ▶ 書籍資料方面：提供大型的印刷書籍、CD、影片等
- ▶ 工具方面：提供大螢幕投射、放大鏡、照明等

45

Homebound services (失能者服務)

- ▶ 為沃辛頓學區的居民所設置，此服務是為了不能來圖書館的人所設置。
- ▶ 申請的人必須符合資格，如下：
 - ◆ 必須住在沃辛頓學區，西北圖書館服務區內
 - ◆ 必須有因為疾病、殘疾、無法移動等重大因素者
 - ◆ 如果與身體健全的人同住，不適用這項服務
 - ◆ 必須將之前所借的書籍還清，以及若有欠款必須繳清才可申請
 - ◆ Homebound Service card與擁有圖書證只能選擇其中一種服務

46

Homebound services (續)

► 運作方式

- ◆ 與申請人面談，了解閱讀喜好，可以要求特定的主題或作者，亦或是由圖書館來選擇
- ◆ 可以選擇書籍、含有影音的書籍、音樂光碟，但不能選擇電影或雜誌
- ◆ 每月提供一次運送，借閱的項目需在下次送貨前送回
- ◆ 不會收取逾期罰款，但是所借的物品有重大的損傷必須賠償
- ◆ 圖書館會尊重申請人所選擇的內容，但會排除包含明確的言語暴力等的項目

47

Homework Help Center

- 這邊提供了OFFICE的產品，可供在學的學生使用，並列印與作業相關的資料
- 圖書館館員與志工會幫忙做有限度的作業幫助，先到的學生可以優先使用這項免費的服務



48

Tax forms

- ▶ 可以利用圖書館的電腦網上辦理稅務
- ▶ 圖書館的人員他們可以幫助您尋找需要的相關稅務資訊。

49

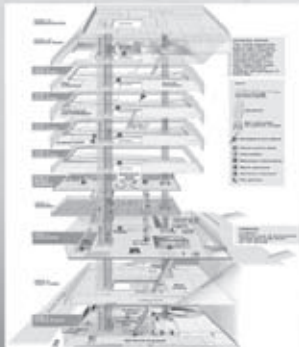
Eat and drink at the library?

- ▶ 食物和飲料可以在館內食用，還可以享受Old Worthington Library 和Northwest Library大廳提供的咖啡、飲料及零食的服務

50



西雅圖公共圖書館的服務



51

RFID的自動圖書分類系統



52

還書口(Book Return)

- 讀者投入之書籍，輸送帶會自動將書籍送至整理室，透過RFID讀取器辨識書上RFID標籤，將還書記錄載入電腦，並自動進行分類



53

西雅圖公共圖書館 之服務

- 依不同之讀者需求，而有不同的介面
- 提供多語系選擇
- 24小時服務
- 圖書館部落格、Facebook、Twitter
- 手機應用程式

AUDIENCES

- Children
- Teens
- Adults
- Literacy/ESL
- ADA/Special Services
- Español
- 中文
- Tiếng Việt
- Pashto
- Somali
- Kinyarwanda

SUPPORT YOUR LIBRARY

Donate money, books and time.

Need Help?

Ask a Librarian
24/7

LIBRARY BLOGS

- Adults
- Teens



SPL MOBILE
Get the free app!

54

手機應用程式



SPL MOBILE APP

Can I use the Library from my smart phone or other Web-enabled mobile device?
Yes, the Library has a free mobile application (app). Access your Library account, find the nearest branch, search the catalog and browse for books, CDs and DVDs while on the go!

Will it work on my phone?
The app works on all major smart phones, including iPhone, Android, BlackBerry, Windows Mobile, Palm, Symbian and J2ME.

How do I get the app?
To download the app for:
 • Most devices - Visit spl.boopie.com @ on your mobile device or scan the QR code on the right
 • iPhones - Visit the iTunes App Store, Search for "SPL Mobile"
 • Android Phones - Visit the Android Market, Search for "SPL Mobile"
 • Windows Mobile - Visit spl.boopie.com/wmapp @

The app is free from any source.

What does it do?
 • Smart profile search - Enter the first few letters of a word or phrase to search the catalog. For example, entering "ha pot g" into the search box finds "Harry Potter and the Goblet of Fire"
 • Search the Library's Calendar - For upcoming events and classes
 • Library locator - All Library locations include links to an interactive map
 • Ask a Librarian - by IM, text message or phone
 • Check your account - Reserve and renew books, CDs and DVDs
 • Download Library podcasts - Featuring your favorite authors
 • Stay connected - With links to the Library's blogs and Facebook page

Need help using the app?
Ask a Librarian or call us at 206-386-4636.

Can't install or run the app?
Get technical support at support@boopie.com.

Learn about our mobile app.
• Watch our video!

Need help? Ask
 Your Question/Message
 Send
 Chat Available

The Seattle Public Library

- My Account
Tracks, fees and renewals
- Search the Catalog
Find and request items
- Ask a Librarian
At, text or call
- Calendar of Events
Programs and classes
- Library Locations
Addresses, hours, maps
- Book/DVD/CD Lists
New and recommended
- Library Blogs and Podcasts
For adults and teens
- Facebook
Connect with us
- Follow us on Twitter
@SPLInfo
- View the Full Website
Not formatted for mobile

55

流通與參考

- 採用了自動借書系統，讓館員可以有更多時間、更近距離的為民眾做借還書以外的服務
- 館員分散於圖書館各個角落，並配備有GPS衛星導航系統的通訊裝置，每一個館員脖子上都掛著這個稱為Vocera的電子通訊器，當一個具備「數學」專業的館員，被問到「美術」問題時，他/她只要對著Vocera說「美術」，Vocera馬上可以找到並聯絡距離最近、且具美術專業的圖書館員，確保使用者盡快獲得解答

56

一城一書(one city – one book)

- ▶ 全市民參與閱讀，讓不同的讀書會共同閱讀一本書、讓社區就某一特定議題對話
- ▶ 書籍可以發展出不同的多元化主題
- ▶ 與作家合作舉辦相關活動，可進行互動討論，建立閱讀社群

Adults
Adults - Seattle Reads

What's Next
The Washington Center for the Book at The Seattle Public Library announces the 2013 National work *Little Bee*, by Chris Cheever (Simon & Schuster, 2006).

British author Chris Cheever will visit Seattle May 12-14
For more information, see the 2013 SEATTLE READS EVENTS

To learn more about Seattle Reads:

- About the book and author
- Calendar of Seattle Reads events
- Events with the author
- Book group information and schedule
- LISTS, lists, program brochures
- Reading Group Toolkit
- Previous SEATTLE Reads events

SCHEDULE OF EVENTS WITH THE AUTHOR

Seattle Reads 'Little Bee' Meet Author Chris Cheever at Seattle Central Community College
Thursday, May 12, 2013, 3 - 2:30 p.m.
Come meet Chris Cheever and join in a discussion between readers and writer.

57

課程與活動

Using the Library Attend Events & Classes

- Using the Library
- Get Started
- Explore the Collection
- Using the Catalog
- Attend Events & Classes
- Children's Programs
- Teen Programs
- Adult Programs
- World Languages Programs
- English as a Second Language (ESL) Programs
- Visit the Library
- Get Help

ATTEND EVENTS & CLASSES

What kinds of activities can I participate in at the Library?
The Library has free activities, classes and special events for all ages.

- **Children's Programs**
Hear a story, listen to music, sing songs, play games and have fun
- **Teen Programs**
Join an anime or book club, stop by for pizza, games and more
- **Adult Programs**
Hear favorite authors, join a book group, preview opera, dance or drama and more
- **World Languages Speakers**
Attend a class, book group or event in your language
- **ESL/English as a Second Language students**
Improve your English or learn to use a computer

How can I find out when events are scheduled?

- **Calendar of Events**
Lists all Library events and lets you search by type of program, audience and location
- **Upcoming Events**
Highlights major events, as do the home page and branch pages
- **Sign up for Library News**
Monthly e-mail newsletters from the Library that announce upcoming events and services

What about annual events?

- **Seattle Reads**
Brings an author to town for free programs. The entire community is invited to read the featured book.
- **The Washington State Book Awards**
A chance to hear local authors read from their award-winning books
- **Summer Reading Program**
A summer full of events and reading activities for children, teens and adults
- **The September Project**
An exploration of freedom, democracy, patriotism and citizenship
- **Banned Books Week**
A chance to hear and see performances from books that have been censored
- **The McIlhenny/O'Donnell Living Literature/History series**
Evenings with humanities scholars portraying historical and literary figures

Join...

Share...

Connect...

Need Help? Ask a Librarian 24/7

58

課程與活動 (續)

- ▶ Children's Programs
Hear a story, listen to music, sing songs, play games and have fun
- ▶ Teen Programs
Join an anime or book club, stop by for pizza, games and more
- ▶ Adult Programs
Hear favorite authors, join a book group, preview opera, dance or drama and more
- ▶ World Languages speakers
Attend a class, book group or event in your language
- ▶ 提供西班牙語、中文、俄羅斯語、越南文的學習課程
- ▶ ESL/English as a Second Language students
Improve your English or learn to use a computer

59

Children's Programs

- ▶ 故事時間(Story Time)
 - ◆ 針對嬰兒、幼兒、學齡前兒童
- ▶ Begin with Books
 - ◆ 學習識字的小孩
- ▶ Homework Help
 - ◆ 學生
- ▶ Global Reading Challenge
 - ◆ 四至五年級的學生
- ▶ Summer Reading Program
 - ◆ 與學校合作的暑假閱讀

FRIDAY, APR. 22, 2011

10:30 am

- ☐ 中文故事會 (Mandarin Chinese Story Time at the Central Library)
10:30 - 11 a.m.
Where: *Central Library
Summary: 開心享受國語/歌、故事及歌曲！(Enjoy rhymes, stories, and songs in Mandarin Chinese!)
- ☐ Toddler Story Time at the Greenwood Branch
10:30 - 11 a.m.
Where: Greenwood Branch
Summary: It is story time at the Greenwood Branch! Bring your toddlers to enjoy simple stories, rhymes, songs and fun with our children's librarian.
- ☐ Toddler Story Time at the Rainier Beach Branch
10:30 - 11 a.m.
Where: Rainier Beach Branch
Summary: It is story time at the Rainier Beach Branch! Bring your toddlers to enjoy stories, rhymes, songs and fun with our children's librarian.

60

ESL Program- 以英文作為第二語言

- ▶ English for Speakers of Other Languages (ESOL)
- ▶ 使不同國家、種族與不同的人得以交流、對話
- ▶ 圖書館提供以下服務以下服務：
 - ◆ 提供英語會話溝通的場地，讓人們交談
 - ◆ 電腦的輔助學習-提供軟體或免費的訓練
 - ◆ 基礎的電腦技能課程，包括e-mail、網路、文字處理
 - ◆ 英語課程

61

特殊服務(Special Services)

- ▶ 對於盲人、弱視的人提供相關的服務
 - ◆ 有聲書、大型印刷、大字體的書籍等，可以下載電子書、有聲書至他們所使用的手持裝置等
- ▶ 對於聾人、重聽的人提供相關的服務
 - ◆ 手語服務、影片提供可選擇的字幕，如相關背景聲音對話之文字

62



紐約公共圖書館的服務



63

Community Outreach Services 社區推廣服務

- 為社區內原本非圖書館使用者、很少使用圖書館者及有特殊需求者致力於發展圖書館社區推廣計畫。
- 此計畫服務對象包含以下類別：失能者、收容者、母語非英語者、年長者、行動不便者及遊民
 - 五十歲以上讀者的服務(Services for 50+ Adults)
 - 療養院居民服務(Services to Nursing Homes)
 - 新移民服務(Immigrant Services)
 - 矯正機構服務(Correctional Service)
 - 無家可歸者服務(Services for Persons Without Homes)
 - 所得稅諮詢服務Income Tax Information
 - 行動不便者服務(Services for Persons with Disabilities)

64

五十歲以上讀者的服務

- ▶ Next Chapter A 50+ Library Blog
- ▶ 提供給五十歲以上讀者的部落格，提供相關的文章
- ▶ 圖書館提供五十歲以上讀者參加的活動
- ▶ 包含電影欣賞、音樂會、戲劇演出、健康檢查、講座、運動課程、玩wii、讀書會.....

65

Next Chapter A 50+ Library Blog

Next Chapter A 50+ Library Blog

Don't despair if you are a Boomer, or a Silent, or a Greatest--the public library is with you every step of the way! This channel covers services, programs and other items of interest for the active older adult.

Page 1 of 2 [NEXT](#)



Next Chapter Rewind: Reflecting on Service to Older Adults at the New York Public Library Over the Past Year, and Looking Ahead

by Brigid Cahalan, Teaching & Learning, Literacy and Outreach/
Education, Programming, and Exhibitions
December 30, 2010

Next Chapter. [READ MORE >](#)



LiveStories: Nearing Journey's End

by Ronni Krasnow, Grand Central Library
November 15, 2010

It's hard to believe that the LiveStories memoir writing workshop at the Grand Central Library is nearing its conclusion. This has been a fascinating, emotional, cathartic,

66

圖書館活動查詢網站

Programs @ NYPL

These lectures, classes, panel discussions, concerts, film screenings, story hours, and more, featuring Library staff members as well as noted writers, fine artists, performing artists, and scholars, are part of the Library's mission to make available to the public educational and cultural programs of the highest quality.

NARROW YOUR SEARCH

Location --Any--

Series --Any--

Event type --Any--

Audience --Any--

Date is on or after 04/23/2011
(mm/dd/yyyy)

[View selected events](#)

TIME	EVENT	LOCATION	AUDIENCE
SATURDAY, APRIL 23, 2011			
9 a.m.	MAMMOGRAPHY SCREENING	Baychester Library	Adults 50+
11 a.m.	Harlem Knitting Circle	Harlem Library	Graduate Students Enthusiasts Teens/Young Adults (13-18 years) Adults 50+ College Students Artists
2 p.m.	Monkey King Steals the Heavenly Peaches	Port Richmond Library	All Ages Adults 50+ Families

療養院居民的服務

- ▶ 館員到場介紹圖書館的計畫和服務
- ▶ 閱讀朗讀計畫(Read Aloud Programs)
- ▶ 讀書會或故事討論會
- ▶ 圖書寄存服務(Deposit Collections of Books)
- ▶ Bi-Folkal Kits (Multisensory Programming Kits)
- ▶ 郵寄借還書服務
- ▶ 有聲書和盲人服務(Talking Book and Braille Service)

郵寄借還書服務

- ▶ 提供社區內不限年齡的失能者(Homebound)借閱圖書館館藏的服務
- ▶ 先填寫表格，完成基本資料及館藏興趣之填寫，即可申請服務，書就會寄到到家。(表格參考email附件)

69

有聲書和點字服務

- ▶ 服務對象
 - ◆ 盲人、視障、行動不便無法拿書或翻書者、閱讀困難者
- ▶ 申請方式
 - ◆ 需具備有效證明，並依年齡填寫申請表格，個人、學校及單位機構皆可申請
- ▶ Andrew Heiskell Library為此服務的專門圖書館，擁有許多錄音資料館藏，並辦理讀書會

70

新移民服務

- ▶ 開設English for Speakers of Other Languages (ESOL)課程：
 - ◆ 圖書館為幫助非英語母語的移民提升語言能力及讀寫技巧，了解美國的文化、政府和教育系統並與之產生互動。
- ▶ 提供新移民英語學習的資訊
- ▶ “We Are New York”計畫
 - ◆ 為鼓勵新移民提升語言能力及讀寫技巧，提供免費的英語學習教材，免費領取，來領取者還可獲得贈品。

71

矯正機構服務

- ▶ 計畫目標：將書(資源)送到受刑人的手上，提供其在獲釋後有用且正確的社區資源
- ▶ 例子：和矯正署合作，進行“a book recording project”，服刑中的父親先上了一系列的兒童早期讀寫能力的工作坊的錄影課程，接著他用錄音的方式，讀一本書給他的小孩聽
- ▶ 招募志工幫忙
 - ◆ 每週都會收到大量且各式各樣受刑人的需求資訊，為了提供較好及較快的回覆，招募志工幫忙搜集及尋找資料
- ▶ 募集書籍
 - ◆ 針對服務對象希望募集教育性及休閒性閱讀書籍，提供需求清單Amazon Wish List，供欲捐贈者參考
- ▶ Connections and The Job Search：由於圖書館的幫忙，矯正機構出版此書，免費提供給獲得釋放的受刑者作為年度資源目錄和指南

72

無家可歸者服務

- ▶ 為庇護處所提供下列服務
 - ◆ 圖書寄存服務
 - ◆ 孩童閱讀朗讀計畫(Read Aloud Programs for Children in Shelters)
 - ◆ 為我朗讀("Read-to-me" Programs at Libraries with Children from Shelters)
 - ◆ 館員到場介紹圖書館的計畫和服務
 - ◆ 讀書會或故事討論會

73

行動不便者服務

- ▶ 輔助科技(Assistive Technologies)
- ▶ 有聲書與點字服務
- ▶ 郵寄借還書服務
- ▶ 與興趣有關的資源
- ▶ 計畫及活動

74

輔助科技

- ▶ 螢幕放大軟體(Screen Magnification)
- ▶ 語音合成器(Speech Synthesizer Software)
- ▶ 聽力障礙/受損及語言障礙者的電信設備
 - ◆ 打電話時，利用鍵盤打字代替口說
- ▶ 字體放大機(Closed-Circuit Television Enlargers)
- ▶ 點字打字機(Braille Writers)
- ▶ 聽力受損者的視頻中繼服務(Video Relay Service for the Deaf/Hard-of-Hearing Community)

75

與興趣有關的館藏資源

- ▶ 大開本的書 (Large Type Books)
- ▶ 有聲書(Audiobooks)
- ▶ 電子圖書館 (e-NYPL)
- ▶ 供視障者使用的錄音資料(Video Recordings for People with Visual Disabilities)
- ▶ 供聽障者使用的錄音資料(Video Recordings for the Hearing Impaired/Closed Captioned Videos)

76

無障礙的計畫、課程、展覽活動

- ▶ 辦理活動的地點大多為無障礙空間，若場地不是無障礙空間，則會在圖書館網站上註明。
- ▶ 提供助聽器借用。
- ▶ 提供手語翻譯及即時字幕

MORE INFO

- **Class Format:** Hands on
- **How to register:** Phone
- **Audience:** Adults, Visual Disabilities/Blindness

TIME	EVENT	LOCATION	AUDIENCE
SATURDAY, APRIL 23, 2011			
10 a.m.	Introduction to Search Engines	Morrisania Library	Adults
10 a.m.	MS Word 1	Tremont Library	Adults
1 p.m.	Computer Support Clinic	Andrew Heiskell Braille and Talking Book Library, Second Floor	Adults Visual Disabilities/Blindness

77

結語

78

Library in 2013 (DCMS)

- ▶ 任何想要找書的人一定可以從圖書館找到他要的書，不論這本書是不是還在出版
- ▶ 歡迎所有嬰幼兒和新手父母在嬰兒出生當年就擁有借書證，開啟早年閱讀之窗
- ▶ 歡迎所有學童加入家庭作業俱樂部、參與暑期活動，以及加入讀書會
- ▶ 給予弱勢、偏鄉地區(Sure Start area)的家庭在閱讀方面密集的協助
- ▶ 提供個人化且密集的協助給所有想獲得成人基礎技能(adult basic skills)的民眾

資料來源：DCMS Framework for the Future (Library, Learning and Information in the Next Decade)

79

Library in 2013 (DCMS) (續)

- ▶ 公共圖書館的讀者可取用高等教育機構的藏書
- ▶ 任何想獲得學習和訓練的民眾皆可在圖書館找到適當的課程
- ▶ 任何社區組織皆可在圖書館獲得建立與管理線上社區網站的協助
- ▶ 任何民眾皆可透過圖書館以線上方式取得政府服務、對話與諮詢
- ▶ 藉由國家層級的線上服務，任何民眾可向圖書館請求資訊服務
- ▶ 民眾可在館內或藉由圖書館的外展計畫取用圖書館所提供的各項服務

80

結語

- ▶ 無言以對？
- ▶ 大震撼？
- ▶ 國外也還好嘛？
- ▶ 無限的想像力 + 無限的活力 + 無限的熱誠 =
21世紀公共圖書館

81

組織關係—領導與溝通

Prepared for

公共圖書館組織管理與創新行銷主管班—
館長班第一期

By

台北海洋技術學院校長 劉廷揚教授

領導者魅力修練的內涵



領袖才幹的修練

1.強化領導者自身的影響力：

人性化的魅力、良好的辦事能力。

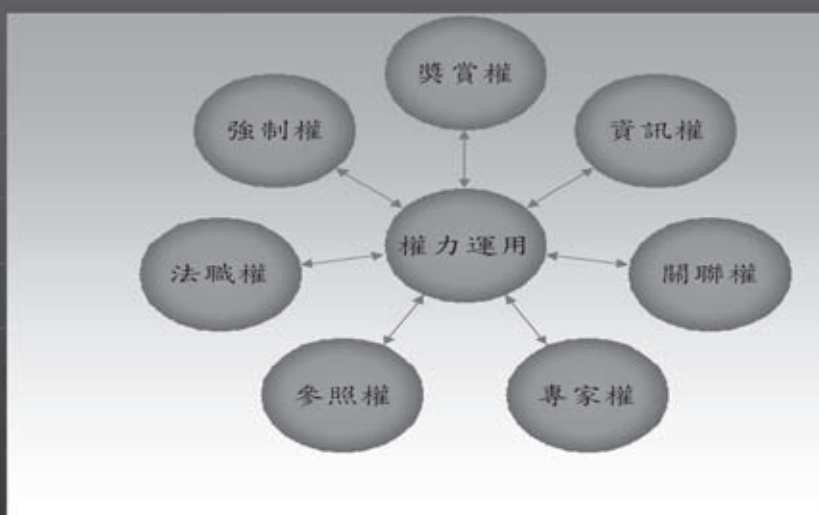
2.鼓舞人心：

使部屬感覺備受重視、領導者要能有效地規畫遠見與目標、公平地對待部屬、領導者要能適時鼓勵部屬

3.有效掌握時效：

不給自己拖延的機會、學會拒絕、打理空間門面、掌握決策品質、進行時間管理。

權力運用交互視情況加以運用



魅力領導—懂得激勵



人員激勵的八大法

- 一、目標激勵
- 二、實質激勵
- 三、支持激勵
- 四、關懷激勵
- 五、榜樣激勵
- 六、集體榮譽激勵
- 七、數據激勵
- 八、領導行為激勵

魅力領導－慎選團隊



演說技巧的修練

- 1.簡短有力。
- 2.多用隱喻或幽默的言語。
- 3.多以生動的手勢及眼睛的接觸。
- 4.誠懇的說話態度。
- 5.掌握生動的氣氛。
- 6.有禮且得體的談吐。
- 7.建構屬於自身特質或符合社會文化的修辭學。
- 8.運用輔助工具來增加演說的生動性。

魅力領導 - 風趣宜人



俺村比较穷

通信基本靠吼
交通基本靠走
取暖基本靠抖
美女基本没有
治安基本靠狗
娱乐基本靠手
耕地基本靠牛
照明基本靠油
发财基本靠偷

人際互動的心理定位

- 父母型: Parent
- 成人型: Adult
- 兒童型: Child

人際溝通的心理定位(一)

父母型：上對下的態勢

批評父母-Criticizing Parent (CP)

我是真理，聽我的就對

撫育父母- Nursing Parent (NP)

都是為你，不聽太可惜



監獄和公司之間的差異

項目	監獄	公司
01	大部分時間你都在一個 8×10 呎的空間內	大部分時間你都在一個 6×8 呎的豎格內
02	一日三餐準時進食， 完全免費	進食不定時，餐數不一定， 自己付錢
03	表現良好可獲休假	表現良好可獲更多工作
04	守衛為你開關所有房門	自行開關所有的門 遺失職員證或忘記密碼 將被罰款數以百元計
05	擁有獨立廁所	使用公廁
06	親友可探望你	辦公時間不容許私人事務
07	所有費用由納稅人支付， 不用工作	稅金由工作的收入扣除 以支付公共開支，如監獄經費
08	麻木不仁的獄卒向你施壓	管理階層的手段更毒辣
09	太多空餘的時間， 可做運動健身	絲毫沒有自己的時間， 有損健康
10	離開監獄代表重獲自由	離開公司則前途茫茫

對照完後，發現監獄比較幸福～

人際溝通的心理定位(二)

成人型：平等對待的態勢

情理法中較重「理」與「法」

說話做事有憑有據，

用到極致無血無淚。



人際溝通的心理定位(三)

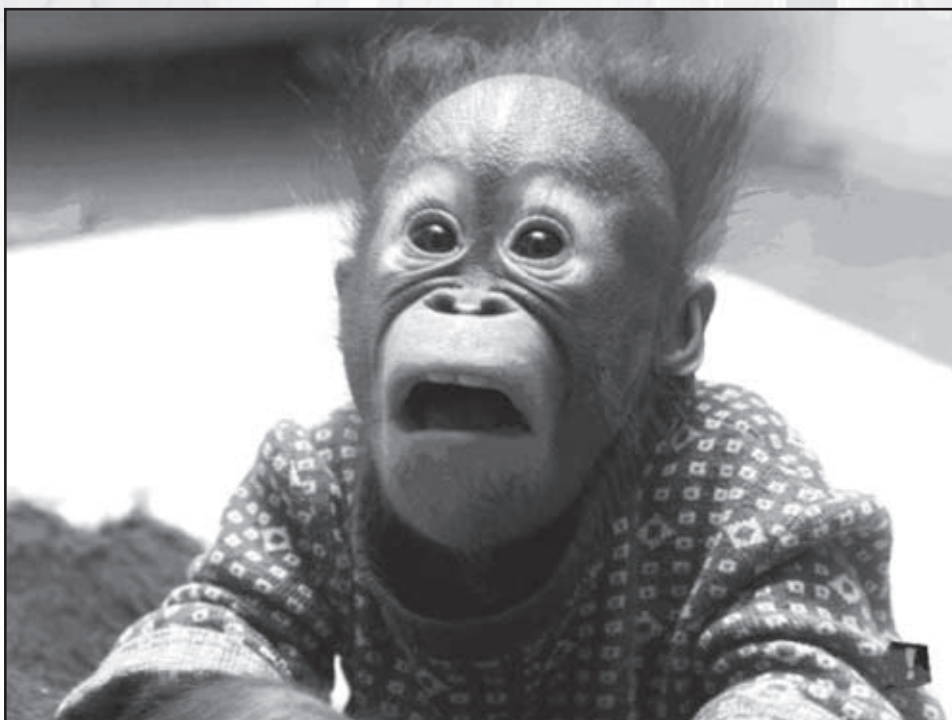
兒童型：下對上的態勢

適應兒童-Adapting Child (AC)

我不如你，懇求你體諒

自由兒童- Free Child (FC)

算我好運，不然要怎樣



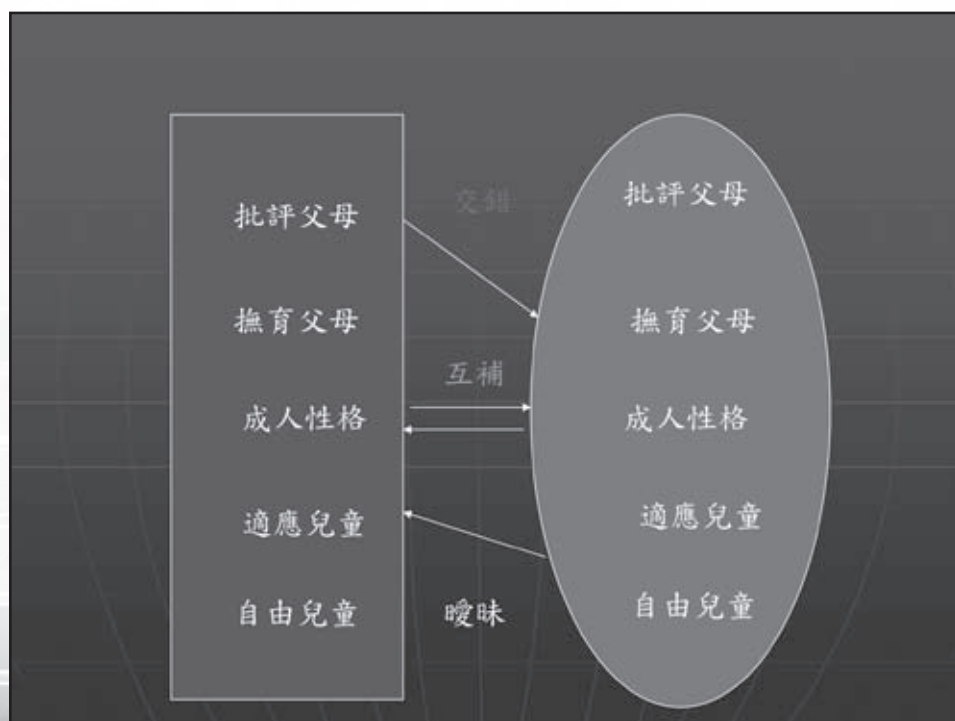


Shown at Funny-games.biz

- 突破性格習慣-追求成功人生

(A + NP) AC

講理、顧他、可討論



絕對要知道的兩件事

- 溝通的心理定位分類與身份角色無關
- 溝通的心理定位養成有賴長期的關注

這些領導人不是靠諄諄告誡
或公開喊話來激勵員工，
而是以身作則，
讓人人都同樣充滿活力。



通常，善於執行的領導人
甚至無須告知員工該做什麼，
他只需提出問題，
讓員工去思索自己該做些什麼。

Leading others to lead themselves.

真正的領導者是，他能領導別人，並使他們能領導自己。

THINK

- 我們想成為什麼樣的領導人？
- 我現在需要為自己做什麼樣的修煉？
 - 演說技巧與臨場反應？
 - 領袖才幹的落實發展？
 - 時間管理能力
 - 決策力

感謝聆聽！！！！

Q & A

國立臺中圖書館

創新服務與圖書館經營

王能平老師 講授

王能平老師 0920188158
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

講授單位：

行政院公務人力發展中心 講座 國立教育研究院、財政部、外交部、交通部民航局

台北市圖書館、國立台中圖書館

服務業：中華電信、中央健保局、住商不動產、展碁國際、匯豐汽車、

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、中華汽車、中華映管(馬來西亞)、大億交通、永信藥品、江申工業、美律實業、元祖實業、宏亞食品、日商東化

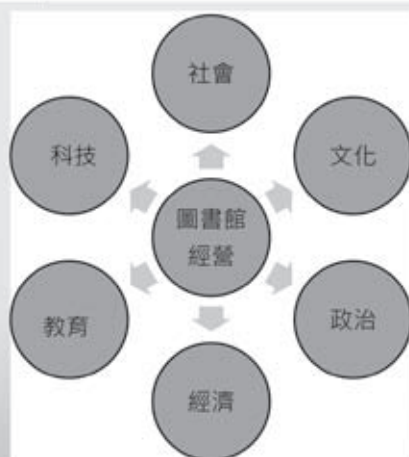
科技業：強茂科技、穗高科技、台灣飛利浦、友達、展碁國際、和翔通信、

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.公共圖書館的經營

- 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。

1-1 圖書館經營的挑戰



- 社會結構的改變
- 多元的文化多元需求
- 知識經濟創新價值
- 政治的影響力
- 社會教育的再定位
- 科技改變圖書生態

1-2圖書館經營五事

- 結構
 - 架構:共同的心理模式,組織透過這個模式看外在世界。
 - 如何創造價值?如何創造顧客需求及滿意?
- 資源
 - 資源包括有形建物、設備、館藏等及形象、服務....等
 - 如何善用資源?如何整合資源?
- 流程
 - 流程是指正式與非正式完成事情的步驟(工具及方法)
 - 流程是否有標準化、系統化、合理化?
- 關係
 - 關係:內部及外部關係人,包括顧客、同仁、行政主管等
 - 如何建立及強化關係?
- 價值
 - 價值:強有力的價值或共同規範
 - 如何再創新價值,提升服務品質?

1-3創新的迷失

- 結構→結構變成眼罩
- 資源→僵固變成重擔
- 流程→變成例行作業
- 關係→變成桎梏
- 價值→變成僵化的教條

二.創新服務的經營

- 選擇創新服務的著力點
- 每一著力點皆有優點及缺點及最適用的創新
- 最適著力點,非一體適用的方法
- 創新服務取決於各組織的風格及資源

2-1 創新服務-改造策略(架構)

- 策略架構影響未來方向
 - 利:重心明確、容易溝通
 - 弊:冒失敗風險、付出代價
 - 適用情況:已具新策略的方向基礎、能承受風險
- 例:圖書館的重位定位

2-2創新服務-整合資源

- 資源轉化、整合及活化進而創造服務新價值
 - 利:創造持久性服務優勢
 - 弊:花時間、繁複的溝通及協商
 - 適用情況:策略方向正確,時間充裕

- 例: 竹崎圖書館的資源創新服務

2-3創新服務-改造流程

- 流程的創新改善在服務過程每一細節。
 - 利:善用工具及新方法
 - 弊:易過於注重細節,易忽略最終目標
 - 適用情況: 當策略正確,執行不佳時

- 北市圖:長期逾期圖書市話語音催還服務之建置

2-4創新服務-強化關係

- 強化深化與顧客的關係,或延伸夥伴關係(志工)
 - 利:建立外部關係、服務更有彈性
 - 弊:可能失控或可能選錯夥伴
 - 適用情況:可建立可靠關係、當夥伴承諾協助時
- 例:一位圖書館校工創新服務

2-5創新服務-重塑價值

- 重塑價值:上下對創新服務的價值共識與認同
 - 利:奉獻服務心、激勵創新的勇氣
 - 弊:易流於形式、長期的形塑
 - 適用情況:激發組織危機意識、組織學習
- 圖書館老園丁的故事

三.創新服務的基本要素

- 有效的服務
- 快速的服務
- 感動的服務
- 當責的服務

3-1.創新服務--有效的服務

- 針對顧客所需要的資訊及服務,有效的提供,能為顧客解決問題及困難。
- 傾聽顧客: 耐心的傾聽顧客的心聲,才能了解顧客的問題及需求。

3-2.創新服務--快速的服務

- 顧客所需的服務,能立即快速的提供,避免讓顧客等候過久。
- 服務就在細節裡: 每個服務流程中,是否能創造更快速且有效的滿意服務。

3-3創新服務--感動服務

- 要處理事情,先處理心情。
- 把事情做完,還要做得更好。
- 不只顧客滿意,還能創造意料之外的滿意。

3-4創新服務--當責的服務

- 為「最終成果」負「完全責任」。
- 不只是「負責」而已，
而是要「負起完全責任,交出成果」。
- 全力以赴,完全當責,做到120%的專業主義。

良好服務(SERVICE)

- | | |
|-----------------------|-------------|
| S: Sincerity | 有誠意 - 真誠的態度 |
| E: Efficiency | 有效率 - 快捷的處理 |
| R: Readiness | 有準備 - 充份的準備 |
| V: Value | 有價值 - 正面的效益 |
| I: Information | 有資料 - 有用的資料 |
| C: Courtesy | 有禮貌 - 悅人的禮貌 |
| E: Enthusiasm | 有熱心 - 服務的熱心 |

四創新服務的技巧

- SCAMPER法
- 逆向思考法
- 重新定義法
- 對位思考法
- 創新服務藍海策略

4-1 SCAMPER法

S	Substitute 替換	什麼可替換?(原料、方法、形狀…)
C	Combine 結合	流程或順序什麼可結合? (省略或重新結合)
A	Adapt 調整	什麼可調整、調整的地方?
M	Magnify 擴大	可擴大些什麼?(功能、用途、….)
P	Put to other uses 應用	可應用在何地、何用途?
E	Eliminate 消除或減少	可以變小或縮小嗎?
R	Re-arrange 重組	可以重新排列或組合嗎?

4-2 逆向思考法

先以既有的方式看事情, 然後反轉來看
裡外顛例、前後翻轉……

4-3 重新定義法

- 從新的角度來審視既有問題,
做出不一樣的思考
- 正面定義、反面定義

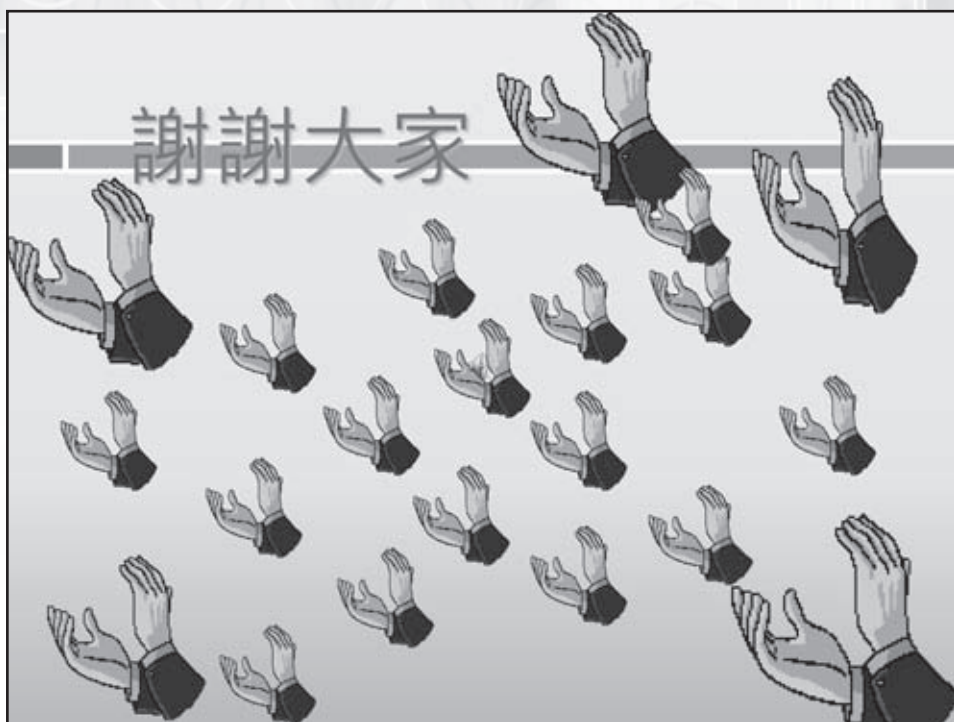


4-4對位思考法

- 「What If 」
(假如……., 會怎麼樣……?)
- 想像別人會怎麼做?
- 把自己化為思考的對象
 - 主管
 - 顧客
 - 同仁

4-5創新服務的藍海策略





打造樂活閱讀心城市！ 談高市圖的創意行銷

施純福

100年5月5日

公共圖書館行銷的重要

- 運用一些方法，使圖書館的產品和服務轉移到民眾手中，而獲得效益的一系列活動
- 4P理論(產品、價格、通路和推廣)
- 4C理論以顧客為中心(顧客Consumer、成本Cost、方便Convenience、溝通Communication)
- 4R理論強調互動性與雙贏(關聯Relevancy、反應Respond、關係Relation、回報Return)

出處：公共圖書館管理／曾淑賢

圖書館行銷要素

- 分析民眾的使用需求
- 市場區隔－針對不同的讀者訂定行銷策略
- 服務符合民眾的需求
- 訂定行銷實施計畫
- 效能評估



圖書館服務金三角理論 (Golden Triangle Theory)

- Gronroos, 1981



內部行銷的重要性

- 內部行銷
就是認同員工的重要性，透過員工滿意（employee satisfaction），從而達成顧客滿意（customer satisfaction）
- 成功的外部行銷及互動行銷，有賴於成功的內部行銷。
- 多位學者皆認為內部行銷是外部行銷的先決條件（Foreman & Money, 1995；Pitt et al., 1999；Kolter, 2000）。
- Corraill和Brewerton（1999）更指出針對員工之內部行銷是行銷一個組織最便宜且最有效的方式



企業界重視內部行銷 成功的範例

- STARBUCKS以濃厚的人情導向，培育出充滿服務熱情的員工，而贏得顧客的口碑，就此展開都市人的咖啡文化。
- 美國西南航空公司的核心價值「員工第一，顧客第二，只有快樂的員工才有滿意的顧客」



公共圖書館應重視 內部行銷

- 104人力銀行抽樣調查-8成6的上班族認為，上班愈快樂，工作效率愈高
- 曾任哈佛商學院教授的大衛·麥斯特在<<企業文化獲利報告>>中指出，員工滿意度每提高1分，就能讓品質與客戶關係增加0.4分，而財務績效指數更能大增42分
- 對內凝聚共識與組織承諾，對外使員工具備顧客服務意識及服務熱忱，以提供優質服務予顧客



口碑行銷

- 根據美國消基會調查結果顯示
- 只有4%的不滿意顧客會抱怨，大部份（96%）的不滿意顧客，是不會抱怨的；但是有90%的不滿意顧客不會再來光顧，他們會悄悄地離開，並且把他們的經驗告訴親朋好友
- 每位不滿意的顧客，至少會向9位親朋好友訴說他們的遭遇，其中13%的不滿意顧客，會向20個以上的人訴說他們的故事
- 所以，當您得罪了一位顧客，就等於得罪了9到20位的顧客。而開發新顧客的成本則是留住舊顧客的6倍
- 所以根本之道還是要做好服務，留住顧客。

謝寶媛，「從顧客觀點來談圖書館的績效評估」，國立成功大學圖書館館刊第1期（民國87年4月）



一位10歲小朋友- 「我的閱讀希望」

「閱讀，
可以在生氣時讓心靜下來。
心煩時，
可以隨手拿出書來閱讀，
放下心來快樂的看書。
閱讀，
能豐富我們的想像力，
啟發我們的思考能力，
帶給我們新的希望。」



圖書館是天堂存在的證據

- 圖書館是天堂存在的證據，不會受到世間滄和偶然事件的影響，是一個安寧的避風港—法國作家古勒莫(Jean Marie Goulemot)
- 我用一把遲疑的手杖慢慢摸索，我，總是在想像著天堂是一座圖書館的類型—阿根廷作家波赫士(Jorge Luis Borges)



閱讀力=國家軟實力

全球都相信：閱讀就是競爭力
國民閱讀能力已成了
建構下一波國家軟實力的關鍵



芬蘭閱讀

- 芬蘭的圖書館分布率堪稱是全世界密度最高的國家(520萬人口有1000個公共圖書館)
- 幾乎每個家庭在走路範圍內都可以到達一所圖書館
- 偏遠地區也有流動圖書館
- 預算均由政府編造，2005年高達10億500萬歐元(452億台幣)
- 芬蘭平均每人每年向圖書館借閱17冊
- 全國平均每人每年進圖書館約13次

芬蘭—吸引青少年為樂趣閱讀

- OECD聯盟從2000年開始, 每3年針對聯盟國家進行學生評量計畫 (PISA, Programme for international student assessment) 調查
- 針對15歲青少年閱讀能力、數理、科學以及問題解決能力的測驗
- 芬蘭連續2000及2003年在閱讀能力項目上奪冠, 其他項目也都在前3名

閱讀能力與國家競爭力成正比

- 芬蘭在經濟合作發展組織(OECD)的國際閱讀能力評比, 20年來一直是全球第一, 包括圖書館密度、有40%學生認為閱讀是最愛的休閒分數, 都是全球冠軍。

芬蘭科技獲得的美國專利數, 近年的成長率都是世界第一, 每年經濟成長率也都高於歐盟平均。

商業周刊95/10/9 985期

波羅的海幸福圈—小國智勝

- 芬蘭平均國民所得4萬美元，創新第一，政府清廉度第一
- 芬蘭模式：總統哈洛寧指出變成最有競爭力的國家，秘方就是集合民主、完善治理、社會福利和投資教育的芬蘭模式



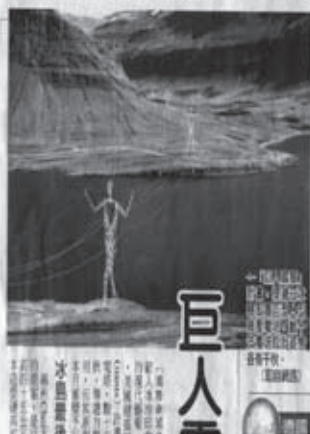
他諾斯之於芬蘭，象徵著，也是精華。
(右為芬蘭總統哈洛寧，左為他諾斯威爾斯丁)

A13 國際新聞

自由時報

2010年8月18日 / 星期三

全球最佳國家 叫芬蘭第一名



巨人
三

芬蘭表現突出 連續排名十五

北歐國家小而富 國家治理出色

芬蘭表現突出 連續排名十五

全球最佳國家
點將錄

排名	國家
一	芬蘭
二	瑞士
三	瑞典
四	澳洲
五	香港
六	挪威
七	丹麥
八	日本
九	荷蘭
十	英國

資料來源：世界經濟論壇
製表：本報記者

公共圖書館的困境

- 非營利組織
- 經費不足
- 館藏缺乏
- 人力不足
- 實現使命



潘西對
自由時報 (96/4/23)

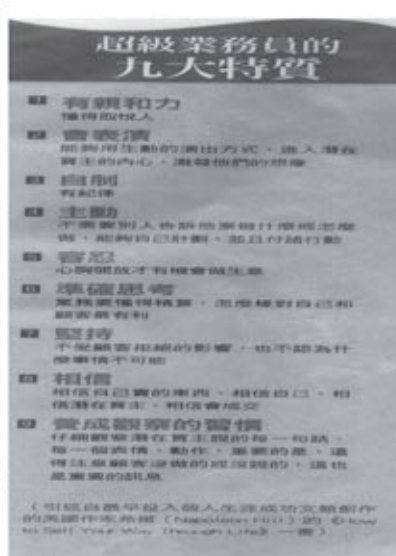
公共圖書館經費不足



- 319鄉鎮圖書館加起來一年購書經費還不到1億，有些原住民鄉鎮的圖書館一年只能買幾十本新書，有的則是連館員的薪水都發不出
(聯合報2008年4月24日報導)
- 英國卡梅倫登上首相寶座後拿教育文化開刀，全英國還有至少250家圖書館面臨關門的窘境
- 相較三年前，每週看電視成長2.16小時為19.13小時、上網成長1.56小時為8.97小時、閱讀成長0.34小時為3.06小時；閱讀頻率每週讀3.06小時、閱讀量每月2.02本、購書量每年4.23本、購書金額1年1,461元(遠見雜誌2010.10全民調查)

如何突破圖書館經營困境

- 管理大師彼得·杜拉克 (Peter F. Drucker) 於「非營利機構的經營之道」一書的第一篇即揭示「使命為先」的觀念



飛輪效應

- 應主動積極並學習超級業務員的精神，企業界中「飛輪效應」理論同樣可適用在運用社區資源中
- 當飛輪轉動第一圈時得花很大力氣，第二圈時還好，當你轉動到第五圈時，飛輪就會自動飛起來，因此在尋求企業主動捐贈的過程中，同樣的事情多說幾遍，就算口吃也變的流利了

- 連10年獲MDRT（百萬圓桌會議）的游文伶說：「最好的武器就是你的鞋子」，因此為了善用社會資源，除了準備好的計畫外，應該勇敢開口，勤於奔走，終將會耕耘出一片坦途來。

胡鈞維，「超級業務員回來了！」，商業周刊1019期（民國96年6月），頁102。



王者之王第1屆商業周刊 超級業務員大獎 旱地阿貴出頭天

他叫阿貴，來自台南小鎮，賣的是韓國車，但發揮阿貴精神，讓旱地開出花朵。

商業周刊1035期 2007/9/24-9/30

林文貴他沒有

- 好學歷：台南北門高中畢業
- 富爸爸：做過水泥工、搬運工、貨車司機
- 好品牌：現代汽車在台灣顧客滿意度排名倒數第2，銷售最後1名
- 好地點：台南佳里鎮人口不到6萬
他卻創造出
台灣有史以來單一年度銷售汽車量

最高數字：205輛



滿手爛牌， 他創下全台最高銷售紀錄

- 第一張爛牌－品牌倒數第二名
- 第二張爛牌－國產車銷售倒數第一
- 第三張爛牌－公司財務狀況不佳
- 第四張爛牌－銷售據點在窮鄉僻壤

樁腳理論

- 信奉全球最偉大的汽車銷售員喬吉拉德(Joe Girard)「二五〇」定律：滿意的顧客也會影響二百五十人，抱怨的顧客也會影響二百五十人
- 阿貴自創的「樁腳理論」，客戶變成他的樁腳業務員，已經贏得客戶深層的信任
- 一股傻勁，他被拒絕九次仍不放棄
- 絕對耐煩，他相同問題八次照樣親切回答
- 阿貴精神，沒有機會也能創造機會
- 阿貴精神正是此台灣社會最需要的精神

高雄市啓動閱讀黃金十年

高雄市積極爭取各項資源

- 2004-2014政府投入30億元
- 2004-2011爭取中央補助2億多元
- 2004-2010民間資源挹注2,500萬元
(2011年正洽談民間挹注1.1億元)
- 近千位志工參與圖書館服務



高雄市推動閱讀策略

策略一建置城市閱讀運動網站

策略二首長親自帶動閱讀

策略三、高雄好讀書

策略四、開發潛在讀者群，主動前往國小推廣辦理本館借閱證

策略五、早讀運動-愛上圖書館



策略六推出「家庭借閱證」，芬芳書香從家庭開始綻放

策略七推動班級閱讀風氣，達成書香滿校園

策略八深耕讀書會，制定獎勵措施

策略九舉辦圖書館利用教育，讓孩子成為愛書人

策略十打造沒有圍牆的圖書館

策略十一以「故事媽媽」打造城市閱讀品牌

策略十二推動弱勢族群的閱讀，用閱讀

搭一座希望之橋

策略十三、提倡青(少)年閱讀



策略十四辦理閱讀種子教師研習，為教師及
學校圖書館人員、志工充電

策略十五推廣社區閱讀，開辦團體借閱證

策略十六學校圖書館社區化

策略十七著重本土文化資料蒐集，各分館成立
「臺灣資料專區」

策略十八多元文化閱讀推動

策略十九提供資訊服務，培養民眾資訊素養

策略二十爭取全國公共圖書館，重要活動於
高雄舉辦



縣市競爭力排行榜

2010年10月份遠見雜誌-25縣市閱讀競爭力調查

名次	縣市	名次	縣市
1	台北市	16	台北縣
2	澎湖縣	17	台南市
3	連江縣		...
4	高雄市	21	高雄縣
	...	22	台中市
10	台南縣		...
	...		
14	台中縣		...

高雄市全國排名第4(高雄縣排名第21)
高雄市被評為「閱讀綠洲」

大高雄縣市合併，書香服務無縫接軌

發展構想及願景

五都面積與人口數

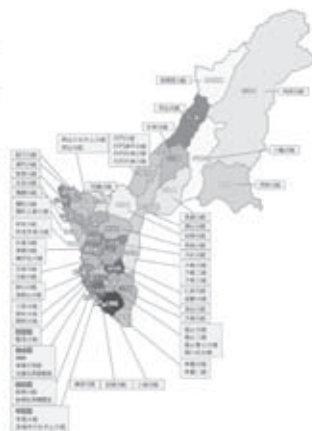
台北市	新北市	台中市	台南市	高雄市
272 平方公里	2052 平方公里	2214 平方公里	2192 平方公里	2947 平方公里
262萬人	390萬人	265萬人	187萬人	277萬人

五都面積最大、人口數第二

大高雄共60所圖書分館

平均46,000人

平均49平方公里 擁有一座圖書館



普設分館

-近8年高雄市政府支持約25億元
興建7所分館及新總館

- 97年楠仔坑分館 童玩的夢想角落
- 99年左新分館 時尚的思考空間

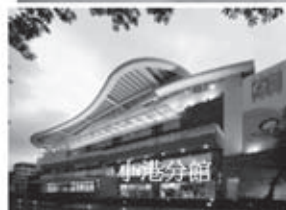
獲得國家卓越建設優質獎、
都市設計景觀評選大獎、園冶獎

小港分館 會呼吸的圖書館

獲得園冶獎

以上均為綠建築

- 100年仁武澄觀分館
- 101年大東分館
- 102年前鎮草衙分館
- 103年新總館 另河堤分館研議中



新總館籌建經費及空間



- ◆ 合計38,000m²
- ◆ 總工程經費：11億8300萬
- ◆ 預計103年底啟用

智慧人文的幸福聚點

新總館的願景

走進城市 未來序曲

- ◆一座偉大的城市，一座經典的圖書館。
- ◆新圖書總館，大高雄文化新地標。
- ◆建構新學習型態圖書館，讓民眾享受新的閱讀流行、文化與時尚。
- ◆以新總館為核心，串連及支援大高雄60所圖書館形成圖書物流網路。
- ◆以知識引領產業，塑造城市重視知識經濟的形象。
- ◆加速提升大高雄的閱讀力、教育力、競爭力。



增設捷運及行動圖書館

- 捷運圖書館目前一座
100年將增設一座以上
- 行動圖書館目前二部
100年將增設一部



以原高雄縣為重點，全面改造

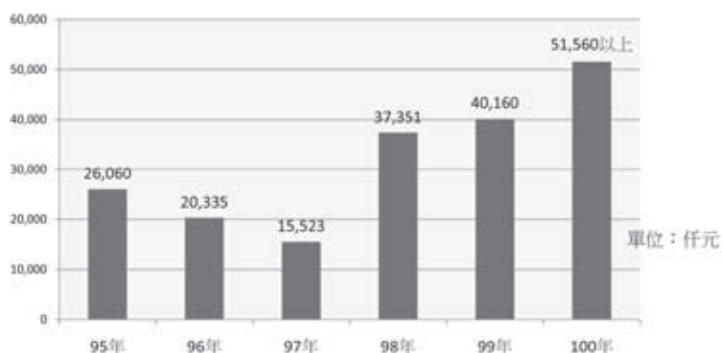
- ◆過去4年共爭取1億經費，成功改造本市各分館，民眾滿意度及使用率極高。
- ◆預計爭取中央及地方預算每年改造6館分4年完成
- ◆將可全面提升大高雄各館優質閱讀環境。
- ◆目前正進行改造：三民、寶珠、苓雅、茂林(以上教育部補助)、大社分館(地方經費)、桃源分館(佛光山贊助)



100年陽明分館獲得改善第一名



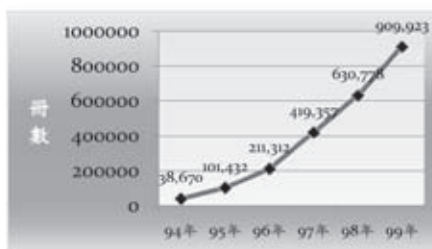
整體提升館藏質量，提高市民借閱



- ◆目前人均藏書1.2冊，4年內達成1.5冊之目標
- ◆目前人均借閱2.13冊，4年內達成2.5冊之目標

開啓大高雄網路借書服務

- ◆100年3月已完成大高雄圖書自動化系統連線
- ◆100年6月啟動全市網路借書服務，獲企業主動捐助600萬共7部，將串連全市60館，建構完善的借還書「網路」及「物流」系統，約330萬館藏，將串連成一座大書庫。



通閱車



結合社區資源，推動城市閱讀運動

- ◆100年市府額外挹注各區圖書館共計2千萬元。
- ◆將本市深受市民喜愛的閱讀推廣活動，如：故事媽媽說故事、早讀運動、送書香到教室、送文學到校園、讀書會等，全面推展至大高雄。
- ◆並擴大延伸辦理家庭、班級、團體借閱證等服務。
- ◆期使各區分館成為社區藝文中心，達到區區有特色、週週有活動之目標。



高雄市逆風前行，打造閱讀天堂



敬請指教

謝謝

 **HYRead** 為閱讀裝上一雙 翅膀
超越傳統閱讀的新體驗，雲端服務伸手可及...

公共圖書館組織管理與創新行銷主管班 -館長班第一期

國中圖電子書服務平台未來的發展

簡報人：凌網科技 林岳儒 處長

 **HYRead**

簡報大綱

- 營運現況
- 電子書服務說明
- Live Demo



Le HyRead

國立臺中圖書館-電子書服務平台

系統功能：

- ◆公共圖書館帳號登入驗證
整合館方Single Sign-On
- ◆PDF to HyRead電子書
製作系統
- ◆DRM數位版權管理
- ◆HySearch全文檢索
- ◆線上閱讀 for Web
- ◆離線閱讀 HyReader
- ◆個人借閱記錄
- ◆個人書籤服務
- ◆書友互動機制

<http://ebook.ntl.gov.tw/>

4



國中圖電子書服務平台現況

2009年2月上線啟用
全台25縣市公共圖書館閱覽民眾
免費註冊使用

國立臺中圖書館 縣市公共圖
電子書服務平台
National Taichung Library e-Book Online Service

電子書數量：10,350 (PDF)



4月即將推出





E-paper



iOS



Android

2010年Q1總借閱次數：21,159 次

平均一個月有超過7,000本書被借出
平均一天有230本以上的書被借出

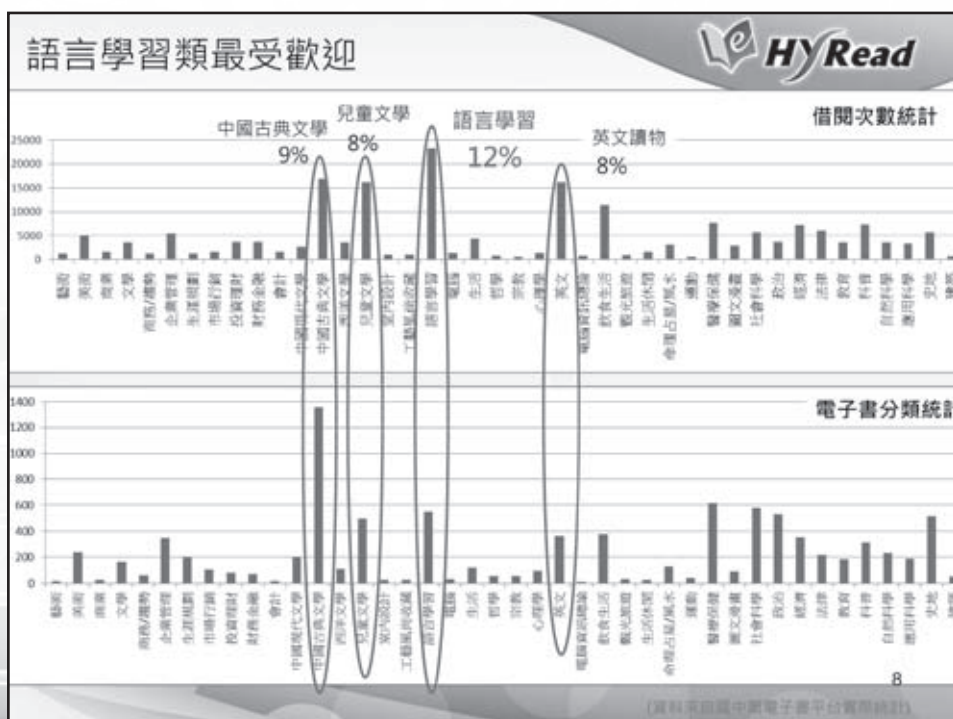






運用查詢技術，整合網路書店，引導民眾購買實體書(或電子書)







電子書服務說明



- PC/NB
- 行動載具(iPad/Android)

9



PC/NB

首頁→查詢→熱門詞→熱門排行→新書展示



The screenshot shows the National Taichung Library e-Book Online Service website. The header includes the library's name and navigation links. The main content area features a search bar, a list of popular books, and a section for new arrivals. The interface is designed for easy navigation and discovery of digital resources.

10

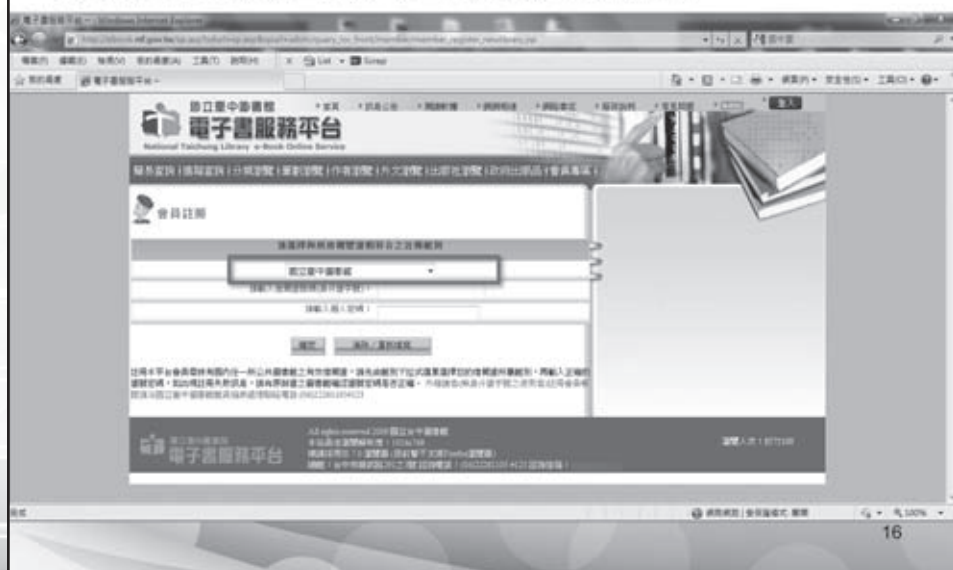




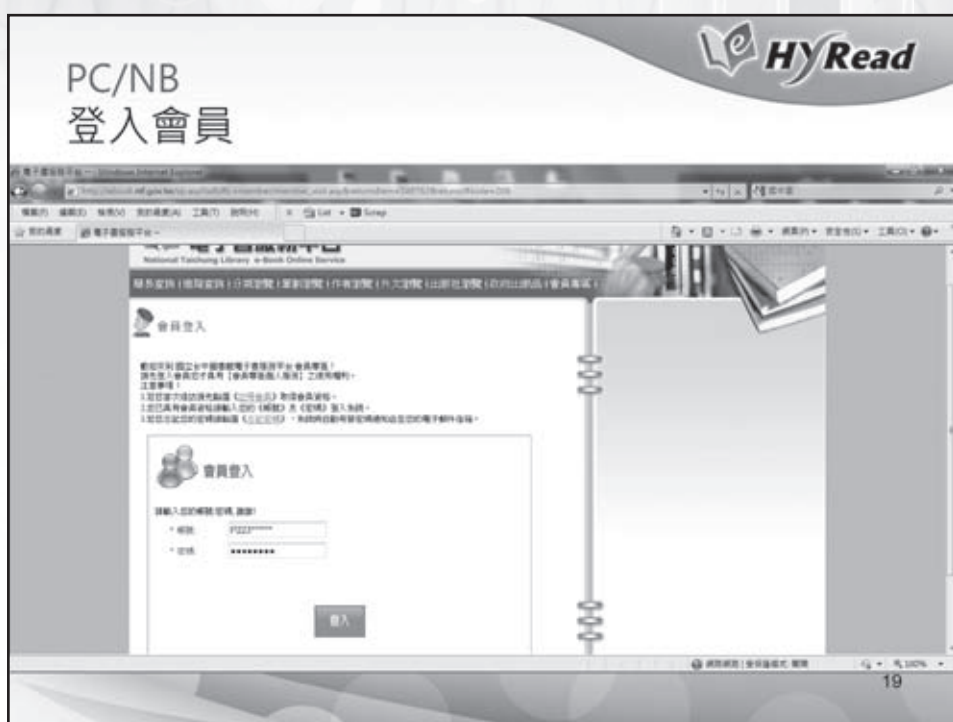
PC/NB
閱讀保障雙方權益之條款

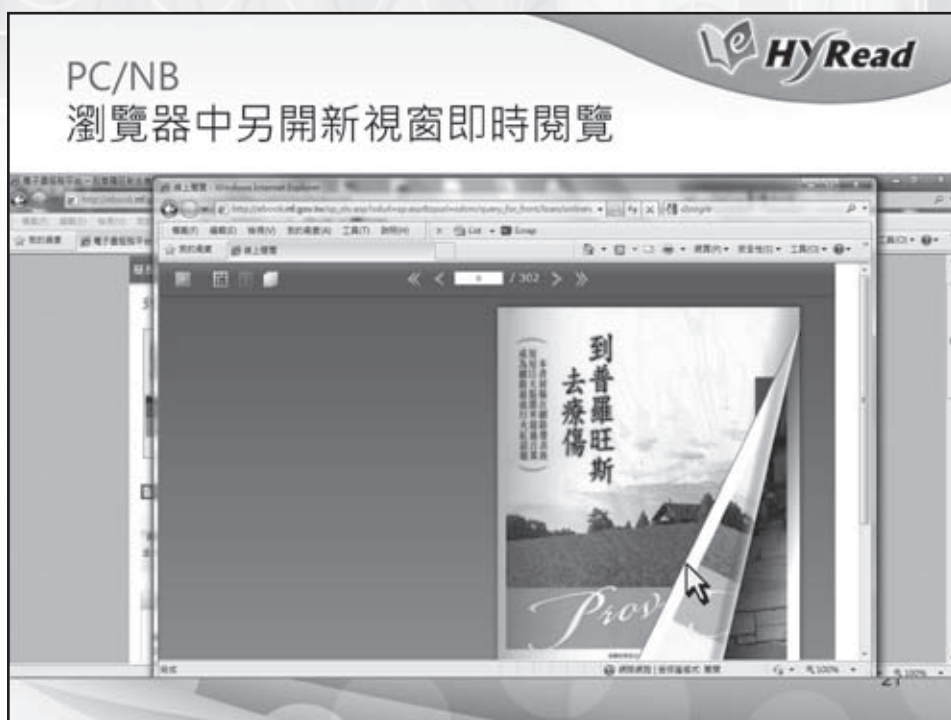


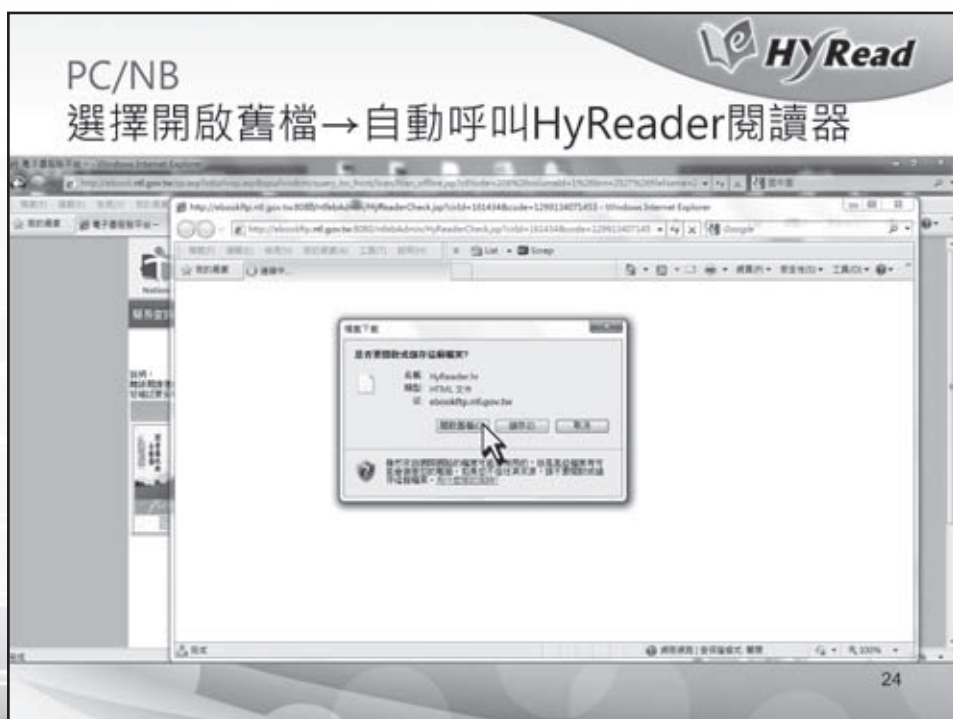
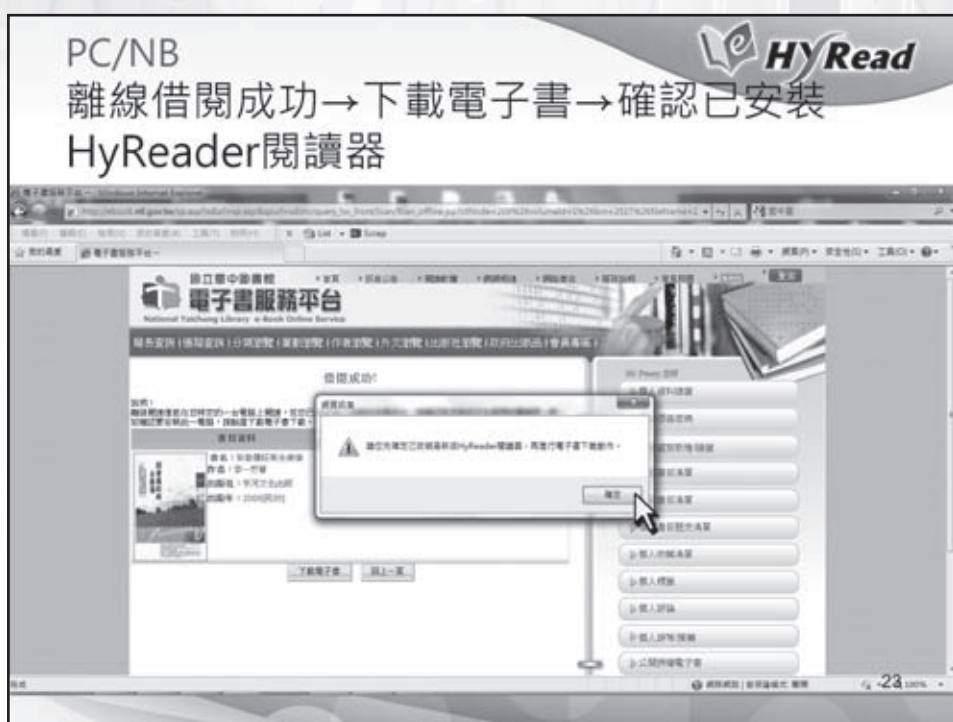
PC/NB
以讀者具備之公共圖證號進行註冊



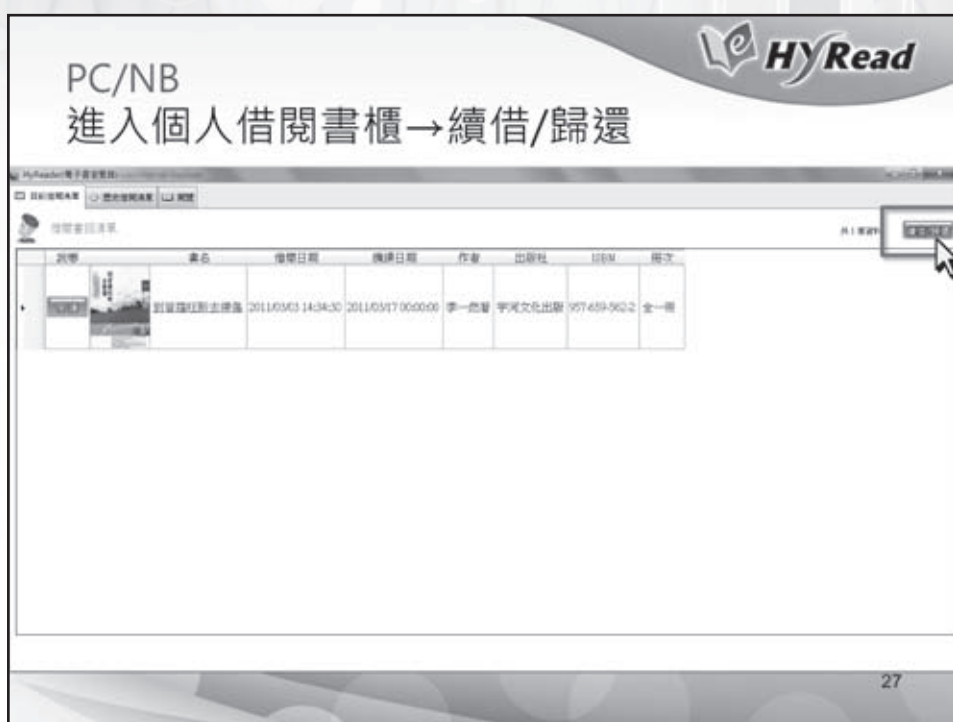


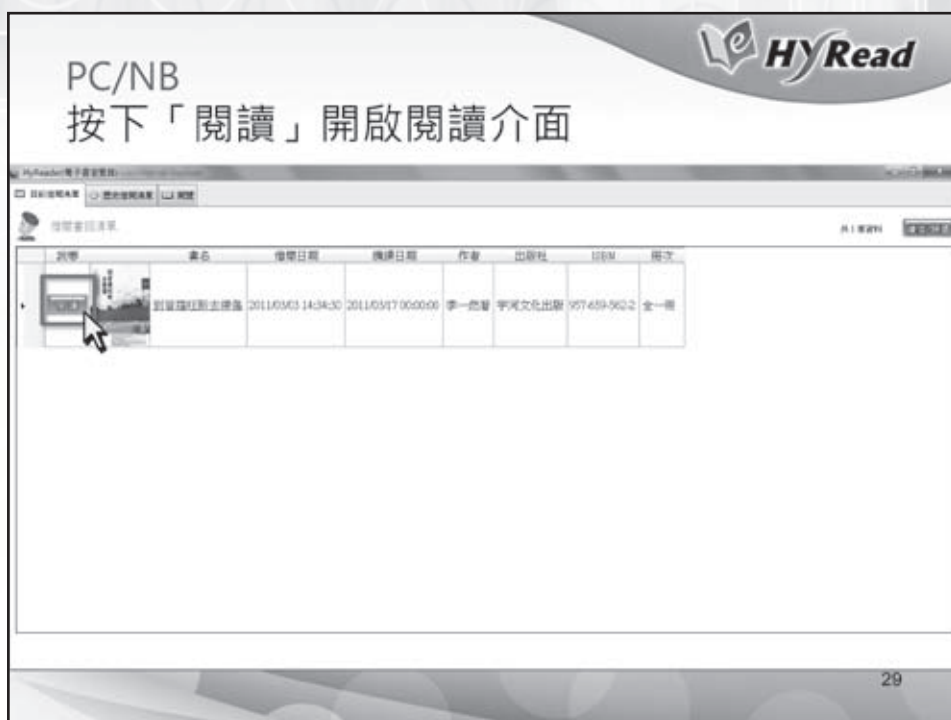


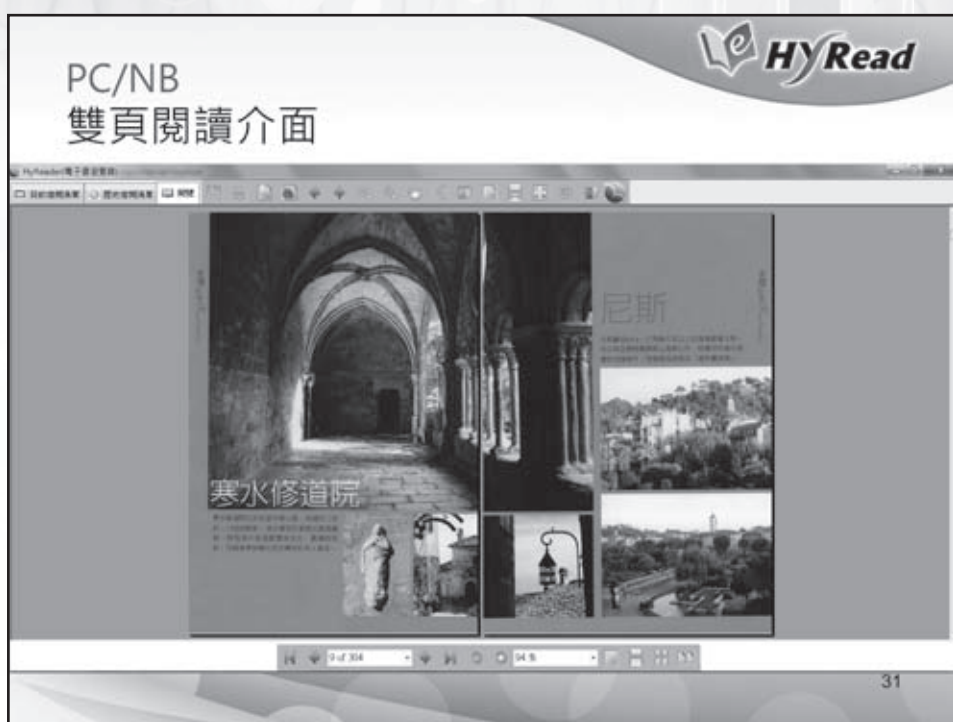


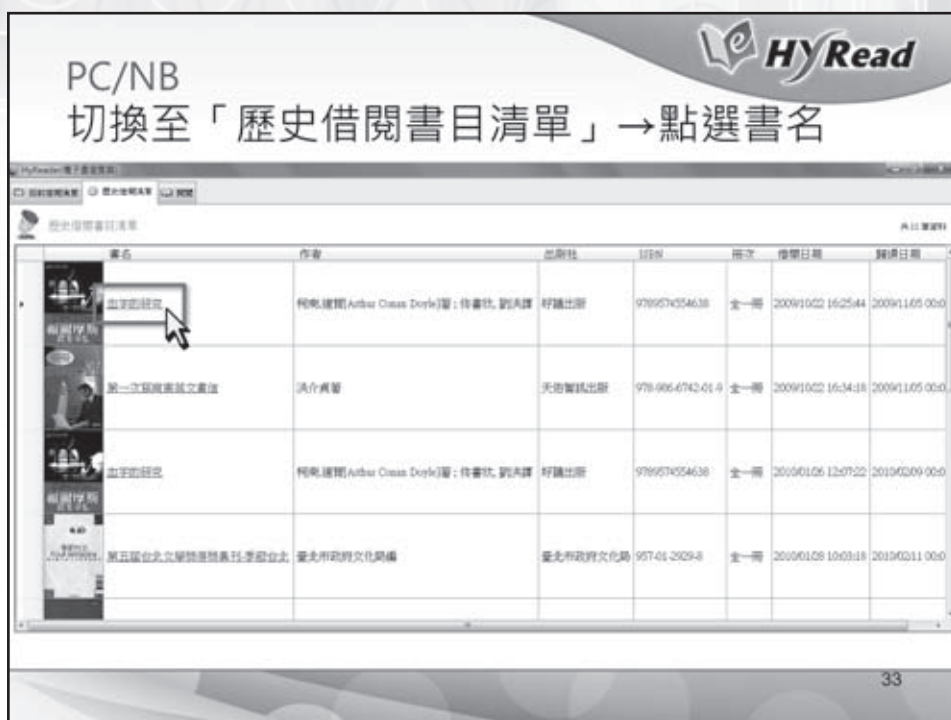












行動載具

透過載具的瀏覽器進入服務平台借書



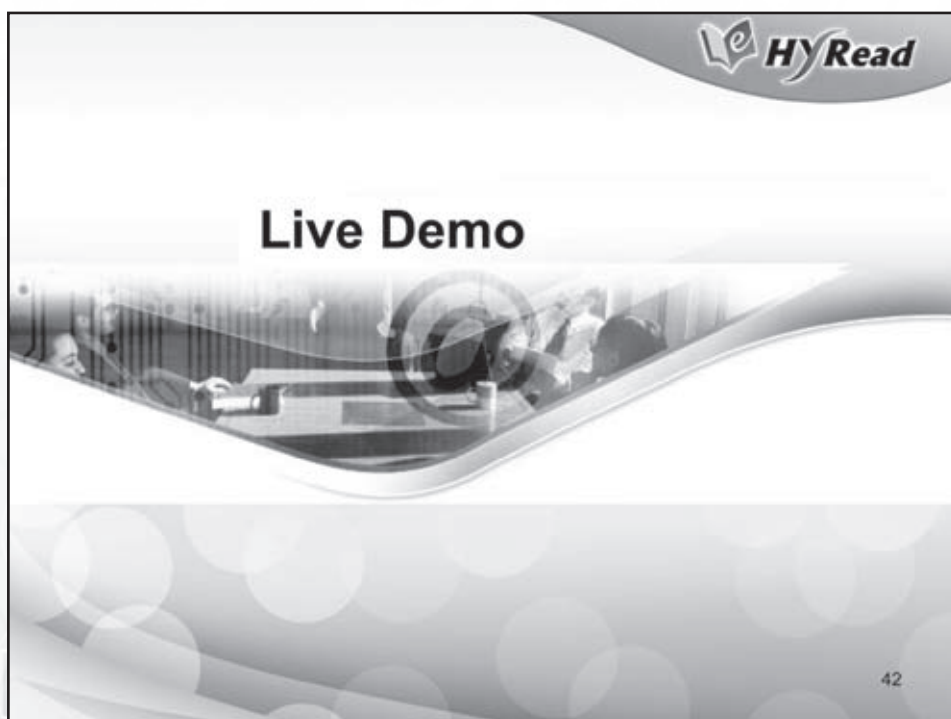
行動載具

打開閱讀軟體→「同步書櫃」可將書目下載









講師資料

柯皓仁 老師

學歷：國立交通大學資訊科學研究所博士

經歷：國立交通大學圖書館教授兼副館長

服務單位：國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授

聯絡電話：02-77345435

E - m a i l : clavenke@ntnu.edu.tw

劉廷揚 老師

學歷：美國聯盟國際大學教育博士

北京大學政府管理學院博士

經歷：國立高雄師範大學人力與知識管理研究所教授兼所長；義守大學學務長、企管系主任、大傳系主任、推廣教育中心主任；高雄市政府研考會委員；高雄市立志中學董事

服務單位：台北海洋技術學院校長、教授

聯絡電話：02-28102292轉1200

E - m a i l : Liu902@mail.tcmt.edu.tw

王能平 老師

學 歷：國立交通大學資訊管理研究所碩士

經 歷：鴻泰圖書總經理；遠哲基金會

服務單位：宏範國際(股)公司總經理

聯絡電話：0920188158

E - m a i l：Wnp168@ms35.hinet.net

施純福 老師

學 歷：淡江大學教資所碩士

經 歷：高雄市政府文化局科長

臺北立圖書館分館主任

服務單位：高雄市長立圖書館館長

聯絡電話：07-2112181轉66

E - m a i l：fu@mail.ksml.edu.tw

林岳儒 老師

學 歷：交通大學應用藝術研究所

經 歷：任職凌網科技12年

服務單位：凌網科技處長

聯絡電話：02-23956966

E - m a i l：tim@tpe.hyweb.com.tw

學員名錄

序號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
1	李添慶	基隆市文化局圖書館	科長(館長)	02-24224170#271	Y
2	李佩君	基隆市安樂區圖書館	課長(館長)	02-24312008#401	Y
3	余淑惠	臺北市立圖書館長安分館	分館主任(館長)	02-27825232	Y
4	張定波	臺北市立圖書館永建分館	分館主任(館長)	02-27552823#2100	Y素
5	陳雅貞	新北市立圖書館三峽分館	分館主任(館長)	02-2673524	Y素
6	李阿興	新北市立圖書館五股分館	分館主任(館長)	02-22932114#17	Y
7	劉麗恂	新北市立圖書館新店分館	分館主任(館長)	02-29183181#28	Y
8	陳明惠	新北市立圖書館淡水分館	分館主任(館長)	02-26224664	Y
9	徐雲蓉	新北市立圖書館土城分館	分館主任(館長)	02-22602952	Y
10	林生德	新北市立圖書館坪林分館	分館主任(館長)	02-26657499	Y
11	曾治源	新北市立圖書館深坑分館	分館主任(館長)	02-26623821	Y
12	黃 鎮	新北市立圖書館鶯歌分館	分館主任(館長)	02-26780219	Y
13	楊俊生	新北市立圖書館雙溪分館	分館主任(館長)	02-24933768	Y
14	蔡慶蘭	新北市立圖書館石碇分館	分館主任(館長)	02-26631354	Y
15	賴 婷	新北市立圖書館中和分館	分館主任(館長)	02-66288077	Y
16	林焰堂	桃園縣龜山鄉立圖書館	館長	03-3203711#713	Y
17	蔡林樟	桃園縣平鎮市立圖書館	館長	03-4572402	Y素
18	林子立	桃園縣龍潭鄉立圖書館	館長	03-4794544	Y
19	劉淑華	桃園縣八德市立圖書館	館長	03-3688751	Y
20	曹淑娟	桃園市立圖書館	管理員(館長)	03-3372160#11	Y素
21	王一玲	桃園縣中壢市立圖書館	管理員(館長)	03-4224898	Y
22	蕭靜如	新竹縣寶山鄉立圖書館	管理員(館長)	03-5200467	Y素
23	沈嘉霓	新竹縣橫山鄉立圖書館	管理員(館長)	03-5932801	Y
24	徐竹英	新竹縣新豐鄉立圖書館	管理員(館長)	03-5594074	Y
25	林美英	新竹市文化局圖書館	科長(館長)	03-5319756	Y
26	邱毓森	苗栗市立圖書館	管理員(館長)	037-357801	Y
27	顏清宜	苗栗縣頭份鎮立圖書館	管理員(館長)	037-597363	N

序號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
28	詹煌杜	苗栗縣大湖鄉立圖書館	管理員(館長)	037-994760	N
29	邱雲煥	苗栗縣銅鑼鄉立圖書館	管理員(館長)	037-985105	N
30	胡世杰	臺中市政府文化局	儲備館長	04-22289111#25315	N
31	蘇世智	臺中市南區圖書館	管理員(館長)	04-22623497	N素
32	戴玉燕	臺中市后里區圖書館	管理員(館長)	04-25574671	Y
33	劉阿叻	臺中市大肚區圖書館	管理員(館長)	04-26995230	N素
34	陳綉麗	臺中市大雅區圖書館	管理員(館長)	04-25605651	N
35	蔣淇婷	臺中市豐原區圖書館	管理員(館長)	04-25156756	N
36	吳國光	臺中市霧峰區以文圖書館	管理員(館長)	04-23332426	N
37	陳益庭	臺中市梧棲區圖書館	管理員(館長)	04-26568701	N
38	蘇麗雯	南投縣埔里鎮立圖書館	管理員(館長)	049-2420401#401	Y
39	陳瓊變	南投縣仁愛鄉公所圖書館	館長	049-2803942	N
40	楊義忠	南投縣中寮鄉圖書館	館長	049-2693714	N
41	李思燁	南投市立圖書館	管理員(館長)	049-2226156	N
42	康慧如	彰化縣埔鹽鄉公所	管理員(館長)	04-8654075	Y
43	林麗娟	彰化縣和美鎮公所	管理員(館長)	04-7560664#11	Y素
44	張淑貞	彰化縣田中鎮公所	管理員(館長)	04-8742138	Y素
45	廖文祐	彰化縣花壇鄉立圖書館	管理員(館長)	04-7870645	Y
46	陳淑真	彰化縣鹿港鎮立圖書館	館長	04-7784337	N
47	董翠英	彰化縣永靖鄉立圖書館	村幹事(館長)	04-8221191#30	N素
48	廖雅娟	雲林縣西螺鎮立圖書館	館理員(館長)	05-5866675	Y
49	林秀鑾	雲林縣褒忠鄉立圖書館	館長	05-6972005	Y
50	王清忠	雲林縣口湖鄉立圖書館	管理員(館長)	05-7894134	Y
51	翁錦子	雲林縣大埤鄉立圖書館	管理員(館長)	05-5916804	Y
52	黃裕惠	嘉義市政府文化局圖書館	科長(館長)	05-2788225#601	Y
53	劉佩華	嘉義縣水上鄉立圖書館	管理員(館長)	05-2681066	N
54	朱彥美	嘉義縣朴子市金臻圖書館	管理員(館長)	05-3705110#11	Y
55	梁桂珠	嘉義縣竹崎鄉立圖書館	管理員(館長)	05-2611546	Y
56	葉建良	臺南市立圖書館	館長(館長)	06-2264286	Y

序號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
57	蘇金蕉	臺南市新營區圖書館	課員(館長)	06-6525933	Y
58	徐淑珍	臺南市山上區圖書館	約僱(館長)	06-5782506	Y素
59	姜添貴	臺南市下營區公所	課員(館長)	06-6898669	Y
60	黃嫻嫻	臺南市新市區圖書館	視導(館長)	06-5999956	Y
61	陳俐璿	臺南市善化區圖書館	課員(館長)	06-5810299	Y
62	沈玉璞	高雄市立圖書館前鎮分館	分館主任(館長)	07-7173008	N
63	洪由麗	高雄市立圖書館鳳山曹公分館	分館主任(館長)	07-7468809	Y
64	孫明倫	高雄市立圖書館鳳二分館	分館主任(館長)	07-8415875	Y
65	洪慈芬	高雄市立圖書館 高雄市文化中心分館	分館主任(館長)	07-2288919	Y
66	鄭秀珠	屏東市立復興圖書館	管理員(館長)	08-7521971	Y
67	林裕香	屏東縣高樹鄉立圖書館	管理員(館長)	08-7962264	Y
68	潘佩茹	屏東縣萬巒鄉立圖書館	管理員(館長)	08-7812563	Y
69	管秀珠	屏東縣潮州鎮立圖書館	管理員(館長)	08-7882149	Y
70	張素真	屏東縣東港鎮立圖書館	管理員(館長)	08-8324131#127	Y
71	陳素玉	屏東縣春日鄉立圖書館	管理員(館長)	08-8782145	Y
72	高秀玲	屏東縣來義鄉公所	管理員(館長)	08-7850251#301	Y
73	葉素真	屏東縣車城鄉公所	管理員(館長)	08-8821001#303	Y素
74	沈秀茹	屏東縣恆春鎮立圖書館	管理員(館長)	08-8896088	Y
75	簡玉純	宜蘭縣五結鄉立圖書館	館長	03-9502864	Y素
76	吳兆平	宜蘭縣礁溪鄉立圖書館	管理員(館長)	03-9880605	Y
77	林勝勇	臺東縣成功鎮公所	館長	089-853226	Y
78	廖于萱	臺東縣鹿野鄉公所	館長	089-552136	Y素
79	蔡清妹	花蓮縣秀林鄉立圖書館	管理員(館長)	03-8610983	Y
80	蔡淑香	花蓮縣花蓮市立圖書館	管理員(館長)	03-8330214	Y
81	楊惠茹	花蓮縣文化局圖書館	代理科長(館長)	03-8227121#151	Y
82	陳慧珍	澎湖縣文化局圖書館	課員(館長)	06-9261141	Y

工作人員名錄

國立臺中圖書館

呂春嬌	館長
鄭慕寧	副館長
陳哲文	主任
邱君亮	主任
胡修如	課長
張薰云	小姐
楊靜宜	小姐
周孟香	小姐
林美齡	小姐
蘇盈甄	小姐
林嬋娟	小姐
呂懿如	小姐
鄒湘瑛	小姐

文化志工

陳慧瑛	小姐
江梅香	小姐
蔡麗花	小姐
鄭淑麗	小姐
汪文鈞	先生
華莉	小姐

附 錄

國立臺中圖書館辦理 100年「公共圖書館組織管理與創新行銷主管班-館長班第一期」 實施計畫

一、依據：本館「100年公共圖書館經營管理人才培訓實施計畫」辦理。

二、目的：為培養館長具有管理及行銷規劃設計相關能力，俾使公共圖書館的經營更臻精進，提高圖書館服務品質以達永續經營之目標。

三、辦理機關

（一）指導機關：教育部

（二）主辦機關：國立臺中圖書館

四、參加研習對象及資格：各縣市鄉鎮(市、區)館長(年資2年以上館長為優先，各縣市推薦名額如附表)

五、研習時間：100年5月4、5日(星期三、四)。

六、研習地點：維他露基金會館(地址：臺中市雙十路一段123號)

七、報名作業

（一）報名日期：即日起至4月13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）各縣市參與情形將配合考核機制列入教育部隔年補助參

考。

(二) 全程參與研習活動者發給證書。

(三) 參加學員請各服務機關給予公(差)假參加(主辦單位提供膳宿)。

(四) 與會學員差旅費，請依規定向各服務單位報支。

十、課程表

100年5月4日（星期三）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:30~09:50	報到	輔導課
09:50~10:00	始業式	呂春嬌館長 國立臺中圖書館
10:00~12:00	一、21世紀公共圖書館的發展趨勢	柯皓仁副館長 國立臺灣師範大學圖書館
	問題與討論（Q and A）	
12:00~13:00	午餐	輔導課
13:00~14:40	二、組織關係-領導與溝通	劉廷揚校長 台北海洋技術學院
	問題與討論（Q and A）	
14:40~15:00	茶敘交誼	輔導課
15:00~16:30	三、創新服務與圖書館經營	王能平總經理 宏範國際股份有限公司
	問題與討論（Q and A）	
16:30	明天見(前往住宿旅館)	

100年5月5日（星期四）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:20~10:20	四、打造樂活閱讀心城市！ 談高市圖的創意行銷	施純福館長 高雄市立圖書館
	問題與討論（Q and A）	
10:20~10:30	休息交誼	輔導課
10:30~12:00	五、打造樂活閱讀心城市！ 談高市圖的創意行銷	施純福館長 高雄市立圖書館
	問題與討論（Q and A）	
12:00~13:10	午餐	輔導課
13:10~15:00	六、國中圖電子書服務平台未來的發展	主講人：林岳儒處長 凌網科技
	問題與討論（Q and A）	
15:00~15:10	休息交誼	輔導課
15:10~16:10	七、綜合座談及結業式	主持人：呂春嬌館長 國立臺中圖書館 與談人：林岳儒處長 凌網科技
16:10~	賦歸	

「公共圖書館組織管理與創新行銷主管班-館長班第一期」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4日(三) ☐ 是 ☐ 否		
研習日期 與地點	日期：100年5月4、5日(星期三、四) 研習地點：維他露基金會館二樓 (臺中市雙十路一段123號，電話：04-2231-1490)				
備 註	1.請將報名表e-mail：p222@ntl.gov.tw；報名截止日期：4/13 (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。				

十一、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要適時修正之。

附表

**國立臺中圖書館辦理
公共圖書館組織管理與創新行銷主管班-館長班第一期
各縣市鄉鎮(市、區)圖館推薦人員一覽表**

單位	推薦人數	報名方式
鄉鎮(市、區)圖書館推薦數額 (以每一縣市鄉鎮圖書館總額 的1/7計算)	1. 基隆市2人 2. 臺北市7人 3. 新北市9人 4. 桃園縣5人 5. 新竹縣2人 6. 新竹市1人 7. 苗栗縣4人 8. 臺中市6人 9. 南投縣2人 10. 彰化縣4人 11. 雲林縣4人 12. 嘉義市1人 13. 嘉義縣3人 14. 臺南市6人 15. 高雄市9人 16. 屏東縣6人 17. 臺東縣3人 18. 花蓮縣2人 19. 宜蘭縣3人 20. 澎湖縣1人 21. 金門縣1人 22. 連江縣1人 共82人	由各縣市文化局(處) 圖書館推薦 統一向本館報名。

國立臺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	圖書館創新經營與永續發展	99.12	150	平裝
2	書香文化新樂園	98.6	150	平裝
3	打造公共圖書館新紀元	97.12	150	平裝
4	公共圖書館挑戰與學習	96.12	150	平裝
5	台灣公共圖書館的新世紀特展：閱讀理想國	96.10	200	平裝
6	公共圖書館創新經營	96.4	150	平裝
7	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)
8	法國推動閱讀國際研討會會議實錄	95.12	150	平裝
9	深耕閱讀多元學習	95.8	120	平裝
10	元氣生活風	95.4	120	平裝
11	全國閱讀運動－63本文學類好書導讀手冊	95.4	60	平裝
12	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)
13	公共圖書館行銷經營	94.11	150	平裝
14	讀者需求及服務滿意度調查研究	93.12	120	平裝
15	讀書會經營運作	93.12	120	平裝
16	國立臺中圖書館活動手冊(季刊)	93.12	贈	平裝
17	鄉鎮圖書館工作二十講	93.11	150	平裝
18	健康生活派	93.11	125	平裝
19	大地書情：公共圖書館的蛻變	92.6	400	平裝
20	書香遠傳月刊	92.6	95	平裝
21	新時代公共圖書館視訊聯播活動	93.6	100	VCD
22	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>)

國立臺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館	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	國立臺中圖書館、國圖及臺灣分館
大英百科全書線上繁體中文版	國立臺中圖書館
中華日報全報影像資料庫	國立臺中圖書館

資料庫名稱	使用範圍
中央日報全報影像資料庫	國立臺中圖書館
中國時報全版影像暨標題索引 (民國39年~88年)	國立臺中圖書館
台灣時報資料庫	國立臺中圖書館
台灣鳥類影音資料庫	國立臺中圖書館
台灣兩棲爬蟲影音資料庫	國立臺中圖書館
台灣飲食文化資料庫	國立臺中圖書館
餐飲文化暨管理資料庫	國立臺中圖書館
本草圖譜增值珍藏版	國立臺中圖書館
中華古蹟學習知識庫	國立臺中圖書館
故宮線上資料庫	國立臺中圖書館
ARTstor藝術典藏	國立臺中圖書館
歷代書法碑帖集成	國立臺中圖書館
老夫子e教室成語漫畫資料庫	國立臺中圖書館
Theatre in Video亞歷山大系列- 史密森尼經典電影資料庫	國立臺中圖書館
Opera in Video亞歷山大-經典歌 劇資料庫	國立臺中圖書館
Discovery教育串流多媒體網站	國立臺中圖書館
Dr.Chinese華語大師	國立臺中圖書館
JapanKnowledge	國立臺中圖書館
文化音像數位資料庫 (MuziMax)	國立臺中圖書館
音象先修網九年一貫數位學習 課程	國立臺中圖書館
繁體中文健康資訊	國立臺中圖書館
中國期刊全文資料庫(CJFD)	國立臺中圖書館
中文期刊全文資料庫(CDPS)	國立臺中圖書館
中文電子學位論文服務(CETD)	國立臺中圖書館
博碩士論文光碟影像系統	國立臺中圖書館
國家標準(CNS)網路服務系統	國立臺中圖書館

資料庫名稱	使用範圍
全方位企業資料庫(TOP 5000企業排名、企業名錄資料庫)	國立臺中圖書館
English DNA 雙語教學郵報	國立臺中圖書館
Taiwan News Online	國立臺中圖書館
TERC英語認證模考與留學資源中心	國立臺中圖書館
Oxford English Dictionary (線上牛津英語大辭典)	國立臺中圖書館
台灣大事記資料庫	國立臺中圖書館
台灣文獻叢刊資料庫	國立臺中圖書館
台灣文獻叢刊續編	國立臺中圖書館
台灣文獻匯刊資料庫	國立臺中圖書館
台灣當代人物誌資料庫	國立臺中圖書館
台灣尋根網	國立臺中圖書館
漢文台灣日日新報資料庫	國立臺中圖書館
台灣日日新報資料庫	國立臺中圖書館
台灣史知識庫	國立臺中圖書館
線上台灣歷史辭典	國立臺中圖書館
古今圖書集成	國立臺中圖書館
文淵閣四庫全書	國立臺中圖書館

附註：持有本館借閱證的讀者，可在任何地方透過「電子資料庫指南」（[http:// edb.ptl.edu.tw](http://edb.ptl.edu.tw)），輸入帳號（身份證字號）密碼，即可登入使用本館豐富的數位資源，歡迎多加利用。

國立臺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	使用範圍
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	國立臺中圖書館、國圖及臺灣分館
Netlibrary英文電子書	國立臺中圖書館
Wiley電子書	國立臺中圖書館
ebrary英文電子書	國立臺中圖書館
超星數字圖書館	國立臺中圖書館
北大方正電子書	國立臺中圖書館
UDN數位閱讀網	國立臺中圖書館
聖典中文電子書	國立臺中圖書館
台灣學術書知識庫	國立臺中圖書館
MagV線上雜誌	國立臺中圖書館
金庸作品集電子書知識庫	國立臺中圖書館
Koobe電子書	國立臺中圖書館
Acer walking library 電子雜誌	國立臺中圖書館
Charng-Jinn長晉多媒體數位圖書	國立臺中圖書館
中文在線電子書	國立臺中圖書館

附註：持有本館借閱證的讀者，可在任何地方透過「電子資料庫指南」(<http://edb.ptl.edu.tw>)，輸入帳號(身份證字號)密碼，即可登入使用本館豐富的數位資源，歡迎多加利用。

筆記欄

Handwriting practice area with horizontal dashed lines and decorative floral patterns.

筆記欄

Handwriting practice area with 15 horizontal dashed lines.

筆記欄

Handwriting practice area with horizontal dashed lines and decorative floral patterns.



指導機關：



教育部

主辦機關：



國立臺中圖書館
NATIONAL TAICHUNG LIBRARY