



# 參加第七屆圖書館領導研修班紀要

**黃玫湊** 國家圖書館研究組組員

#### 一、前 言

第七屆圖書館領導研修班於2009年5月8日 至5月12日假中國深圳富臨大酒店舉行,本屆主 軸為「圖書館領導者面臨 21 世紀之挑戰:科技、 規劃及組織變革」,參與學員來自台灣、香港、 中國大陸、韓國、馬來西亞、菲律賓等地,授課 教師爲美國埃默里大學副校長暨圖書館館長 Mr. Richard E. Luce、斯泰倫博什大學圖書館與資訊服 務高級總監 Ms. Ellen Tise、香港大學圖書館館長 Dr. Anthony Ferguson,及香港大學圖書館副館長 Mr Peter Sidorko o

#### 二、課程内容

策略規劃是領導者著眼於未來,對圖書館前 景預作思考之計畫模式,主要步驟包括:建立工作 小組與進度表;發展使命宣言;分析政治、經濟、 技術及社會文化環境;瞭解資源 SWOT;確認圖書 館策略議題;訂定圖書館未來策略;研擬各項方案 與計畫;評估實行成果。圖書館領導者在規劃策略 時,應進行全盤性考量,從大環境、第一人稱、 第三人稱判斷該策略對機構、個人,和他人之益 處,並謹守坦誠溝通、積極任事、鼓勵回饋、謙 **虚學習等基本態度。** 

策略規劃的實踐來自學術研究之根基,在網 路科技的推波助瀾下,電子期刊及資料庫成爲讀 者不可或缺的學術研究資源,但圖書館亦面臨訂 閱模式受限與成本急遽上升等問題。圖書館可考慮 採用開放存取模式解決此狀況,將網路視爲全球 知識基礎工具,並爭取所屬機構支持,發展機構 典藏庫、分析書目引文、建置知識共享系統,以 加值傳統資訊服務,強化圖書館知識傳播功能。

策略規劃步驟終結於成果評估,爲精進圖書 館服務品質,領導者應配合所屬機構目標,建立 績效評估矩陣,定期評核環境策略及各類服務成 效。績效評估矩陣之項目需包含內外部顧客之認 定、流程運作及反應效率、人力與機構變動成 本,同時配合標竿分析法,得將評估成果與其他 卓越圖書館比較,進一步探究績效落差原因。衡 諸現況,圖書館服務評估應再充實讀者滿意度、 員工滿意度、合作廠商品質、經費運用等項。



研修班全體學員合影

# 三、深圳圖書館參訪

課程最後一日安排參訪深圳圖書館,該圖書 館位於深圳市福田區,總建築面積49,589平方公 尺,藏書量4,000,000 冊,讀者座位2,000 席。建



築設計採無間隔佈局,充分利用玻璃帷幕提高採 光效果。

深圳圖書館門口設有24小時「城市街區自助圖書館」,自助圖書館是深圳市的重點建設項目,目前全市共有40台機器,形成公共圖書館服務圈。深圳圖書館並因而發展出中心監控系統、服務系統,及物流管理系統,讀者透過自助圖書館可自動借還書、申辦閱覽證、查詢和瀏覽圖書、預約與取書、預付與扣繳滯納金等。

深圳圖書館共有六層服務區,一樓是報刊服務 區及視障者閱覽室;二樓和三樓爲中外文圖書借閱 區;四樓爲資訊服務區,提供多媒體視聽資料、電 子資源、網路服務等;五樓爲專題服務區,針對 研究型讀者設置商業、法律、時裝、東盟資訊中 心,及外文報刊區;六樓爲特藏服務區,提供深圳 地方文獻、台港澳文獻、縮微資料和古籍文獻。該 館採用 RFID 無線射頻技術,大幅增進圖書定位、 分類、盤點之效率,亦提高讀者的圖書借閱率。



城市街區自助圖書館

三、心 得

#### (一) 創新圖書館使用經驗

傳統印象中,圖書館提供的是一個安靜被動的閱覽環境,但隨著網路社會的來臨,許多藩籬

已然跨越,圖書館應思考如何突破原有框架,拉 近與讀者之距離,讓讀者的使用過程與經驗成為 他們利用圖書館的催化劑。由於讀者的使用經驗會 直接受圖書館氛圍及服務影響,所以圖書館應致 力營造溫馨且富創意的環境,強化館員服務的專 業與精緻度,並分析讀者行爲以調整各項規劃, 建構讀者經驗導向的友善空間。

### (二) 彙編領域趨勢報告

瞭解當前局勢,洞察未來趨勢,是每個產業工作者都應有的態度,Horizon Report 彙整了科技及教育之重要發展趨勢,是教育相關領域的重要參考報告。身爲圖書館工作者除了需要瞭解圖書資訊界的動向與變化,也應盡可能地廣博涉獵,對整體資訊與人文社會發展建立概括輪廓,在進行知識服務工作時才能提供讀者深入且切合實用的資訊;平時研讀相關報告之外,若能發揮專業彙編圖書資訊界,甚至各領域之 Horizon Report,相信能提升社會大衆對圖書館員專業形象之認可。

#### (三) 評估服務重要性及滿意度

評估是檢討當前疏漏、進行調整改善的必要 方式,同時也是展現服務成效的積極作法。目前 圖書館進行評估調查的重心,大多是瞭解讀者對 圖書館服務之滿意度;然而各項服務的重要性也不 宜忽略,在評估規劃上除了將圖書館重點發展項 目列入依據外,也應分析讀者所認定的重要服務 及其滿意度,尤其是高重要性但低滿意度的服務 項目需優先強化,並根據評估分析結果,調整服 務方針,將館內資源作最有效的分配。

#### (四)發展自助圖書館服務

圖書館大多面臨人力不足問題,如何在有限的人力下,將圖書館服務擴展到各地,送至每位讀者手中,是許多公共圖書館的努力方向。深圳



圖書館研發規劃的「城市街區自助圖書館」即爲良 好範例,藉由自助圖書館機器及系統之設置,方 便讀者就近借閱圖書,從而提高讀者利用館藏的 機會,同時圖書館可以節省館員駐點人力,又能 發揮全天候流通服務,在自助圖書館廣設之後, 其成本效益勢必愈發彰顯。

## (五) 積極吸收專業新知

面對社會環境不斷改變及資訊科技急速發

展,積極學習的態度成爲在時代洪流中屹立不搖 的關鍵。圖書館員身爲知識領航員,更應該持續 吸收新知、充實專業內涵,參與研習班即爲充 實自我的管道之一。本次研習課程內容豐富,與 業務工作息息相關,且課程進行採用分組討論方 式,讓成員在聆聽完課程後能立刻進行討論,在 彼此的分享中,不僅能吸收他人的想法或經驗, 同時也能反思自我而提高學習效果。



