



該館連續4年名列「德國圖書館排行榜」(German Library Ranking)。Vogt博士專長的主題包括市場行銷、顧客導向、投訴管理、企業贊助、彈性管理、館際合作、網路、人事發展、改革管理、讀書會、終身學習及e化學習。

演講一開始Vogt館長就以科隆市市立圖書館將「顧客導向」做為圖書館事務管理的核心原則，而訪客、產品(館藏)與館員為「顧客導向」概念的3個面向，其中圖書館內部人員的管理又是推動圖書館「顧客導向」概念的基礎工作，強調任何優良的政策與活動的輸出取決與決策者對內管理的知識與技巧。

該圖書館在「顧客導向」的概念下，陸續推動新措施，藉由讀者的好評產生對科隆市圖書館的最佳廣告效果。根據調查，顧客對好的措施平均大約會向3個人口耳相傳，但是對負面的觀感則對10至12個人抱怨，以此凸顯行銷觀念已經從傳統的「影響性」(館方單向的宣傳)轉移到當代的「關係性」(館方與讀者的對話，參考讀者的思維採取新措施)的行銷。



國家圖書館曾館長擔任主持人

在面臨圖書館的存續議題上，Vogt館長帶領科隆市市立圖書館制定許多令人振奮的措施，例如服

務台不在櫃檯後、多功能的圖書館(增加休閒與學習等功能)、展現最新科技(例如3D印表機)、藝文櫥櫃(展覽活動)及科學實驗室等(由讀者票選最佳創意)。Vogt館長最後指出在網路與電子書盛行的時代裡，許多人懷疑圖書館是否能繼續生存下去，以「顧客導向」的概念，勢必能激發出積極、主動與創新的圖書館經營態度，圖書館當然重要，但是對於管理者而言，更重要的是圖書館能帶給人們什麼？(國際合作組 林能山)

國家圖書館辦理「RDA工作坊」

「資源描述與檢索」(Resource Description and Access, RDA)為目前最受各界矚目的資訊組織方式，是數位時代適用於各種類型資源及著錄格式之國際編目規則，能促進全球資源共享，提升資訊導航與檢索，滿足使用者需求。美國國會圖書館已於2013年3月31日全面使用RDA取代既有編目規則，未來亦有可能成為國際間遵循的書目著錄標準。

為此，國家圖書館於102年5月21日(星期二)至5月23日(星期四)假本館文教區國際會議廳舉辦「RDA工作坊」，邀請具實務與教育訓練經驗的華人圖書館員協會(CALA)榮譽執行長曾程雙修女士、哥倫比亞大學東亞圖書館中文編目館員周小玲女士及科羅拉多大學波爾德校區圖書館連續出版品編目兼期刊接收組組長盧文英女士，從實務經驗講授RDA編目作業。華人圖書館員協會李綺華會長與朱袁家淦副會長及賀筱岳女士亦協同參與此次研習，為慶祝國家圖書館80周年，李會長與曾程榮譽執行長於研習課程前特贈紀念牌，以茲慶賀。此次



工作坊有來自澳門中央圖書館館員、圖書資訊學系教授、大專院校圖書館、專門及公共圖書館館員、系統開發廠商、出版業者共141名同道共同參與。

本次工作坊課程從講述RDA規範到圖書、連續性出版品、非書資料及權威記錄，以實際範例講述著錄規範，使學員從範例中瞭解各類型RDA著錄規範，同時，利用此次機會，與講師交流各館在實施RDA編目所遭遇的問題，學員表示此次收獲良多，更加深其對RDA的認識，並表示國內應對RDA進行更多的教育訓練，以協助他們在編目作業的進行。（館藏發展及書目管理組 李國蓉）

本館榮獲數位服務力網站政府類第二名

本館榮獲《數位時代》2013年「數位服務標竿企業大調查」，數位服務力網站政府類第二名，國家圖書館是全國唯一入選的圖書館，足見國圖之數位服務居全國圖書館標竿，國圖網站的數位服務績效與能力獲得肯定，體現真正“數位圖書館”。

在數位資訊服務時代，國圖除致力於基本圖書資訊服務外，積極建置各類資料庫，提供民眾在生活、工作、學習、研究方面完整的數位網站服務，以博碩士論文資料庫為例，每日檢索人次高達百萬人次；期刊論文索引資料庫，每日檢索人次達四萬多人次，顯示國圖網站對國內學術研究具有高度影響力，此次票選足證國圖網站長期累積的學術能量，與網站內容建置及更新維護的努力。（數位知識系統組 呂寶桂）

