《國家圖書館館訊》1026-7220
113 年第 4 期 (總號 182 期) 民國 113 年 11 月　頁 16-18 國家圖書館

113 年公共圖書館精進訓練課程

張誌紘　國家圖書館圖書館事業發展組組員

【館務報導】

一、前言

公共圖書館是各地教育、文化、資訊及休閒中心，其發展除了受到資訊科技的高度影響外，與當地各項建設發展亦密切相關。國家圖書館（以下簡稱本館）自 105 年起，為積極協助各縣市公共圖書館館員提升專業知能，每年皆於全臺各縣市規劃及辦理公共圖書館管理訓練課程。本（113）年為持續全面傳授公共圖書館的館藏徵集與組織、經營管理以及各項服務之理論與實務，規劃「公共圖書館精進訓練」課程，使各縣市館員能夠就近聆聽圖書資訊專業課程，期能增進館員的專業能力，以落實公共圖書館任務及功能。

二、課程目標

（一）增進公共圖書館館員技術服務之專業知能。
（二）增長公共圖書館館員讀者服務及設計之專業知能。
（三）促進公共圖書館館員對於資訊科技及營運管理之掌握及應用技能。
（四）提升公共圖書館之整體行政品質。
（五）透過學習成就評估，使公共圖書館館員掌握課程重點及增加個人能力。

三、課程規劃

每場次的公共圖書館精進訓練課程均邀請 7 位圖書資訊學或相關領域的專家學者擔任講師，分別開設 1 門課程，課程師資皆有豐富的學術涵養，且都具有在大學任教的資格與經驗。本年度開設課程分述如下：

(一) 館藏發展與館藏採購實務／邱子恒（臺北醫學大學通識教育中心教授兼圖書館館長）

邱子恒教授先由公共圖書館工作人員專業知能切入課程，闡述其與館藏發展密切相關，後續內容涵蓋館藏發展的基礎理論、館藏發展政策的制定與運用、館藏綱要的利用方式，以及透過不同機構間資源共享的合作館藏發展。最後以館藏採購涉及的實務議題作為結尾，讓學員認識圖書資料採購招標的實務考量，包括分編加工、標案類型、書單編製、評估供應商及預算管理，以確保館藏持續更新與發展。

(二) 資訊組織／牛惠曼（國家圖書館資訊組織專家）

牛惠曼老師用由淺至深、循序漸進的脈絡，逐漸引領學員先了解何謂資訊組織，包括各種編目規範、記述編目、主題編目及機讀編目格式等資訊組織的基本核心概念，並以最新的 RDA 記述編目規範提出許多注意事項與實務例子。接著教導學員抄錄編目作業，透過書目資源分享的方式節省編目時間，協助學員在課後能夠更有效率地完成工作。

最後以資訊組織的新興發展作為結尾，簡介鏈結資料、人工智慧等最新技術對於資訊組織的影響與展望。

（三）人際溝通／孫旻暐（亞洲大學心理學系教授）

課程開始，孫旻暐教授先以活動帶領大家認識自己，然後延伸出自我概念的形成。之後透過學習單了解自己在與他人溝通時的溝通類型，一一解釋如何提升不同類型的溝通技巧，同時說明溝通的特性、意義與歷程。最後講授非語言溝通的技巧，以及有效溝通的要點，讓學員們在圖書館內部應對同事、外部應對讀者，彼此之間的溝通都能夠更加順暢。

（四）設計思考與創新服務／陳璽任（國立成功大學工業設計學系副教授）

設計思考是一種創意思考，強調以人為本的解決問題方法論，透過從人的需求出發，為各種議題尋求創新解決方案，並創造更多的可能性。陳璽任副教授首先從傳統的設計模式介紹，再將設計概念、能力擴展到生活中或工作環境，藉由重複發散、收斂、迭代形成的設計思考流程，有效解決遭遇到的問題。

（五）圖書館策展實務／葉淑慧（國立故宮博物院書畫文獻處助理研究員）

葉淑慧老師以自身分別在圖書館、博物館服務的經驗，說明策展的概念、步驟以及可配套進行的宣傳與教育推廣活動，而後分享國立故宮博物院過往曾舉辦的展覽，融合圖書館的環境分析案例。最後簡介應用現代科技的數位與虛擬策展，再以規劃、執行策展的挑戰與未來方向作為總結。

（六）圖書館資訊科技應用／黃明居（國立陽明交通大學運輸與物流管理學系教授兼圖書館館長）

隨著資訊科技的演進，圖書館善用科技來加強服務是不可避免的趨勢。在課程中，黃明居教授首先簡介人工智慧（AI）與 GPT，說明這些技術如何潛移默化地改變圖書館。然後說明公共圖書館館員在 AI 世代可扮演的角色，應該具備或學習的能力。最後介紹圖書館在日常業務可應用的 AI 方法及工具，期望可協助館員提升工作效率。

（七）品質管理與顧客服務／謝寶煖（國立臺灣大學圖書資訊學系退休副教授）

謝寶煖教授以問答的方式開始課程，帶領學員了解品質管理、顧客服務的意涵，再延伸到 AIDMA 行銷法則、服務品質五大構面、全面品質管理（TQM）、流程管理等概念與工具，幫助學員能夠運用於本身服務場所。

四、113 年公共圖書館精進訓練課程

本年度課程自 8 月 16 日至 9 月 23 日止，共舉辦 2 場次，分別與臺中市立圖書館、桃園市立圖書館合作辦理 1 場次為期 4 天的課程。各場次課程簡述如下：

（一）臺中場

與臺中市立圖書館合作辦理，於 8 月 16 日至 9 月 6 日進行課程，共計 50 位圖書館從業人員參與課程。

（二）桃園場

與桃園市立圖書館合作辦理，於 9 月 2 日至 9 月 23 日進行課程，共計 43 位圖書館從業人員參與課程。

五、結語

本年為持續增進公共圖書館館員工作知能，規

劃辦理「公共圖書館精進訓練」課程。由於課程已通過教育部非正規教育課程認證，學員透過專業課程所努力的成果可留下紀錄，獲得的學分證明也有利於往後的職涯發展及升學規劃。更重要的是，期望能藉由課程有效強化圖書館員的服務專業，進而提升各縣市圖書館的服務品質。

王涵青館長主持臺中場課程始業式

桃園場課程學員開心結業合影