

## 壹、計畫說明

本校 98-99 年度獎勵大學教學卓越計畫之圖書館分項計畫（以下簡稱本計畫），接續前四年期基礎和成果，持續推動、充實圖書資源之軟、硬體，作為下一階段整體教學卓越計畫之後援建設。

「精實圖書資源質量」與「提升服務效能」為本計畫主軸，圖書館專業與服務並重。本年度圖書館主要透過「強化核心與學門優勢館藏」、「建置圖書館主體性特色典籍」與「推動數位內容和數位閱讀資源」等執行策略，精實圖書資源質量，推動「教學資源設施」、「推廣活動」與「服務品質需求評估調查」等項目，提升服務效能。

本期中成果報告彙總年度計畫說明與計畫成果，除供本館績效評量外，亦作為未來教學卓越計畫之參照案例。

## 貳、計畫成果摘要

### 一、精實圖書資源質量

#### (一) 強化核心與學門優勢館藏

本校配合國家文創產業政策，致力推動文創人才培育和養成的專業根基。圖書館配合校務和教學卓越主體計畫的重點方向，擘畫館藏資源塊面的廣幅和深度。實際策略以協同各教學單位購書，並密集增購新出版書籍、暢銷書，以強化教學所需之核心館藏。

#### (二) 建置圖書館主體性特色典籍

本館近年致力重量級或特色典藏的推動，期漸進累積出與他館特色差異化的內容。前四年期已有曹永坤專區、姚一葦專區，本年度持續推動王仁璐專區、學生課程報告和作品徵選典藏等，漸進建立珍貴、卓越的主體特色區塊。

#### (三) 籌募外部資源暨合作交流

本校去年與國立臺灣藝術大學圖書館、國立臺南藝術大學圖書館，共同建立「台灣藝術人文圖書館合作聯盟」，推展共建共享、群策群力的目標。今年，聯合推動兩岸交流，與湖北美術學院圖書館暨中國美術學院圖工委員會代表，就未來合作交流議題舉辦研討會議，未來將據此推動落實。

#### (四) 圖書產學合作校園推廣活動

為擴大資源幅員，今年度推動兩項圖書產學合作校園推動活動。包括：「電子書體驗會」，提供本校師生認識數位內容、電子閱讀器的機會；以及「動漫校園推廣書展」，除促成廠商與本館合作校園推廣的目標，亦藉機徵集師生意見，作為本館規劃引進各種資源之參據。

### 二、提升服務效能

#### (一) 充實教學資源設施

重新規劃館內區域，新設四大空間：「經典閱讀區」、「圖書館藝廊」、「學習分享室」與「K. 書坊」，以充實本館教學資源設施。

#### (二) 推廣活動

本年度兩大主題活動分別為「愛在圖書館」圖書館週系列活動與「下一

站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日系列活動，隨著藝廊的啟用新增「藝文展覽」，另有各式書展、影展與講座等。

### **(三) 服務品質需求調查評估**

以問卷的方式，調查讀者對本館服務的需求程度與滿意度，作為未來提供服務的修正方向，以提升服務效能。

## 參、計畫執行內容及成果說明

### 一、精實圖書資源質量

本館以藝術專業圖書資料為主，包含實體書籍、影音多媒體資料與數位閱讀資源等，截至 99 年 11 月 30 日止，共計 426,861 冊／件館藏。配合本年度計畫，以精實質與量為主軸，推動數項執行策略，如：協同教學單位及新設學院重點購置經典書籍、密集增購新出版書籍與暢銷書、大宗主題捐贈、全校師生募書活動、學生報告暨作品徵選典藏、電子書展示體驗會、動漫校園推廣書展、籌募外部資源等。

本館期望透過上述途徑充實館藏並建置特色，使館藏更符合學術校務發展和使用者需求，以達「精實圖書資源質量」的計畫目標。以下將詳述各項精實圖書資源質量之執行方案。

#### (一) 強化核心與學門優勢館藏

##### 1. 協同教學單位及新設學院重點購置書籍資料

###### (1) 計畫說明

為讓館藏符合使用者需求、強化核心與學門優勢館藏，本館聯合教學單位，透過書籍薦購系統建立購書清單，由館方安排購置。配合本校「電影與新媒體學院」的設立，本館亦增購電影、媒體相關書籍與多媒體資料，加速充實教學資源。館藏建置秉持圖書館教學研究與展演需求導向，以有限資源作更大效益之運用。

## (2) 計畫成果

本年度協同各教學單位，系統性增購重要及經典圖書 1,036 冊，包含：中國大陸電影、世界音樂大全集補遺、舞蹈理論與展演、建築與文化資產等強化主題。同時，圖書建構與發展除教學研究專業重要性，平行增加學生學習觀點選書，在需求和視野上密集購置，說明如後。

## 2. 密集增購新出版書籍與暢銷書

### (1) 計畫說明

為提高館藏新穎度、積極提供學生所需的書籍資料，密集增購新出版書籍與暢銷書，並以新書展示區、暢銷書展示區、學生票選、電子報及書展等多樣化方式，與學生參與和互動，共同建置更適切需求的藏書。

### (2) 計畫成果

新書區塊本年度購置 332 種，主題多元，包含建築、宗教、文學、音樂、電影、心理、旅遊等主題；另定期購置暢銷書。書籍於四樓大廳展示半個月，展示後讀者始得借閱。展示期間讀者可自由翻閱新書，亦可綜覽所有新進書籍。

### (3) 相關圖片

新書展示



暢銷書展示



### 3. 服務機制改善

#### (1) 圖書採購機制修訂

##### A. 「本校圖書館圖書資源採購作業要點」、「圖書經費系所分配基準表」

為更建置適切師生教學、研究、展演需求之圖書資源，依據圖書館館藏發展政策及採購相關規定，審議通過「本校圖書館圖書資源採購作業要點」暨「圖書經費系所分配基準表」，明訂各項採購方式和經費配比，俾師生更瞭解圖書採購服務。

#### (2) 期刊軟、硬體服務改善

##### A. 「2011 年核心期刊調查」

###### (A) 計畫主旨

為提高館藏效益和擷節訂購經費，本年度經系所、教師和架上使用等多重調查方式，同時考量電子化圖書館趨勢，經圖書館諮詢委員會審議，確認更切合師生需求之核心、次核心期刊合計 381 種(含新訂 6 種)，

###### (B) 計畫內容

本館彙整各系所「核心期刊」與「次核心期刊」如下：

	核心期刊	次核心期刊
音樂學院	西文 48 種 日文 1 種 中文 2 種 大陸 2 種	西文 5 種 日文 1 種 中文 0 種 大陸 1 種
美術學院	西文 28 種 日文 14 種 中文 5 種 大陸 18 種	西文 5 種 日文 3 種 中文 0 種 大陸 2 種
戲劇學院	西文 22 種 日文 6 種 中文 4 種 大陸 28 種	西文 8 種 日文 1 種 中文 0 種 大陸 7 種
舞蹈學院	西文 18 種 日文 1 種 中文 0 種 大陸 1 種	西文 1 種 日文 0 種 中文 1 種 大陸 0 種
文資學院	西文 17 種	西文 13 種

	日文 12 種 中文 3 種 大陸 6 種	日文 1 種 中文 0 種 大陸 12 種
電媒學院	西文 11 種 日文 4 種 中文 3 種 大陸 12 種	西文 0 種 日文 0 種 中文 0 種 大陸 0 種
通識委員會	西文 10 種 日文 0 種 中文 17 種 大陸 5 種	西文 10 種 日文 0 種 中文 6 種 大陸 7 種
合計	西文 154 種 日文 38 種 中文 34 種 大陸 72 種	西文 42 種 日文 6 種 中文 7 種 大陸 29 種

## B. 標示及空間改造

為符應師生使用需求和習性，重新檢視並規劃改置書籍排架方式，分述如下：

### (A) 一般書區

以顏色及圖像區分各類圖書指示標誌，俾利讀者搜尋館藏圖書資料。

### (B) 現期期刊區

打破原有訂購和贈閱分區，整合以主題為主、次以筆劃或字母順序來排列，更臻貼近師生使用習性。

## (二) 建置圖書館主體性特色典籍

### 1. 大宗主題捐贈

#### (1) 劉思量教授大宗捐贈特藏

##### A. 計畫說明

##### (A) 計畫主旨

為答謝劉思量教授捐贈 579 筆書籍予本館，本館特於「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日系列活動當日舉行贈書儀式，同時於大廳展示 62 筆受贈書籍。透過本

活動，期望讓更多讀者知道劉思量教授贈書一事，得以借閱更多藝術心理學、宗教相關主題的書籍。

#### **(B) 活動內容**

於「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日系列活動當日舉行贈書儀式、開幕餐會，並於四樓大廳舉辦「藝心藝得」書展，展示劉教授挑選之 62 本重要書籍。

#### **(C) 活動時間**

贈書儀式：2010 年 4 月 29 日

「藝心藝得」書展：2010 年 4 月 26 日至 5 月 31 日

#### **(D) 資源運用策略**

劉教授為本校重要教師，其贈予書籍亦為本館特色典籍。本館將劉教授贈與書籍納為「藝術類」、「心理學」館藏中，充實館藏資源。

劉思量教授為本校美術系教師，1994 年至 1997 年擔任本校第三任院（校）長，專擅教育心理學、藝術心理學、中國美術思想與藝術評析等。劉教授曾提出「閱讀」、「思考」與「運動」為三門自我鍛鍊的必修課，若能成習，必能對於「傳統與現代」、「本土與西方」、「經驗與理論」、「創作與研究」之融合與創新有所領悟，轉化為自我提升與突破侷限之強大動力。

## B. 相關照片

贈書儀式 (一)



贈書儀式 (二)



贈書儀式 (三)



贈書儀式海報



「藝心藝得」書展海報



「藝心藝得」書展現場



## (2) 旅美舞蹈家王仁璐教授收藏捐贈

### A. 計畫說明

旅美舞蹈家王仁璐教授有「中國瑪莎葛姆蘭」之稱，是第一位將瑪莎格蘭姆現代舞技巧引進台灣的舞蹈家，對台灣現代舞蹈產生極深遠的影響力。緣於王仁璐教授認為，舞蹈是相當神聖的，舞蹈者本身即是文化工作者；不僅在舞蹈的領域裡，也為文化傳承盡一份心力，於今年捐贈個人藏書與檔案，是為本館特色典藏之一。

### B. 授贈圖書資料統計

#### (A) 圖書與影音資料：

合計 881 冊／件，包含：圖書、期刊、錄影帶、錄音帶等類型，已建置入藏於圖書館 7 樓「王仁璐專區」，未來將以此為基礎，舉辦特展等誌念活動。

#### (B) 圖照檔案、一手資料：

合計 185 種，包含：圖片、照片、講義文獻等暫存本校表演藝術博物館籌備處，協同舞蹈學院進行拉邦 (LABAN) 動作分析等內容整理，規劃數位典藏等延伸利用。

### C. 相關照片

---

王仁璐專區



工作人員



## 2. 學生學習資源

### (1) 學生學習報告暨作品徵選典藏計畫

#### A. 計畫說明

##### (A) 計畫主旨

本計畫旨於提升學生圖書館使用率、收錄學生學習歷程，並以典藏之學生作品為機構典藏之一支。

##### (B) 活動方式

凡利用本館資源撰寫與創作之報告暨作品皆可參與徵件。此外：

- a. 作品型式不拘，可包含：影音或多媒體（含表演紀錄、多媒體創作等）、美術作品（含水墨、油彩、版畫、雕塑等）、書面資料（含課程報告、心得、評論、創作、企劃案等）。
- b. 本館就徵得之報告暨作品中挑選「最佳圖書館使用獎」一名，贈與圖書禮券 3000 元；另選出「創意獎」若干名，贈與圖書禮券 500 元以茲獎勵。

##### (C) 活動時間

2010 年 6 月 1 日至 7 月 9 日

##### (D) 資源運用策略

###### a. 典藏與展示

報告暨作品除納為館藏，亦規劃於館內、學生所屬學院展示之。

###### b. 後續延伸利用

- (a) 規劃舉辦作品及相關議題之說明、示範、試演、研討活動，把作品包含的理念、技法擴大化、知性化，讓作品與更多學子分享。
- (b) 觀摩者的評議（留言、或研討會）、觀摩者的評選（如：「最受學生歡迎的作品」評選）。

### c. 形成典範

本館規劃於 100-101 年度教學卓越計畫中延續發展本計畫，作為本館徵集典藏學生產出之常態機制。

### (E) 預期效益

- a. 激勵學生使用圖書館資源撰寫、創作作品。
- b. 強化圖書館與學生的情感聯繫。
- c. 形成典範，並成為本館主體性特色典籍。

### (F) 活動成果——

本次活動徵得四件參選報告暨作品，授獎資料如下：

作品名稱	姓名	系所	作品形式	獎項
純律	楊貽茜	電影創作 研究所	小說	創意 獎
荷蘭風景畫的發展—論 羅伊斯達爾(Jacob van Ruisdael)風景畫中的超 越性	邱熙惠	美術史研 究所	書面 報告	創意 獎
身心動作教育的推動 者—劉美珠	黃雅勵	舞蹈理論 研究所	書面 報告	
繪本融入創造性舞蹈對 幼兒學習動機與學習行 為之影響	黃雅勵	舞蹈理論 研究所	書面 報告	最佳 圖書 館使 用獎

### (G) 活動檢討

#### a. 徵件時間可從期初開始：

此次徵件時間及宣傳期適逢期末，學生較為忙碌，因此宣傳成效有限。建議未來可於學期初即開始宣傳，拉長徵件時間，以爭取時間及空間。

#### b. 徵件計畫應配合圖書館利用教育課程：

可將本計畫與圖書館利用教育結合，以相輔相成，更可符本計畫的主旨：提高學生使用各項圖書館資源。

#### c. 獎勵誘因應提高：

此次徵件結果多為書面報告形式，缺乏視覺藝術、表演藝

術作品。此類作品通常製作成本較高，且學校以外更有許多比賽可以參加。因此需要較高的獎勵誘因才比較容易吸引學生參加本計畫。

## B. 相關圖片

### 宣傳海報



## (2) 期末師生募書活動

### A. 計畫說明

#### (A) 計畫主旨

本計畫旨於增加館藏，以「資源再利用」、「強化館藏實用性」、「強化館藏與使用者之情感連結」為計畫主軸。「一人一書，構築北藝圖書」募書活動期望募集師生久未使用、仍具閱讀價值的書籍，讓書籍生命有效延續，也讓館藏附有情感價值，以最低的行政成本強化本館主體性特色典籍。

#### (B) 活動方式

師生將書籍捐至本館設置之捐書箱，捐贈者在書籍上標註姓名、電話及學號即完成交贈。除本館櫃台，活動期間之中午時段本館特別在「學生餐廳」、「學生宿舍」等地設置捐書點、辦理捐書手續；除達宣傳活動之效，亦提高師生捐書的方便度。

#### (C) 活動時間

2010年6月21日至7月5日

#### (D) 資源運用策略

將募得書籍與既有館藏比對，若館藏無該筆資料，則該書為「非複本」，直接納為館藏；若該書為「複本」，則作為本館「校際交換」與「友誼捐贈」之書籍。

#### (E) 預期效益

- a. 增加館藏。
- b. 強化圖書館與學生的情感聯繫。
- c. 增加校際交流之複本書籍。

#### (F) 活動成果

本活動獲老師、校友和畢業同學捐贈 570 冊嘉惠母校。經複本查對，其中 267 冊列入館藏、複本擬於日後推動館際交換或公益捐贈等用途。為週知和鼓勵持續募集，

並於2010年9月20日至10月1日舉辦「開學趣、豐收祭：期末師生募書活動暨學生作品甄選典藏」聯合成果展。

## B. 相關圖片

### 宣傳海報



### 活動照片



1.圖書館期末募書正式開跑!



2.大家整裝出發!



3.學餐會場。



4.同學們的熱烈響應!



5.引發老師們的興致!



6.圖書館問卷調查。



7.第一批募書豐碩成果!



8.感謝藝大校友的支持!



9.多達四箱贈書!

### (三) 籌募外部資源暨合作交流

#### 1. 臺灣藝術人文圖書館合作聯盟

##### (1) 計畫說明

###### A. 計畫主旨

為提供本校與國立臺灣藝術大學、國立臺南藝術大學三所藝術大學師生充足、質優的藝術類學術資源，2009年11月27日完成簽約之「台灣藝術人文圖書館合作聯盟」期望能突破地域限制，推展合作館藏發展和圖書館交流計畫，以達「共建共享、群策群力」的目標。

###### B. 活動方式

2009年11月27日，本校與國立臺灣藝術大學、國立臺南藝術大學三校圖書館館長齊聚於本館，在現任中華民國圖書館學會監事之淡江大學圖書館黃鴻珠館長、中華民國圖書館學會彭慰秘書長、北台灣科學技術學院圖書館及復興高中代表等各界嘉賓見證下，完成「臺灣藝術人文圖書館合作聯盟」簽約。此外，當日召開聯盟成員館長聯席會議，確認99年聯盟合作採購資源的內容，並推選本館為第一任聯盟召集單位，負責聯盟對外訊息發布與電子資源議價等相關行政事宜。

###### C. 活動時間

2009年11月27日

###### D. 資源運用策略

本校與國立臺灣藝術大學、國立臺南藝術大學圖書館繼2008年完成西文電子書共建共享採購案後，2009年5月達成「建立藝術學術圖書館聯盟組織」共識，初步決定以電子資源聯合採購為首波合作項目，並由本館負責三館電子資源聯合採購意願調查、電子資源廠商報價彙整作業，進行聯盟規章之起草。歷時六個月的前置作業，終促使「臺灣藝術人文圖書館合作聯盟」

成立，結合各成員館之力，在未來藝術類學術電子資源之取得與應用上獲得更大的優勢。

## (2) 相關圖片

簽約儀式海報



簽到表



簽約儀式現場 (一)



簽約儀式現場 (二)



簽約儀式現場 (三)



聯盟成員館館長聯席會議



## 2.與湖北美術學院圖書館暨中國高校美術圖書館專業委員會

### 合作交流

#### (1) 計畫說明

##### A. 計畫主旨

因應高等教育與陸生來台等社經時趨，推動本館與兩岸合作交流，俾資源共享和互惠雙贏的圖書資訊服務。

##### B. 活動方式

湖北美術學院圖書館長，同時代表「中國大陸高校圖工委美術工作委員會」(16所專門美術及藝術校院圖書館合作組織)，蒞校參訪圖書館。

##### C. 活動時間

2010年12月3日

##### D. 資源運用策略

本館藉此機會偕「臺灣藝術人文圖書館合作聯盟」召開年度會議暨兩岸美術圖書館合作交流座談會，就未來五年內之合作交流議題進行討論。討論議題如下：

- (1) 建立學校出版品交換制度，促進學術交流。
- (2) 複本資源再利用，推動複本書交換作業。
- (3) 特色館藏互展，擴增師生學術視野。
- (4) 研擬大陸地區文獻傳遞服務，兩岸合作圖書館服務。
- (5) 常設年會，研討永續性合作交流機制。

會中決議優先進行學校出版品交贈和複本書交換，落實合作交流。本館著手整理美術類複本書單，未來延續推動實質作業。

## (2) 相關圖片

座談會海報



簽到



座談會現場 (一)



座談會現場 (二)



與會成員(一)



與會成員(二)



### 3. 本校出版大系國際學術寄贈

#### A. 計畫主旨

加強本校國際學術鍊結，以本校出版大系出版品為基礎，落實海外姐妹校寄贈交流。

#### B. 活動方式

本年度配合教務處本校出版品寄贈作業，合計7種(如下表)、31所、117冊。另，辦理年度學報寄贈作業，含《戲劇學刊》第11、12期，《文資學報》第5期，合計152個學術單位。

書名	領域	數量
時代的印記：藍膜版畫	美術	18
枕頭計畫 - 34位藝術家聯手打造夢的故事	美術	18
西藏音樂：追尋雪域中神聖與世俗的聲音	音樂	19
OM：泛唱作為藝乘	音樂	18
劇場視覺設計情報	戲劇	16
戲曲論集：抒情與敘事的對話	戲劇	15
追溯牧神的舞跡 - 尼金斯金《牧神的午後》	舞蹈	13

## (四) 圖書產學合作校園推廣活動

### 1. 缺e不可—電子書體驗會

#### (1) 計畫說明

##### A. 計畫主旨

配合「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日系列活動舉辦之電子書體驗會，透過電子書廠商進駐設攤，提供師生體驗數位內容與電子書閱讀器之機會。除促成廠商與本館合作行銷，共同達到校園推廣的目標，亦藉機徵集師生意見，列為本館規畫引進電子書之參據。

##### B. 活動方式

###### (A) 本館玻璃門外迴廊：

邀集六家電子書廠商展示數位內容與電子書閱讀器，另由本校出版組介紹本館現有之中、西文學術電子書。

###### (B) 入口處與資訊檢索區：

於入口處設置一仿 Wii 非觸控互動模式電子書電視；於資訊檢索區開設本校現有之資料庫供師生使用（中文「超星數字圖書館」與西文「NetLibrary」、「MyLibrary」與「Gale」資料庫）。

##### C. 活動時間

電子書展示會：2010年4月26日至4月30日

##### D. 資源運用策略

藉由籌劃電子書體驗會維持本館與廠商的友好關係。參與展示會的廠商不僅有向師生推銷該產品的機會，本館亦可藉由師生之回饋評估購置電子閱讀器、數位內容的時機與方式。

##### E. 活動成果

本次展示會共邀集六家電子閱讀器與數位內容的廠商參與展示，除到館讀者可順道體驗電子書以外，本館特別在體驗會當天邀請

「圖書諮詢委員會」的老師至現場親身體驗最新的電子閱讀器，藉此聽取老師對購置電子閱讀器的意見。

## F. 活動企劃摘要

缺e不可——電子書體驗會							
<p><b>一、計畫說明</b></p> <p>為配合「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日活動，「電子書體驗會」提供師生體驗各類電子書之數位內容與閱讀器的機會。</p>							
<p><b>二、參與廠商</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>時程</th> <th>內容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4/26(一)至 4/30(五) 11:30-16:30</td> <td> <p>電子書展示會參與廠商：</p> <p>①綠林資訊股份有限公司（閱讀器）</p> <p>②聯合線上（UDN）</p> <p>③飛資得+文崗資訊股份有限公司</p> <p>④華藝數位股份有限公司</p> </td> </tr> <tr> <td>4/29(四) 11:30-15:00</td> <td> <p>「缺e不可——電子書體驗會」電子書新知對談與展示參與廠商：</p> <p>①綠林資訊股份有限公司（閱讀器）</p> <p>②聯合線上（UDN）</p> <p>③飛資得+文崗資訊股份有限公司</p> <p>④華藝數位股份有限公司</p> <p>⑤Gale</p> <p>⑥IG</p> <p>⑦本校教務處出版組</p> </td> </tr> </tbody> </table>		時程	內容	4/26(一)至 4/30(五) 11:30-16:30	<p>電子書展示會參與廠商：</p> <p>①綠林資訊股份有限公司（閱讀器）</p> <p>②聯合線上（UDN）</p> <p>③飛資得+文崗資訊股份有限公司</p> <p>④華藝數位股份有限公司</p>	4/29(四) 11:30-15:00	<p>「缺e不可——電子書體驗會」電子書新知對談與展示參與廠商：</p> <p>①綠林資訊股份有限公司（閱讀器）</p> <p>②聯合線上（UDN）</p> <p>③飛資得+文崗資訊股份有限公司</p> <p>④華藝數位股份有限公司</p> <p>⑤Gale</p> <p>⑥IG</p> <p>⑦本校教務處出版組</p>
時程	內容						
4/26(一)至 4/30(五) 11:30-16:30	<p>電子書展示會參與廠商：</p> <p>①綠林資訊股份有限公司（閱讀器）</p> <p>②聯合線上（UDN）</p> <p>③飛資得+文崗資訊股份有限公司</p> <p>④華藝數位股份有限公司</p>						
4/29(四) 11:30-15:00	<p>「缺e不可——電子書體驗會」電子書新知對談與展示參與廠商：</p> <p>①綠林資訊股份有限公司（閱讀器）</p> <p>②聯合線上（UDN）</p> <p>③飛資得+文崗資訊股份有限公司</p> <p>④華藝數位股份有限公司</p> <p>⑤Gale</p> <p>⑥IG</p> <p>⑦本校教務處出版組</p>						
<p><b>三、展示內容</b></p> <p>1. 綠林資訊股份有限公司： 中文電子閱讀器。</p> <p>2. 聯合線上： 電子書（數位閱讀網）、全版報紙（聯合知識庫）與協力廠（台達電）電子閱讀器和觸碰式螢幕。</p> <p>3. 飛資得、文崗資訊股份有限公司： 電子書，如：Taylor &amp; Francis, netLibrary（西文電子書）、MagV（電子雜誌）、萬方（大陸電子書）。</p>							

4. 華藝數位股份有限公司：

電子書，包含文學、語言、醫學、商業經營、教育、心理等及科普知識類資料，80%為2000年後出版之資料。

5. GALE：

電子書，內容包含藝術、傳記、商業、教育、環境、歷史、法律、文學、多元文化研究、宗教、科學及社會科學。

6. 互動式趣味裝置（館內）

電子書載體外加感知互動轉接器，連結電視螢幕，可仿Wii非觸控互動模式，體驗電子書未來的閱讀趣味。

(2) 相關圖片

「電子書體驗會」海報



「電子書體驗會」問卷

「缺e不可-電子書體驗會」問卷

「圖書館給你電子書」  
請用一句話告訴我們您的意見，  
我們非常重視，謝謝您！

圖書館想要給你更好！

「電子書體驗會」文宣

現在，親臨體驗奔騰的知識革命！



「缺e不可-電子書體驗會」  
4.26(一)~4.30(五)，每日11:30~16:30  
圖書館入口展示攤位

邀集多家電子書軟、硬體廠商，聯合呈現藝術人類新穎的數位內容和電子書閱讀器，現場還有互動電視裝置，讓你用手、用頭隔空翻書，超有趣的另類閱讀！

---

校內資料庫使用區



非觸控互動式電子書



---

電子書體驗會會場 (一)



電子書體驗會會場 (二)



---

電子書體驗會會場 (三)



電子書體驗會會場 (四)



## 2. 動漫圖書校園推廣展

### (1) 計畫說明

#### A. 計畫主旨

- (A) 校園推廣人文藝術相關漫畫圖書及周邊產品。
- (B) 培養學生鑑賞漫畫能力，符合閱讀趨勢。
- (C) 提供多元化漫畫視聽媒介，寓教於樂。

#### B. 活動方式

藝術與人文主題動漫商品展售。

書籍主題：舞蹈類、美術類、音樂類、戲劇類、電影類、博物館類、考古藝術等。

#### C. 活動時間

2010年12月22日至12月24日

### (2) 相關圖片

動漫圖書校園推廣展海報



展示會場(一)



示會場 (二)



展示會場 (三)



展示會場 (四)



展示會場 (五)



## 二、提升服務效能

為提升本館服務效能，今年度重新規劃館內區域，新設四大教學資源設施，分別是「經典悅讀區」、「圖書館藝廊」、「學習分享室」與「K. 書坊」，期望滿足讀者學習時所需的空間。此外，加強補足數項學習所需之硬體設備，新設「膠裝機」、「環裝機」與「大圖輸出列印機」。

除了硬體設施，本館亦透過推廣活動提升服務效能，內容包含圖書館週之「愛在圖書館」、世界閱讀日之「下一站，圖書館：閱讀新視界」、「梔子花·落雨松·圖書館：嚐鮮 Let's Go」、關渡藝術節等，另有各項「展覽」與「講座」。展覽包含書展、藝文展覽（含繪畫、雕塑、裝置藝術等）與影展；講座除資料庫與 Endnote 軟體講習外，另有數場主題講座，包含「歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展」座談會、「你所不知道的蕭邦：蕭邦鋼琴大賽的音樂故事」、「前政府的大陸政策與兩岸關係：談學術交流、陸生來談與大陸學歷採認」與「國家 2009 年美術類國家文藝獎得獎者陳界仁先生：人民書寫」講座等。透過多元的展覽主題與討論議題，本館期望能帶給本校師生更多面向的思考向度，一同提升人文藝術新視野。

## (一) 充實教學資源設施

### 1. 經典悅讀區

#### (1) 設立宗旨與空間功能

為給予到館讀者更良好的閱讀空間與視覺經驗，利用本館可瞭望關渡平原的「觀景台」空間增設「經典悅讀區」。經典悅讀區為本館大型窗台，天花板採自然光，讀者白天可於此瞭望翠綠的關渡平原，夜晚則遠眺燈火闌珊的台北市區，為本校絕佳的閱讀、觀景與休憩空間。

經典悅讀區中置放各學院推薦書籍、經典童書、當日報紙與當期熱門雜誌，讀者可倚於長沙發椅上閱覽書籍，享受美好的閱讀經驗。「經典悅讀區」之意不僅在於書籍之經典，更在於他館無可取代、獨一無二的閱覽經驗，堪稱經典！

#### (2) 地點

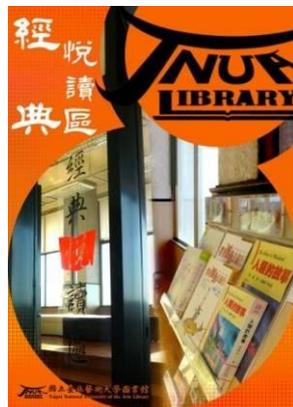
本館四樓，面向關渡平原方向。

#### (3) 使用狀況

除開放讀者自由使用經典悅讀區，本空間亦供正式集會、演說用途，如「台灣藝術人文圖書館合作聯盟」簽約儀式（2009年11月27日）、「閱聽中遇見自己—悅聽黃春明作品發現真實自己」講座（2009年12月22日）皆於本空間舉辦。

#### (4) 相關圖片

空間啟用（海報）



經典悅讀區一景



## 2. 圖書館藝廊

### (1) 設立宗旨與空間功能

為滿足本校師生展示作品的空間需求、多元拓展本館服務、建立本館主體特色，本年度將四樓櫃台前迴廊規劃為「圖書館藝廊」，供師生申請展示作品。

### (2) 地點

本館四樓，櫃台前迴廊。

### (3) 使用狀況

自2010年4月17日啟用以來，現已安排九檔展覽（至2011年1月為止）。展示作品類型包含油畫、素描、雕塑、聲音裝置藝術、攝影等，申請人包含校內外人士，歷屆展覽如下：

展覽時間	藝術家	系所	作品類型	展覽名稱
4/17-5/5	徐夢涵	美術系	油畫	Breathing Sound
5/11-5/26	鄒松鶴	美術系碩士 在職專班	素描、雕塑	鄒松鶴2010雕塑暨動態素描展
5/27-6/6	蔡凌蕙	傳統音樂系	聲音裝置	聆聽螢火蟲的聲音
6/7-6/18	羅翊瑄	美術創作 研究所	油畫	家庭風景
6/19-7/2	林慧姮	美術系	油畫	花吃了恐龍
10/1-10/17		圖書館	多媒體	未來圖書館
10/18-10/22		註冊組	作品展示	Open Day 展覽
11/1-12/24	鄭慧正	榮總醫生	攝影	看見看不見的空間
12/25- 100年1/8	李香瑩	美創所	木版油印 單版複刻	曖昧的自由—李香瑩創作個展

(4) 相關圖片

空間啟用 (海報)

圖書館藝廊一景



### 3. 學習分享室

#### (1) 設立宗旨與空間功能

為滿足讀者多元的空間需求，本館設立之「學習分享室」附有桌椅、插座、書櫃與白板，讀者可於此舉行小型會議，或於此自修、休憩。「學習分享室」原為置物櫃區，今年度改為會議、休憩皆宜的開放空間，補足館內缺乏的討論空間。

#### (2) 地點

本館四樓，櫃台左側空間。

#### (3) 使用狀況

自2010年4月啟用以來，已陸續有學生使用本空間，學生多作自修、討論之用。此外，學習分享室亦可供為小型餐會空間，「劉思量教授贈書儀式暨餐會」(2010年4月29日)即於本空間舉行。

#### (4) 相關圖片

空間啟用 (海報)



桌椅與白板



餐會情形



學生使用情形



## 4. K. 書坊

### (1) 設立宗旨與空間功能

為完善本館自修空間之供應、讓更多讀者有使用自修空間的權益，本館設立之「K. 書坊」為獨立、可自由使用的自修空間。

原於五、六樓兩側規劃的「研究小間」每學期開放師生登記使用，一次使用半學期；為讓更多讀者得自由使用獨立自修空間，讀者無需登記即可使用六樓南側改設之「K. 書坊」。

### (2) 地點

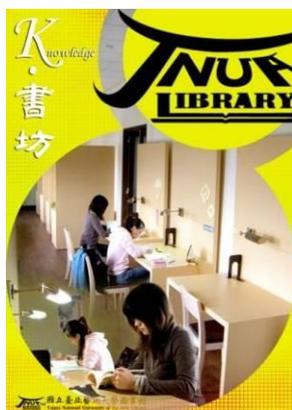
本館六樓南側。

### (3) 使用狀況

由於本館獨立自修空間有限，可自由使用之「K. 書坊」頗受學生歡迎，尤在期中、期末時期，「K. 書坊」中不乏埋首苦讀學子的身影。

### (4) 相關圖片

空間啟用 (海報)



K. 書坊入口



K. 書坊 (一)



K. 書坊 (二)



## 5. 貼心服務設備：膠裝機、環裝機、大圖輸出列印機

### (1) 設置宗旨

為滿足讀者彙編書面資料的需要，讀者可利用新設之「膠裝機」、「環裝機」自行裝訂紙本資料，另「大圖輸出列印機」更便利了學生及校內單位其他作業需求。

### (2) 設備功能

#### A. 膠裝機

提供讀者與校內單位彙編書面資料，作法為書面資料上邊膠。

#### B. 環裝機

提供讀者與校內單位彙編書面資料，作法將書面資料編上打洞、以塑膠環裝訂。

#### C. 大圖輸出列印機

提供學生與校內單位方便製作各文宣、作業、推廣活動等需求。

### (3) 地點

膠裝機與環裝機於四樓資訊檢索區旁，大圖輸出機於閱典組辦公室內。

### (4) 相關圖片

膠裝機



環裝機



大圖輸出列印機



---

## 6. 空間再造

### (1) 設置宗旨與設備功能

#### A. 新到資料展示牆

在櫥窗展示櫃的兩側牆面增設壓克力透明展示板，讓讀者一進館便能瀏覽到最新館藏資料，並能馬上辦理借閱。

#### B. 圖書館書庫標示牌換新裝

讓原本制式的標示牌，輔以色彩及圖像區分各類圖書指示標誌，幫助讀者更易於搜尋館藏資料，並美化閱覽環境。

### (2) 地點

新到資料展示牆位於四樓大廳四大柱牆面；書庫標示更新從四樓 CD、錄影帶專區遍及圖書館書庫五樓至七樓。

### (3) 相關圖片

---

展示牆 (改造前)



展示牆 (改造後)



---

標示牌 (改造前)



標示牌 (改造後)





## (二) 推廣活動

本館於 2009 年至 2010 年共舉辦四種主題活動，分別為配合圖書館週之「愛在圖書館」、配合世界閱讀日之「下一站，圖書館：閱讀新視界」、配合新生入學之「梔子花·落羽松·圖書館：嚐鮮 Let's Go」以及全校性之「關渡藝術節」主題活動等；四種活動皆包含重點動態活動（安排在校學生演出、頒獎、抽獎、圖書館空間啟用儀式等）與特別規劃之講座、講習、書展、藝文展覽與影展。

本館今年度亦例行舉辦學術講座、資料庫講習與影展，館內新增每月定期展示之「主題書展」、「新書展示」與「暢銷書展示」書展，突顯本館館藏之專業性與豐富性。此外，隨著「圖書館藝廊」的正式啟用，館內定期推出藝文展覽，展示本校師生創作之藝術作品。展覽作品包含繪畫、雕塑與裝置藝術等，不但為本館增添許多藝術氣息，也強化了本館與師生的關聯性。

整體而言，本年度推廣活動中不少突破傳統上「圖書館服務」的印象，主動給予讀者多元面向的服務內容有助提升本館親善形象。

## 1. 主題活動一：「愛在圖書館」圖書館週系列活動(上)

### (1) 計畫主旨

因應「圖書館週」，本館 2009 年至 2010 年 12 月規劃「愛在圖書館」系列活動，期望透過活動增進師生對圖書館認識、推廣館內各項資源與設備，同時提昇圖書館使用率與本校閱讀風氣。

### (2) 活動方式與活動時間

本系列活動為期近一個月（2009 年 12 月 7 日至 12 月 31 日），活動分為六系列，各系列活動摘要如下：

系列	活動名稱	時間	地點
系列一	「歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展」	12/7（一）至 12/27（日）	圖書館藝廊
	「歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展」座談會	12/14（一） 13:00-15:00	604 視聽室
系列二	愛在圖書館—— 耶誕傳情活動	12/14（一） 至 12/24(五)	圖書館櫃 台、ok 便 利商店、 學生餐廳
系列三	《舞動人生》電影欣賞會 《真情無價》電影欣賞會	12/7（一） 10:00、12/18 （五） 18:30	604 視聽室
系列四	「愛在圖書館：與書相遇」 新書展示活動	12/21（一） 至 12/25(日)	櫃檯前迴廊
系列五	[閱聽·悅聽]悅聽黃春明的 作品發現真實的自己講座	12/22（二） 14:00-16:00	經典悅讀區
	「黃春明老師作品展」	12/21（一） 至 12/31(四)	主題書展區
系列六	「耶誕饗宴」活動	12/24（四） 12:00-13:00	館外團體 群觀區

### (3) 成果報告

A. 系列一：「歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展」、「歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展」座談會

(A) 歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展

a. 展覽時間

2009年12月7日至12月27日

b. 展覽地點

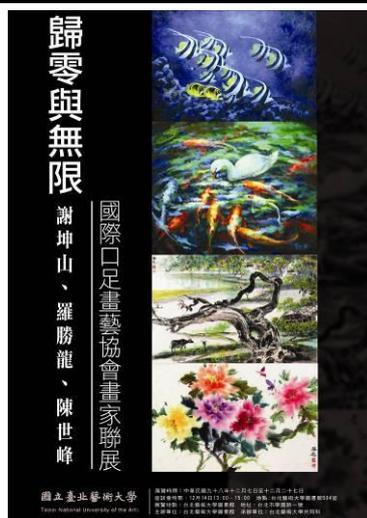
圖書館藝廊

c. 展覽內容

藝術家陳世峰、羅勝龍與謝坤山 15 件作品。

d. 相關圖片

展覽海報



展覽會場



師生共同欣賞畫作



藝術家講解畫作巧思



## (B) 歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展座談會

### a. 座談會時間

2009年12月14日 13:00-15:00

### b. 座談會地點

604 視聽室

### c. 座談會內容

此次歸零與無限邀請到國際口足畫藝協會畫家，羅勝龍先生、陳世峰先生以及謝坤山先生，開設為期21天的畫展，同時在12月14日當天舉辦口足畫家聯展座談會，與會當天由羅先生與陳先生分享其多年作畫理想與實踐作畫心得，現身談談口足畫家親身經歷以及作畫甘苦談。

### 一路走來 從不放棄

從訪談羅勝龍先生與陳世鋒先生影片中，最重要的是他們對於繪畫抱持著無比的熱忱與希望，才以克服作畫時的困難，成為口足畫家。陳先生說到，時常讓自己面對懸崖沒有退路，將這股最強的動力注入繪畫中，足以盡情發揮並達成掌握權力的慾望。

常言道「勤能補拙」，羅先生對於繪畫的熱情，經常因為練習過度間接傷到口腔、牙齦，在剛開始作畫時，也常因流口水破壞了畫作，甚至其他各種狀況。其中歷程，最感謝的莫過於父母家人不離不棄的鼓勵及照顧，並感謝善心人士的幫助。

### 夢想路 崎嶇難行

而創作和繪畫對於陳先生來說可以補足心靈中的缺憾，甚至更豐富自己的人生，然而，創作會遇到許多崎嶇困難，從開始繪製國畫—工筆畫，經常不小心畫壞作品，造成極大的挫折感，但並沒有因此放棄，隨即嘗試過各種

媒材，如粉彩、壓克力畫等，並不侷限於各式媒材，目前較偏愛靈活自由的油畫媒材。

「體力」，也是口足畫家必須克服的困難之一，羅先生，起初畫了油畫五年，作畫過程必須咬刮刀、洗筆、擦筆，次數頻繁，體力實在無法負荷，因此改以國畫創作，充分掌握水分問題，縱使遇到困難也一一克服，「畫如人生，將繪畫的心情—喜、怒、哀、樂寄託在畫中，從而自力更生視野更寬廣。」，他說。也因為了解自己的需求，羅先生便成為發明家，發明了升降畫架改變了繪畫困難，現在畫畫對羅先生是一件自由享受的事了。

### **歸零無限 自己的力量 成就自己的人生**

對於繪畫的熱情，是支持畫家的主要能量，畫家們用自己的力量在這個世界站起來，經濟來源是由自己一手繪畫出的作品翻印成卡片、馬克杯、衣服等，協會在世界上有五十幾的國家，大家一起共享，不接受政府補助與捐款，向社會標榜依然有能力自給自足。最後，陳世峰先生與羅勝龍先生分別勉勵大家「堅持下去一定會發光發熱」、「一勤天下無難事」。

#### **d. 活動成果與檢討**

此次活動不但給予學生一個獨立策展的學習平台，同時結合校內師生與校外畫家互動學習，在本次活動中擁有不錯的風評。然應該再鎖定相關人群，傳達相關訊息，增加參與人數。館員與學生溝通及聯繫須再加強。

### e. 相關圖片

座談會開始



口足畫家座談會圓滿結束



座談會海報

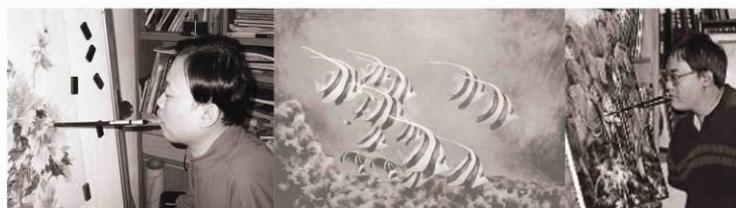
## 國際口足畫藝協會

Mouth & Foot Painting Artists

### 口足畫家聯展座談會

主題:關於創作的二三事—學習、技巧與心得

創作歷程中的痛苦是每位藝術家都會遇到的，而口足畫家們更多了一份障礙。但是對於這些熱愛生活與藝術的藝術家而言，與正常畫家的差別僅在於工具與技巧的不同。藉由不斷失敗的摸索與嘗試中，終能找到了適合他們發揮無窮創作力的道路。這次座談會將邀請陳世峰先生與羅勝龍先生兩位國際口足畫藝協會的成員來與將成為藝術家的學生們分享在創作路上的點滴與心得。



座談會時間 2009/12/14 (星期一) 13:00-15:00

- 13:00-13:05 介紹參與來賓
- 13:05-13:10 圖書館採編組林玲君組長致詞
- 13:10-13:30 播放口足畫家簡介影片
- 13:30-14:10 陳世峰先生、羅勝龍先生關於創作的二三事—學習、技巧與心得
- 14:10-14:20 現場提問時間
- 14:20-14:30 結語
- 14:30-14:40 於畫展現場解說與留影

關渡講座 歸零與無限·走向藝術無障界  
學期成果呈現 創作分享 口足畫展

國立臺北藝術大學 圖書館  
Taipei National University of the Arts Library

## B. 系列二：「愛在圖書館——耶誕傳情活動」

### (A) 活動目標

藉由溫馨活潑的耶誕傳情活動行銷本館、提升來館人次，並改善大眾對圖書館舊有「靜態學習支援單位」的印象。

### (B) 活動時間

2009年12月14日至12月24日

### (C) 活動內容

凡於本館製作之卡片留言者，本館將通知收信人至本館領取卡片，此外，「送件人」與「收件人」皆可參加摸彩。

### (D) 活動成果與檢討

耶誕傳情活動可說是圖書館首次與學生親密互動，活潑熱鬧的內容吸引學生參與人數達到五百多人，相當成功。此次活動中，本館提供免費卡片與糖果傳情禮，並在館內、校園學生餐廳與水舞台設置服務攤位，引起學生熱烈迴響。但也由於同學參與踴躍，館內同仁執行上人手不足，櫃檯環境因此吵雜，影響館內其他學生。

### (E) 相關圖片

圖書館櫃檯服務處 學生填寫傳情卡 耶誕傳情活動宣傳品



學生餐廳外同學們踴躍參與



館長探望學生參與情形

水舞台服務情形



活動海報



**恩友在圖書館**  
耶誕傳情

多久沒向你身旁的朋友表示感謝呢？  
想跟一個人告白卻苦找不到傳情使者嗎？

**12/14 - 12/24 圖書館為你傳情**

並預備精美小卡和禮物喔！

地點：圖書館四樓櫃檯

參加者皆有機會獲得超級神秘大獎喔！

活動詳情請上本校圖書館網站  
<http://lib.tnua.edu.tw/>

主辦單位：國立臺北藝術大學圖書館

### C. 系列三：電影欣賞會

#### (A) 活動目標

利用本館優質影音資源與設備播放影片，讓師生在知性空間中，享受電影傳達的深層意念與人生哲學。期望透過影片放映，吸引喜歡電影的潛在讀者前來圖書館。

#### (B) 活動時間

2009年12月7日 10:00、12月18日 18:30

#### (C) 活動內容

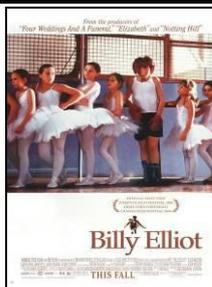
電影欣賞：《舞動人生》、《真情無價》。

#### (D) 活動成果與檢討

電影欣賞會結合圖書館週活動，讓圖書館週活動更添豐富，也讓學生在參與活動時有更多選擇。本館擁有優質的放映設備，加以「電影欣賞會」行政成本低、學生參與意願較高；「電影欣賞會」不失為行銷本館、與讀者維繫感情的良好方式。

#### (E) 相關圖片

《舞動人生》海報



《真情無價》海報



電影欣賞會現場 (一)



電影欣賞會現場 (二)



#### D. 系列四：「愛在圖書館：與書相遇」新書展示活動

##### (A) 活動目標

因應資訊日新月異的時代潮流，本館聯合書商舉辦新書展示會，一方面展示時事脈動，一方面從讀者填寫的推薦書單中瞭解讀者所需之書目，另一方面提供讀者以優惠價格購買書籍之機會。

##### (B) 活動時間

2009年12月21日至12月25日

##### (C) 活動內容

書籍展示。

- a. 西文書：知訊圖書有限公司、文景書局有限公司
- b. 日文書：成員企業有限公司
- c. 中文書：三民書局股份有限公司

##### (D) 活動成果與檢討

在需兼顧原本例行業務的狀況下，人力吃緊，使得推動例行業務相當吃力。對外宣傳行銷資訊不足，活動地點不顯著，參與學生人數不多。

##### (E) 相關圖片

新書展示現場（一）



新書展示現場（二）



新書展示海報



## E. 系列五：「閱聽·悅聽」悅聽黃春明的作品發現真實的自己講座、「黃春明老師作品展」

### (A) 活動目標

透過台灣之名作家、本校駐校文學家黃春明老師現身說法，談其作品與人生哲理，並與其對談，刺激本校師生對不同生命經驗的再思考。

同一期間，本館推出「黃春明老師作品展」，展示館藏中黃老師之著作，讓讀者從各方面認識黃老師。

### (B) 活動時間

作品展 2009年12月21日至12月31日

講座 2009年12月22日 14:00-16:00

### (C) 講座內容紀錄

「當海水吸取一年頭一次溫熱的陽光，釀造出鹽的一種特殊醉人的香味，瀰漫在漁港空氣中，隨著海的旋律飄舞在人們的鼻息間的時候，也正是四月至五月間魚成群隨暖流湧到的時候……」駐校文學家黃春明老師，用他鏗鏘有力，帶著本土親切的口吻朗誦著他的著作「看海的日子」，在冬至的暖冬午後，師生們沉浸在文學小說創作氛圍裡。

年屆76歲的黃春明老師，娓娓道出他的人生與創作歷程。他說到，不到8歲母親就過世了，沒有母親羽翼保護的他，只好假裝堅強；打架、叛逆都只是為了引起眾人的關注，一路的求學過程也從台灣的東部宜蘭一路輾轉至最南端的屏東，但生命中貴人的扶持與相助，也讓他順利完成與走上文學創作的這條路。

黃春明老師表示，愛寫作是他小時候就開始的興趣。中學時期，國文老師送給他兩本小說，分別為沈從文與俄國知名劇作家安東契軻夫的短篇小說集，從此也開啟了他

對經典文學的熱愛。他認為，在那個封閉的年代，透過這些書架上的「禁書」，可以看到現實主義中的社會寫實，將絕大多數人的苦難，透過文字呈現出來，也讓人們可以更貼近與瞭解現實環境為何，並藉由大量的閱讀，將這些知識、轉變成行為，而這些行為就能變成有意義的正面活動。他強調，文章往往不只是一篇文章，當讀者與作者有著相似的經驗背景時，就會產生極大的共鳴，感動人心。

談到小說創作，黃老師帶來《看海的日子》這部作品。他說明，在他年輕負氣離家出走時，來到台北找工作，並在保安街一帶妓女戶附近的電氣行當起學徒，看盡了那些苦難的女性是如何為生活去努力、奮鬥與犧牲。加上小時候父親曾在家鄉開過魚寮，種種因素，讓他結合生活閱歷，創作出這本5萬多字的長篇小說。他解釋，在那個年代，沒有一位妓女，是生來想要當妓女的，每個人若是生在現在的時空背景，相信都會是父母珍愛的掌上明珠。但為了家人，她們願意奉獻犧牲，卻還要飽受世人不公平的對待與歧視，令人十分心酸。而主角白梅，就是在那個時代下，身為妓女的現實寫照。而對於當時社會那種不經思考，僅憑大環境造就的習慣就去評斷他人的作法，他十分不以為然。而《看海的日子》這部小說不僅引起社會廣大的迴響，更被改編為電影，搬上大螢幕，深獲各界好評。

黃春明老師語帶感嘆的說，以前圖書館的書是不斷被借閱，書角都磨成圓的了，而現在所到之處，書本卻大都像是新的，完好無缺。他強調，生活的種種經歷，都會在每個人的腦中留下或深或淺的記憶，當有一天你需要用到時，它就會源源不絕的出現。然而，閱讀就是幫助自我獲得最大知識與能量的方法之一，尤其是閱讀中外經典作品，更是不可或缺的，因為書就像是智慧的小精靈被施了魔咒不能動，但任何人都可以解救它，只要你伸手去拿

它、閱讀它，它就會送給你最好的禮物，那就是智慧。此外，他認為藝術不該是高深難懂的，他同時建議學藝術的同學們要創作出雅俗共賞，及多些屬於小朋友的作品。因為，這就像是打地基一樣，要先將底層作好，一層層的往上疊，地震來了，才經得起考驗；而透過口述與方言的表達，也可以讓藝術更貼近民眾、深入民心，成為內化的力量，這樣才是藝術教育的真諦。

最後，黃春明老師也就閩南語這個議題，提出他的看法。他認為，本土方言應從日常生活中去學習，而不是轉化成文字，一星期一、兩課堂就能學成的。語言隨著時代不斷的變遷，快速的轉變中，而現在人的言語上都是包含了來自各地的方言，而這些語言的匯集，也讓生活周遭的文化變得更多元、更豐富。至於它的表達，可以是優雅的，也可以是通俗的，這就取決於大眾媒體是採用那種方式來傳播，因為過多的渲染，就會造成往後的刻板印象。

活動紀錄引自：

臺北藝術大學教學與學習支援中心電子報（第二十四期）  
學習廣場 [閱聽·悅聽] 悅聽黃春明的作品 發現真實的自己  
<http://arts.tnua.edu.tw/ctl/epaper/student/68.html>

#### (D) 黃春明作品展

配合駐校文學家黃春明老師「閱聽·悅聽」悅聽黃春明的作品發現真實的自己講座，本館整理館藏中黃春明老師的作品，期讓師生透過文字認識不同面向的黃春明。

本書展展示書目如下：

黃春明作品展
沒有時刻的月臺
九灣十八拐
兒子的大玩偶
放生
黃春明電影小說集：兩個油漆匠
台灣民謠精選集：鄉土組曲
鑼
愛吃糖的皇帝
我愛瑪莉
王善壽與牛進
銀鬚上的春天
毛毛有話
兒子的大玩偶
黃春明前傳
大便老師
小寡婦
看海的日子
莎啞娜啦·再見
等待一朵花的名字
民族藝術研習會課程：語言與文化
藝術大師音像紀實
嫁妝一牛車
兒子的大玩偶

### (E) 活動成果與檢討

本館把握著名文學家進駐本校的契機，主動與學習支援中心合作辦理講座，並輔以既有圖書資源，提供讀者更多參考資料，為一兼顧圖書館本業與活化推廣業務的典範。唯美中不足之處在於講座當天聽眾未能準時入場，導致現場狀況掌握度不佳。往後可於宣傳此類重要活動時強調進場時間，或選在遲到者進場時不干擾現場程序之地點。

### (F) 相關圖片

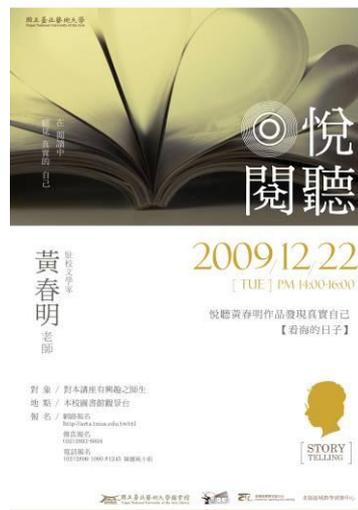
「黃春明老師作品展」書展現場



「悅聽黃春明的作品發現真實的自己」講座現場



「悅聽黃春明的作品發現真實的自己」講座海報



## F. 系列六：「耶誕饗宴」活動

### (A) 活動目標

「耶誕饗宴」承接為期半個多月的「愛在圖書館：耶誕傳情」活動，活動當日公布得獎名單。「耶誕饗宴」於館外露天平台舉行，為圖書館週之重要活動，用以炒熱圖書館週活動氣氛。

### (B) 活動時間

2009年12月24日 12:00-13:00

### (C) 活動內容

當天進行抽獎摸彩活動，現場安排音樂演奏與餐會，為圖書館週系列活動之重頭戲。

### (D) 活動成果與檢討

活動參與人次約為200人，現場氣氛熱絡，成功塑造圖書館活潑與平易近人的整體形象。

### (E) 相關圖片

---

活動前校內宣傳



---

活動現場



「耶誕饗宴」活動海報



宣傳 DM

活動文宣 (一)



活動文宣 (二)

活動文宣 (三)



(4) 活動總海報

# 愛在圖書館

## 12月 系列活動

系列一：歸零與無限—國際口足畫藝協會畫家聯展

系列二：「愛在圖書館：耶誕傳情活動」

系列三：電影欣賞會：舞動人生、真情無價

系列四：「愛在圖書館：與書相遇」新書展示活動

系列五：黃春明老師「閱聽中遇見自己—悅聽黃春明作品發現真實自己」講座

系列六：「耶誕饗宴」活動



	1	2	3	4	5	
歸零與無限 12/7 ~12/27 口足畫家聯展	舞動人生 12/07 AM10:00		9	10	11	12
歸零與無限 12/14 13:00~15:00 座談會	耶誕傳情 12/14 ~ 12/24		黃春明 老師 舞動人生 12/21~12/31 作品展 12/22 14:00~16:00 講座		真情無價 12/18 PM 6:30	19
「與書相遇」 新書展示活動 12/21~12/25	耶誕饗宴 活動 12/24 12:00~13:00		聖誕老人			
主辦單位：國立臺北藝術大學圖書館 Taipei National University of the Arts Library <a href="http://lib.tnua.edu.tw/">http://lib.tnua.edu.tw/</a>						

## 1.主題活動一：「愛在圖書館」圖書館週系列活動(下)

### (1) 活動方式與活動時間

本系列活動為期近一個月（2010年11月15日至12月24日），活動分為五系列，各系列活動摘要如下：

系列	活動名稱	時間	地點
系列一	愛在圖書館—— 耶誕傳情活動	11/15（一） 至 12/20（一）	圖書館櫃台、 宿舍門口、學 生餐廳
系列二	圖書館邀你一起愛地球： 正負2度C影展	12/1（三） 至 12/31（五）	四樓視聽區
系列三	「心靈雞湯」書展活動	12/1（三） 至 12/31（五）	主題書展區
系列四	動漫圖書校園推廣展	12/22（三） 至 12/24（五）	櫃台前迴廊
系列五	「耶誕饗宴」活動	12/24（四） 12:00-13:00	館外團體群觀 區

#### A. 系列一：「愛在圖書館——耶誕傳情活動」

##### (A) 活動目標

去年耶誕傳情，反應熱烈，今年再藉由耶誕前夕舉辦溫馨活潑的耶誕傳情活動，行銷本館、提升來館人次，並再一次創造學生與圖書館共同美好回憶。

##### (B) 活動時間

2010年11月15日至12月20日

##### (C) 活動內容

凡於學生會製作紅、綠二色小卡片留言者，贈送「收件人」小禮物一份，本館將通知收信人至本館領取卡片，此外，「送件人」可參加耶誕饗宴當日摸彩活動。

### (D) 活動成果與檢討

耶誕傳情活動延續去年度與學生親密互動，本次活動與學生會共同主辦，更易接近學生，亦由於該活動在去年度舉辦過一次，因此參與人數更勝於去年度，學生參與人數達到一千多人，相當成功。此次活動中，本館提供免費卡片與糖果傳情禮，並在館內、校園學生餐廳與宿舍設置服務攤位，引起學生熱烈迴響。但由於此次活動與學生會合辦，在傳情活動期間較少宣傳圖書館，也間接影響了耶誕饗宴當日參與人數。

### (E) 相關圖片

圖書館櫃檯服務處

學生填寫傳情卡

學生餐廳外踴躍參與



圖書館布置



活動海報



## B. 系列二：圖書館邀你一起愛地球：正負 2 度 C 影展

### (A) 活動目的

為服務全校師生及同仁，圖書館以館內空間及資源，提供視聽欣賞服務，使校內同仁及師生，能以不同的方式親近圖書館，提升對圖書資源的利用及了解。

「正負 2 度 C」-台灣第一部記錄全球暖化影響的紀錄片，由幾米無償提供素材，廣告教父孫大偉先生率領偉太廣告團隊義務製作，這部紀錄片從去年(2009)莫拉克之後的九月開始募款籌備，十月開始進行攝製的工作，歷經不到五個月完成紀錄片，希望本片的播出，能種下你心中愛地球的一顆種子，想想能為地球-我們的家做些什麼。

### (B) 活動時間

2010 年 12 月 1 日至 12 月 31 日

### (C) 活動內容

- a. 影片欣賞：於每日 10:00-13:00、13:30-16:30、17:00-20:00，三個檔次播放影片。
- b. 現場提供愛地球卡片，寫下當天做了那一件愛地球的事情，完成後可插在縮小版地球上，與人分享。
- c. 現場展示插畫家幾米為正負 2 度 C 紀錄片所畫的插畫海報，取材自 [http://正負 2 度 C. tw/](http://正負2度C.tw/) 官網(下載專區)。
- d. 展示推薦閱讀書籍，從空中看地球：大地觀察 366 天、林茂英攝影集：地球的盡頭-南北極、美麗共生：使用地球者付費等。

### (D) 活動成果與檢討

本次影展舉辦具創意，製作地球門吸引進館人員目光，愛地球卡片效果佳，藉由影片與生活串連，喚起校內師生環保意識，不少參與者寫下愛地球小語。

(E) 相關圖片

活動門



愛地球書展



幾米插畫海報展



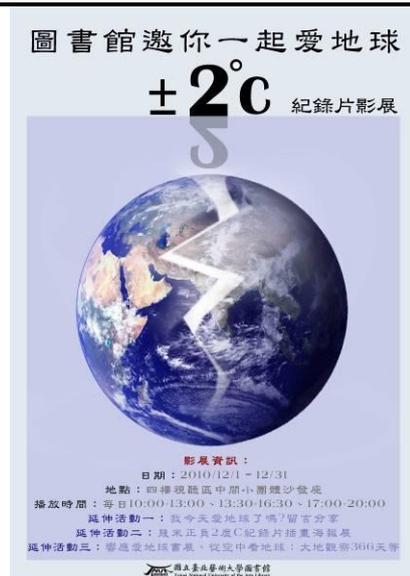
校外來賓參與活動



學生觀賞影展



活動海報



影展相關訊息

**±2°C 愛地球之生活小撇步**

1. 控緊水龍頭後再刷牙
2. 隨身攜帶環保筷
3. 爬樓梯代替坐電梯
4. 房間冷氣設定為26-28度
5. 不用擦手紙，改用手帕
6. 不用的電器拔掉插頭
7. 電腦設定待機省電模式
8. 減少開冰箱的次數
9. 淋浴代替泡澡
10. 資源回收分類
11. 充電完成立刻把手機充電器拔掉
12. 吃多少點多少
13. 廚餘回收堆肥
14. 預備袋子去購物，拒絕膠袋說「不」
15. 改變一次即丟的習慣

NTHU LIBRARY  
國立臺北藝術大學圖書館  
Taipei National University of the Arts Library

### C. 系列三：「心靈雞湯」主題書展

#### (A) 活動目標

正負 2 度 C 是一個愛地球的環保活動，那心靈雞湯呢？是特地為大家所準備的淨化心靈活動，讓我們端正自己的心，從心看世界。

#### (B) 活動時間

2010 年 12 月 1 日至 12 月 31 日

#### (C) 活動內容

書籍展示。

#### (D) 相關圖片

#### 相關書展



#### **D. 系列四：動漫圖書校園推廣展**

##### **(A) 活動主旨**

參見頁 25，「動漫圖書校園推廣展」。

##### **(B) 活動時間**

2010 年 12 月 22 日 12 月 24 日

每日中午 12 點至下午 4 點

##### **(C) 活動內容**

參見頁 25，「動漫圖書校園推廣展」。

##### **(D) 相關圖片**

參見頁 25-26，「動漫圖書校園推廣展」。

## E. 系列五：「耶誕饗宴」活動

### (A) 活動目標

「耶誕饗宴」暨去年活動延續，學生熱烈參與，從九月開學迎新活動「梔子花、落羽松、圖書館：嚐鮮 Let' s Go」，蒐集參與同學名單，與半個多月前的「愛在圖書館：耶誕傳情」活動，於耶誕饗宴當日公布得獎名單。「耶誕饗宴」於館外露天平台舉行，為圖書館週之重要活動，用以炒熱圖書館週活動氣氛。

### (B) 活動時間

2010 年 12 月 24 日 12:00-13:00

### (C) 活動內容

當天進行抽獎摸彩活動，現場安排音樂演奏與餐會，為圖書館週系列活動之重頭戲。

### (D) 活動成果與檢討

活動參與人次約為 100 人，現場氣氛熱絡，成功塑造圖書館活潑與平易近人的整體形象。

### (E) 相關圖片

抽獎活動



現場布置



受獎學生



音樂會表演



午餐饗宴

活動物



活動海報

活動文宣 (一)



活動文宣 (二)

活動文宣 (三)



## 2. 主題活動二：「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日

### 系列活動

#### (1) 計畫主旨

聯合國教科文組織（UNESCO）自 1995 年起將每年 4 月 23 日定為「世界閱讀日」，以紀念日的方式推廣閱讀與寫作，並宣揚著作權的重要性。為了響應「世界閱讀日」，本館於 2010 年 4 月 26 日至 4 月 30 日規劃為期五天的「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日圖書館週系列活動，期望透過活動增進本校師生對圖書館認識、推廣館內各項資源與設備。

#### (2) 活動方式與活動時間

本系列活動分為八系列，各系列活動摘要如下：

系列	活動名稱	時間	地點
系列一	「閱讀大觀園」主題書展	4/1（四）至 4/30（五）	主題書展區
系列二	Breathing Sound 徐夢涵個展	4/19（一）至 4/30（五）	圖書館藝廊區
系列三	Endnote 講習	4/12（一）	活動中心 B303 研究大樓 R305
系列四	「缺 e 不可」 電子書體驗會	4/26（一）至 4/30（五）	櫃檯前迴廊
系列五	「最遙遠的距離」 電影欣賞會	4/26（一） 12:00	學生餐廳
系列六	「藝心藝得」 劉思量教授贈書書展	4/26（一）至 5/31（一）	圖書館四樓視 聽團體群觀區
系列七	陸委會趙副主委專題講座： 「當前政府的大陸政策與兩岸關係：談學術交流、陸生來台與大陸學歷採認」	4/29（四） 10:20-12:00	教學大樓 C104 教室
系列八	劉思量老師贈書儀式暨經典悅讀區、藝廊、學習分享室、K. 書坊啟用典禮	4/29（四） 12:00-13:00	館外團體群觀區

### (3) 成果報告

#### A. 系列一：「閱讀大觀園」主題書展

##### (A) 活動目標

以讀者共享閱讀樂趣及閱讀品味為出發點，用書與讀者交心，共同徜徉於書海中。

##### (B) 活動時間

2010年4月1日至4月30日

##### (C) 活動內容

結合世界閱讀日「推廣閱讀與寫作」的核心精神，此次書展展示二十本書籍，書類從理性閱讀到感性賞析，主題聚焦於「閱讀」本身，帶領讀者一同細嚼「讀書」之趣味。

##### (D) 展示書籍

《讀得更好·讀得更快》	《高希均筆下的人與書》
《閱讀心靈光影》	《閱讀的樂趣》
《如何閱讀一本書》	《讀書 = To read》
《讀者時代》	《越讀者》
《閱讀力》	《閱讀之旅》
《雅舍談書》	《良書亦友》
《閱讀的狩獵 = Hunting for knowledge》	
《閱讀的風貌 = Fashions of reading》	
《閱讀地圖 = A History of Reading》	
《閱讀救自己：50年學習的腳印》	
《魔幻之眼：書海領航國外篇》	
《打造暢銷書：從暢銷書排行榜解讀時代趨勢》	
《一流書、一流人、一流社會》	
《靈犀之眼：閱讀大師2》	

## B. 系列二：Breathing Sound 徐夢涵個展

### (A) 活動目標

2009年12月舉辦之「歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展」為本館首次利用櫃檯前迴廊空間展示畫作，為延續本空間搶眼的展示效應、提供師生優質的展示空間，2010年4月19日特以「Breathing Sound 徐夢涵個展」為啟用藝廊之開幕展，並將藝廊正名為「圖書館藝廊」。透過師生於館內展示作品，除增加作品曝光率外，也期望能強化師生與本館之情感聯繫，共創雙贏局面。

### (B) 展覽時間

2010年4月19日至4月30日

### (C) 展覽內容

本校美術系學生徐夢涵作品五件

### (D) 活動成果與檢討

結合世界閱讀日系列活動期間較高的進館人次與展品亮眼的視覺效果，本展覽為本館憑添不少藝術氣息，也為「圖書館藝廊」打下名號。整體而言效果頗佳，師生反應良好，可持續善用本空間。

### (E) 相關圖片

---

#### 展覽現場

---



### C. 系列三：Endnote 講習

#### (A) 活動目標

配合「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日系列活動，教授本校學生使用 Endnote 軟體，幫助讓學生撰寫符合學術規定之學術論文。

#### (B) 活動時間

2010年4月12日 10:30-12:00、15:10-16:50

#### (C) 活動內容

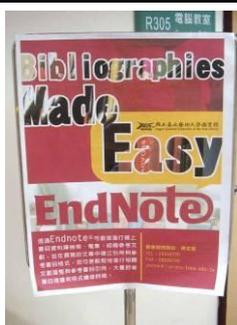
於本校活動中心與研究大樓舉辦 Endnote 軟體教學講習，現場採小班教學方式，學生可就個人軟體操作上的問題向老師提問，提高教學效益。

#### (D) 活動成果與檢討

Endnote 講習為本館每學期例行講座。對學生而言，Endnote 軟體的使用技能亦非常實用，唯參與人次有限，應檢討宣傳管道之宣傳效益是否達到預定目標。

#### (E) 相關圖片

Endnote 講習指示



學生簽到



教學現場



## D. 系列四：「缺e不可」電子書體驗會

### (A) 活動目標

配合世界閱讀日之「下一站，圖書館：閱讀新視界」舉辦電子書體驗會，透過電子書廠商進駐設攤，提供師生體驗數位內容與電子書閱讀器之機會，內容包含學術型與大眾型的數位內容及閱讀器。除促成廠商與本館合作行銷，共同達到校園推廣的目標，亦藉機徵集師生意見，列為本館規畫引進電子書之參據。

### (B) 活動時間

電子書展示會 2010年4月26日至4月30日

「缺e不可——電子書體驗會」2010年4月29日 11:30-15:00

### (C) 活動內容

參見頁 21-24，「電子書體驗會」。

### (D) 活動成果與檢討

參見頁 21-24，「電子書體驗會」。

### (E) 相關圖片

參見頁 21-24，「電子書體驗會」。

## E. 系列五：《最遙遠的距離》電影欣賞會

### (A) 活動目標

「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日系列活動期間適逢 98 學年第二學期「到圖書館不看書：2010/3-6 月電影欣賞」活動期間，4 月 26 日本館二度至學生餐廳播放電影《最遙遠的距離》，讓師生用餐期間同時欣賞電影，感受片中對台灣土地的深刻情感。

### (B) 活動時間

2010 年 4 月 26 日 12:00

### (C) 活動內容

影片欣賞

### (D) 活動成果與檢討

影片放映期間為人潮眾多的中午時段，人聲吵雜，加以學生餐廳無專業影片放映設備，僅能充用臨時架設的投影設備與音響，視聽效果不佳。至學生餐廳放映電影原為本館美意，但硬體設備未能同步跟進，為本活動美中不足的地方。

### (E) 相關圖片

架設設備



放映會現場



## F. 系列六：「藝心藝得」劉思量教授贈書書展

### (A) 活動目標

為答謝劉思量教授捐贈其藏書 579 冊予本館，本館特於大廳展示受贈書籍，期望讓更多讀者知道劉思量教授贈書一事，並得以借閱更多藝術心理學、宗教相關主題的書籍。

### (B) 活動時間

2010 年 4 月 26 日至 5 月 31 日

### (C) 活動內容

劉思量教授親自挑選其捐贈書籍中 62 筆藝術心理、美術、文學、宗教等主題的書籍，由本館規劃、於四樓大廳展示之。

### (D) 活動成果與檢討

劉教授為本校重要教師，其贈予書籍亦為本館特色典籍。本館將劉教授贈與書籍納為「藝術類」、「心理學」相關館藏中，充實館藏資源。

### (E) 相關圖片

參見頁 9，「劉思量教授大宗捐贈特藏」。

## G. 系列七：「當前政府的大陸政策與兩岸關係：談學術交流、陸生來台與大陸學歷採認」專題講座

### (A) 活動目標

本館希望透過這次的校園講座，與年輕學子及教師們分享兩岸學術交流的發展趨勢，學習如何面對及因應未來的挑戰。

### (B) 活動時間

2010年4月29日 10:10-15:00

### (C) 活動內容

本次講座邀請到行政院大陸委員會趙副主委建民談論兩岸學術交流與陸生學歷採任問題。趙副主委長期投身於學界與政界，不但培育了無數的年輕學生，更為國家及兩岸關係付出所長。透過與趙副主委的對談對談，期能刺激師生對兩岸學術交流的深度思考。

### (D) 活動成果與檢討

本講座為校內罕見以「兩岸學術交流」為主題的講座，共吸引66位校內外師生參加，為本館活動增添許多人氣，也為「世界閱讀日」帶來不同面向的話題內容。

### (E) 相關圖片

活動海報



演講現場與同學提問



## H. 系列八：劉思量老師贈書儀式暨經典悅讀區、藝廊、學習分享室、K·書坊啟用典禮

### (A) 活動目標

為「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日系列活動中呈現本館具有活力的一面，並於活動中安排「劉思量老師贈書儀式」、頒發「借閱達人」獎項，並正式啟用本年度新增空間：「經典悅讀區」、「圖書館藝廊」、「學習分享室」與「K·書坊」，藉以宣傳本館業務。

### (B) 活動時間

2010年4月29日 12:00-13:00

### (C) 活動內容

本活動邀請戲劇系學生主持，串以「舞蹈」、「魔術」表演與有獎徵答活動，場面氣氛活絡。除劉思量老師贈書儀式與新設四大空間啟用儀式，亦頒發「借閱達人」獎項，表揚善用本館資源之讀者，提高學生參與感。以下為當日活動流程：

時間	內容
12:00-12:05	主持人暖場
12:05-12:10	表演一：舞蹈（少女時代熱舞表演）
12:10-12:20	劉思量老師贈書儀式
12:20-12:25	新設四大空間啟用儀式
12:25-12:30	頒發「借閱達人」獎項
12:30-12:40	表演二：趣味魔術
12:50-13:00	有獎徵答（介紹本館服務內容及新設施）
13:00	活動結束

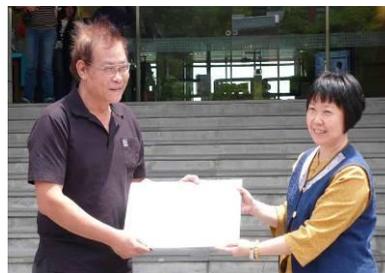
### (D) 活動成果與檢討

活動當日天氣晴朗，加以場面熱鬧，吸引不少學生前來參加，為本館「下一站，圖書館：閱讀新視界」世界閱讀日活力增添許多活潑氣息，亦達到原定館務致謝、表揚與宣傳的效果。

(E) 相關圖片



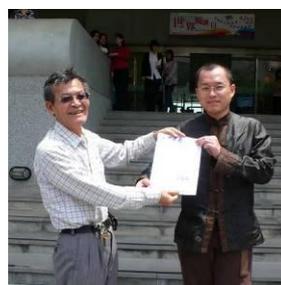
副校長、劉思量老師、  
閻館長合影



副校長頒發感謝狀與劉思量老師



四大新設空間施啟用儀式



林保堯老師頒發獎狀予學生



現場勁歌熱舞



餐點享用



活動現場狀況

### 3. 主題活動三：迎新活動「梔子花、落羽松、圖書館：嚐鮮 Let' s Go」

#### (A) 活動目的

圖書館為迎接本校新生，並協助其熟悉圖書資訊之利用，以增進日後學習效果，特於本學年第一學期，舉辦「梔子花·落羽松·圖書館～嚐鮮 Let' s Go」新生導覽及研究生講習活動。

#### (B) 活動時間

2010年9月13日 11月15日

#### (C) 活動內容

- a. 「新生導覽」可於開館時間內隨時進館，領取導覽學習單後參觀圖書館，完成學習單且交回者可獲得「來館禮」並有機會參加12月的圖書館週抽獎活動。
- b. 「研究生講習」共7場時間，敬請老師鼓勵同學多多參與，也歡迎老師可利用課堂時間帶領同學至館參加講習活動。
- c. 研究生圖書資源講習課程

課程內容	日期	時間	地點
藝術及文史哲 資料庫講習	9/23(四)	3:00~4:00 PM	活動中心 B303 (開放名額:10名)
圖書館服務、 館藏查詢、 電子資源利 用、 文獻傳遞服務	9/29(三)	1:10~2:50 PM	活動中心 B303
	10/1(五)	10:30~12:10 AM	研究大樓 R305
	10/7(四)	9:00~10:40 AM	圖書館 603R
	10/13(三)	10:30~12:10 AM	活動中心 B303
	10/19(二)	10:30~12:10 AM	活動中心 B303
	10/29(五)	1:20~3:00 PM	教學大樓 C303

(D) 相關圖片

活動海報



演講現場與同學提問



館內布置(一)



館內布置(二)



#### 4. 主題活動四：99 年關渡藝術節(圖書館)

##### (A) 活動目的

本館於關渡藝術節創意市集活動期間，進行為期兩天的「兒童繪本主題書展」，其主要理念在配合此屆關渡藝術節「藝術+遊戲」之活動主題，企圖藉由書展擺攤，吸引民眾共同參與「親子共享」的閱讀活動，提升閱讀樂趣並激發小朋友之創造性。

##### (B) 活動時間

2010 年 9 月 13 日 11 月 15 日

##### (C) 活動內容

展出內容包含國內外經典繪本圖書，諸如安徒生童話、中國傳統民間故事圖文書籍等刊物……，藉由適合「親子共讀」的書籍展示，吸引家長、小朋友共同停駐，增加閱讀之趣味性並促進親子交流。

此次活動，本館找來了家喻戶曉的「誠品書店」共同參與擺攤活動，他們亦配合此次展演主題，設計了兒童文具、兒童繪本、立體繪本……等商品攤位，並藉由「巨型充氣滑梯」與「說故事有獎徵答活動」大大吸引了父母親與小朋友們的注意力，寓教於樂，使此次書展活動增色不少。

##### (D) 相關圖片

活動現場





學生參與情形

說故事活動



工作人員合影



## 5. 展覽

為提升本館服務效能，本館特別規劃數項推廣活動，包含書展、畫展與影展。在書展方面，今年度新增「主題書展」、「新書展示」與「暢銷書展示」等，另外新增「圖書館藝廊」展示之畫展。此外，本館今年度特別與師資培育中心合作辦理影展，更首次走出館外，至學生餐廳放映電影。

### (1) 書展

#### A. 主題書展

自 2009 年 10 月起，本館每月就現有館藏規劃主題書展，展示本館豐富的藝術書籍資料。書展主題以文化、藝術相關之當代重要議題為主。整體而言，書展主題性強，展示的同時亦突顯館藏之豐富度與專業度，提升本館親善形象。各月展示主題與書籍如下：

#### (A) 2009 年 10 月「文化創意產業」展書目：

認識文化創意產業：行政院文建會主委陳郁秀特輯
丹麥的創意潛力 = Denmark's creative potential
文化創意產業：我們曾經這樣走過
文化創意產業：向前看向前看齊
文化創意產業實務全書
文化創意產業：以契約達成藝術與商業的媒合
文化創意產業：以契約達成藝術與商業的媒合
文化魔戒：文化產業競爭力的奧秘
廣告阿魯巴：廣告人變身 SOHO 教戰手冊
文化新形象：藝術與娛樂管理
文化金礦：全球文化投資贏的策略
文化+創意=財富：全世界最快速致富產業的經營 KNOW-HOW
別裝了,其實你根本沒創意!: 數位創意工作真言錄
不只是家具: Wilkhahn - 創造時代的企業 = more than furniture wilkhahn - an enterprise in its time /
產業經營與創新政策 /
不同凡想: 教育界 產業界的創造力開發
臺灣出版產業大未來: 文化與商品的調和

---

北歐魅力 I.C.E：冰國淬煉的生活競爭力 /

---

品牌經營：創造品牌資產的戰略

---

品牌管理

---

王俠軍與琉園

---

陳夏生的中國結

---

黃麗淑與台灣漆藝

---

洪新富的紙藝世界

---

黃永松與漢聲雜誌

---

楊錦聰與風潮音樂

---

陳勝福與明華園

---

陳美娥與漢唐樂府

---

許國良與小西園

---

黃強華、黃文擇與霹靂布袋戲

---

**(B) 2009年11月「尋找梵谷」展書目：**

---

梵谷傳

---

飽受折磨的靈魂：梵谷

---

梵谷

---

梵谷傳

---

梵谷與高更：電流般的爭執與烏托邦夢想

---

梵谷

---

梵谷：瘋狂的天才畫家 = Van Gogh

---

梵谷書簡全集

---

梵谷檔案

---

梵谷：瘋狂的天才畫家

---

梵谷噢!梵谷!

---

梵谷全集：梵谷噢!梵谷+梵谷星月夜合訂本

---

踏尋梵谷的足跡

---

梵谷：磨難中的熱情

---

梵谷：瘋狂的天才畫家

---

梵谷的遺言

---

Van Gogh：the passionate eye

---

親愛的提奧：凡高書信體自傳

---

凡·高畫風

---

梵谷傳

---

近代世界名畫全集《梵谷》

---

---

Gohho ten : 孤高的畫家之原風景

---

梵谷的生命風景 : 在實景與場景間的心靈故事

---

Van Gogh

---

Van Gogh : the passionate eye

---

Van Gogh's progress

---

Vincent van Gogh

---

**(C) 2009 年 12 月「宗教藝術」展、「黃春明作品展」書目：**

---

中國宗教藝術大觀

---

麝香之路上的西藏宗教文化

---

道教與藝術

---

宗教與當代西方文化

---

基督教思想文化的演

---

我的宗教：基督宗教

---

基督宗教的世界

---

信仰的彩虹

---

挑戰你的信仰

---

下一個基督王國

---

基督教與美學

---

絲路佛教的圖像與禪法

---

中國佛像藝術

---

漢唐之間的宗教藝術與考古

---

中國佛教美術源流

---

佛教東傳中國佛教藝術

---

宗教神話與崇拜的起源

---

台灣傳統宗教藝術

---

道教與中國傳統音樂

---

臺灣傳統信仰的宗教詮釋

---

中國宗教音樂

---

台灣宗教藝術

---

西藏佛教密宗藝術

---

宗教的故事

---

世界文明史

---

聖域踏尋：近代漢傳佛教史的考察

---

中國佛像藝術：雋永的容顏

---

舊約聖經名畫

---

聖經·繪畫：舊約、新約與聖徒傳說

---

「黃春明作品展」書目參見頁 36-37 「黃春明作品展」。

**(D) 2010 年 1 月「台灣行腳」展書目：**

南台灣風土探勘
台灣之美
發現. 遨遊台北縣
台灣的人文步道
尋味高雄 = Exploring Kaohsiung
臺灣島巡禮
福爾摩沙傳奇：臺灣名勝古蹟導覽
福爾摩沙傳奇：臺灣名勝古蹟導覽
苗栗山水
Hot! 度假民宿
精選主題度假民宿
Hot! 曉班
Hot! 人氣小鎮
綠色旅行
台灣好旅店
台灣的自然步道
台灣的古蹟. 北台灣
發現 Taiwan：北. 中台灣自由行
台灣的國家風景區
中彰投 GPS 衛星導航旅遊地圖書

**(E) 2010 年 2 月「民俗藝術」展書目：**

鹿港民俗文物
台灣民藝造型
台灣民間雜技
烏山頭之愛：南瀛國際民俗藝術節
臺灣傳統生命禮儀
客家民俗文化
北管二三事
臺灣民間藝術：北管曲牌
邱火榮：北管藝術領航者
從士紳到國家的音樂：台灣南管的傳統與變遷
黃強華、黃文擇與霹靂布袋戲

真情活歷史：布袋戲王黃海岱
高雄掌中乾坤：布袋戲春秋
神奇的布袋戲
光影·歷史·人物：歌仔戲老照片
雲州大儒俠：史艷文圖鑑典藏特集
民俗曲藝
手底乾坤：臺灣的傳統民間工藝
雲州大儒俠：史艷文圖鑑典藏特集
高蹺技藝研究
臺灣阿歌歌：臺灣歌聲中的社會心聲
蘭陽民族藝術薪傳錄
臺灣布袋戲發展史
台灣偶戲走向世界舞台：班任旅東遊記
臺灣生活館：偶戲之美
戲夢人生：李天祿回憶錄
中國皮影戲
霹靂造型達人書
臺灣年俗
台灣島民的生命禮俗
楊柳青年畫
中國傳統年畫藝術特展專輯
新春吉祥畫：中國木版年畫
中國民間年畫選

(F) 2010年3月「聽見蕭邦」展書目：

The mazurkas *
蕭邦
蕭邦
蕭邦：鋼琴獨奏曲精選
Favorite Chopin *
The nocturnes *
Chopin *
Chopin *
蕭邦
蕭邦：鋼琴獨奏曲精選
蕭邦
蕭邦書信集

---

蕭邦傳

---

李斯特論蕭邦

---

蕭邦：鋼琴詩人

---

偉大作曲家群像：蕭邦

---

蕭邦的創作

---

蕭邦在巴黎：浪漫時期的音樂大師與文化風貌

---

蕭邦的革命音樂

---

**(G) 2010年4月「閱讀大觀園」展書目：**

---

閱讀救自己：50年學習的腳印

---

讀得更好·讀得更快

---

閱讀的狩獵 = Hunting for knowledge

---

閱讀心靈光影

---

如何閱讀一本書

---

讀者時代

---

越讀者

---

閱讀力

---

雅舍談書

---

讀書 = To read

---

閱讀地圖 = A History of Reading

---

高希均筆下的人與書

---

閱讀的風貌 = Fashions of reading

---

閱讀的樂趣

---

打造暢銷書：從暢銷書排行榜解讀時代趨勢

---

一流書、一流人、一流社會

---

靈犀之眼：閱讀大師2

---

閱讀之旅

---

閱讀之旅

---

良書亦友

---

魔幻之眼：書海領航國外篇

---

**(H) 2010年5月「藝術治療」展書目：**

---

藝術治療的理論與實務：精神分析、美學與心理治療 =  
Images of art therapy

---

藝術治療：繪畫詮釋：從美術進入孩子的心靈世界

---

藝術治療

---

遊戲治療---理論與實務
藝術治療：繪畫詮釋：從美術進入孩子的心靈世界
影像與幻像：解離性身分疾患(DID)之藝術治療手記
超越語言的力量：藝術治療與臨終病房的故事
九二一震災藝術治療研習營報告暨案例紀錄
藝術治療研究法：以藝術為基礎的研究法 = Art-based research
試論藝術治療中美術訓練活動所扮演的角色
藝術的生活態度：藝術治療活動與自我發現
藝術治療導論
表達性藝術治療概論
藝術治療：家庭動力繪畫概論
青少年藝術治療
藝術治療團體實務研究：以破碎家庭兒童為例
藝術治療：心理專業者實務手冊
藝術治療：家庭動力繪畫概論
佛教與心理治療藝術
遊戲治療：建立關係的藝術
沙遊療法與表現療法 = Sandply Therapy & Expression Therapy
不再害怕：性受虐者心靈療癒的動人故事

**(I) 2010年6月「旅行地圖」展書目：**

轉山：邊境流浪者
西班牙協奏曲：陽光下的都市形影
發現.遨遊台北縣
Hot!人氣小鎮
台灣的老鄉鎮
台灣的老街
帶這本書去歐洲
悠遊台北城
綠色旅行
花田彰化：彰化縣鄉野人文與文學景致尋遊
開始在英國自助旅行
東台灣熱門最佳去處
河童旅行素描本
台灣離島之美

---

臺灣島巡禮

---

發現Taiwan：北.中台灣自由行

---

台灣瑰寶 = Taiwan's treasures

---

等待飛魚之旅：蘭嶼、臺東浪漫遊

---

臺灣人文風景 100 點

---

台灣古蹟之美

---

**(J) 2010 年 7 月至 8 月「暑期書展-放假讀好書」展書目：**

---

岡波巴大師全集選譯

---

密勒日巴尊者傳

---

藝術贊助者與藝術家

---

學佛群疑

---

被展示的傷口

---

近代工藝運動設計史

---

想像的共同體

---

弘一大師傳

---

老殘遊記

---

順長江，水流殘月

---

平埔族調查旅行

---

往事並不如煙

---

文化苦旅

---

門外漢的京都

---

日治台灣生活史：日本女人在台灣

---

魯賓遜漂流記

---

國民文選. 戲劇卷

---

乘風破浪：金銀島 格列佛遊記 環遊世界八十天

---

一陣風留下了千古絕唱

---

海神家族

---

過於喧囂的孤獨

---

漢族的民俗宗教

---

富本憲吉的燒物

---

新古典與浪漫主義美術

---

臺灣重遊

---

(K) 2010年9月「達文西密碼」展書目：

- 
- Leonardo Da Vinci : experience,  
experiment and design
- 
- 文藝復興的巨人：達文西
- 
- Leonardo : discovering the life of  
Leonardo da Vinci
- 
- Leonardo da Vinci
- 
- 達文西
- 
- Leonardo da Vinci
- 
- 達文西論繪畫
- 
- The drawings of Leonardo da Vinci in the  
collection of Her Majesty the Queen at Windsor Castle
- 
- Leonardo on painting : an anthology of  
writings by Leonardo da Vinci, with a  
selection of documents relating to his  
career as an artist
- 
- Leonardo da Vinci : origins of a genius
- 
- 達文西對童年的回憶
- 
- 達文西：全能的天才畫家
- 
- 達文西：科學與藝術天才
- 
- 達文西：科學家、發明家、藝術家
- 
- 達文西的筆記本：繪畫是怎麼回事
- 
- 達文西和他的天才密碼
- 
- 達文西與他的時代
- 
- 追蹤達文西的腳印
- 
- 達文西密碼
- 
- 達文西：科學第一人
- 
- Leonardo on the human body
- 
- The Codex Leicester : notebook of a genius
- 

(L) 2010年10月「繪本花園」展書目：

- 
- 手製繪本
- 
- 我的第一座音樂劇院：音樂大師的創作童話
- 
- 日式建築的形式：生活與建築造型史造型
- 
- 安徒生童話·繪本原畫展
- 
- 繪本新人賞 受賞作品集
-

---

推定戀愛 = Illustration Book 1

---

推定戀愛 = Illustration Book 2

---

深夜+ 1:00 : 一本在深夜 0 點前先不要打開的愛情對話

---

我想念你

---

艾莉亞(繪本) = ARIA

---

品嚐幸福的滋味 : 蒂蒂的悠閒生活繪本

---

我的第一座戲院 : 莎士比亞的文學童話

---

我家拆遷十二次

---

黑桃皇后

---

阿美族豐年祭

---

亦宛然布袋戲

---

鹿港龍山寺

---

台灣童謠

---

鹽水蜂炮

---

午后, 在家喝咖啡 : 米力生活札記

---

香甜到紐約 = Manhattan sweets

---

**(M) 2010 年 11 月「綠色生活」展書目：**

---

七個環保綠點子 : 簡簡單單創造綠色新生活

---

環境倫理學 : 中西環保哲學比較研究

---

有機城市

---

綠建築在台灣 2004 : 第二屆優良綠建築設計獎作品專輯

---

垃圾變黃金 : 二十一世紀企業環保新事業. 新技術

---

資源回收再生 : 善待環境的諍言

---

綠色藍圖 : 邁向台灣的「地方永續發展」

---

綠色革命 : 自然環境與人口壓力

---

不可思議的消費鏈 : 日常生活的環保神 殺手

---

台灣當代美術大系. 議題篇 : 環境・生態

---

綠建築在台灣 : 第一屆優良綠建築設計作品專輯

---

我愛綠建築 : 健康又環保的生活空間新主張

---

做自己的建築師 : 蓋綠色的房子

---

環境美學

---

綠化生活圖解盆栽培植法 : 家庭園藝手冊

---

疼惜台灣的環保囡仔

---

意識. 共識. 興環保

---

綠色建築技術手冊 : 設計・建造・運行

---

---

台灣植物染

---

生活美勞 DIY. 環保篇

---

好玩黏土遊戲. 環保篇

---

人與環境

---

善意的生態殺手：不當的優惠保障政策帶來資源浩劫

---

環境倫理與科學

---

看漫畫,學環保

---

(N) 2010年12月「心靈雞湯」展書目：

---

心靈花園：50個關於神奇體驗與激勵的故事

---

和你做朋友

---

心靈點滴

---

打開心靈的寶盒

---

活出生命能量：Q得不一樣

---

心靈深戲

---

美麗人生十大守則：調整心靈的DNA

---

有機心靈

---

心靈甜湯

---

給心靈洗個澡

---

一念之間：100個心靈故事

---

讓生活 Up Up to the Sky：越簡單，越快樂

---

學會愛自己

---

逆轉結局的靈感：頂尖人物自成功思惟

---

深夜加油站遇見蘇格拉底

---

開開心靈的後花園

---

大玩家. 4, 迷戀溫泉鄉裡完全解放你的身心靈：精選26家溫泉  
旅館大直擊

---

啟動心靈程式

---

通往幸福的密語

---

失眠的森林：女性與愛情的心靈物語

---

天使遺留的筆記

---

不再害怕：性受虐者心靈療癒的動人故事

---

心靈. 醫療. 藝術

---

敲醒心靈的能量：迅速平衡情緒的思維場療法

---

親愛的，你記得我是誰嗎？：一位阿茲海默症患者的生命之歌

---

## B. 新書展示

參見頁 5，「密集增購新出版書籍與暢銷書」。

## C. 暢銷書展示

參見頁 5，「密集增購新出版書籍與暢銷書」。

## D. 其他主題書展

除了常態性書展，本館配合「圖書館週」與「世界閱讀日」之主題活動推出兩場主題書展，另為宣傳駐校文學家黃春明老師的講座、向劉思量老師大宗捐贈致謝，亦規畫主題書展於館內展示。

其他主題書展展示內容如下：

展覽名稱	日期	展示內容	參見內容
「愛在圖書館：與書相遇」新書展示	2009/12/21 至 12/25	「藝術」、「通識教育」類新書	參見頁 34，「愛在圖書館：與書相遇」新書展示活動
黃春明作品展	2009/12/21 至 12/31	駐校文學家黃春明作品	參見頁 35，「黃春明作品展」
「閱讀大觀園」主題書展	2010/4/1 至 4/30	「閱讀」主題書籍	參見頁 44，「閱讀大觀園」主題書展
「藝心藝得」書展	2010/4/26 至 5/31	劉思量教授贈書中 62 本書籍	參見頁 6，「劉思量教授大宗捐贈特藏」、頁 49「藝心藝得」劉思量教授贈書書展
圖書館邀你一起愛地球：正負 2 度 C 影展	2010/12/1 至 12/31	與地球相關書籍 「從空中看地球：大地觀察 366 天等 11 本書籍	參見頁 55，「圖書館邀你一起愛地球：正負 2 度 C 影展」活動內容

## (2) 藝文展覽

自 2009 年 12 月 7 日「歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展」開幕以來，本館至今（2010 年 7 月）共推出六檔藝文展覽，展覽內容包含繪畫、雕塑與裝置藝術。參展藝術家包括校內外人士。

歷屆展覽內容如下：

展覽時間	藝術家	系所/單位	作品類型	展覽名稱
2009/12/7-12/27	陳世峰 羅勝隆 謝坤山	國際口足畫藝協會	油畫	歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展
4/17-5/5	徐夢涵	美術系	油畫	Breathing Sound
5/11-5/26	鄒松鶴	美術系碩士 在職專班	素描、雕塑	鄒松鶴 2010 雕塑暨動態素描展
5/27-6/6	蔡凌蕙	傳統音樂系	聲音裝置	聆聽螢火蟲的聲音
6/7-6/18	羅翊瑄	美術創作 研究所	油畫	家庭風景
6/19-7/2	林慧姮	美術系	油畫	花吃了恐龍
10/1-10/17		圖書館	多媒體	未來圖書館
10/18-10/22		註冊組	作品展示	Open Day 展覽
11/1-12/24	鄭慧正	榮總醫生	攝影	看見看不見的空間
12/25-100 年 1/8	李香瑩	美創所	木版油印 單版複刻	曖昧的自由—李香瑩創作個展

更多藝文展覽內容可參考：

頁 29，圖書館藝廊。

頁 36-39，歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展。

### (3) 影展

為善用本館資源、服務本校師生，今年度規劃數場電影欣賞會供師生欣賞。除利用本館優質的放映設備，今年度更走出館外，至學生餐廳放映影片，提供師生一個優閒的午餐時光。

此外，本館亦聯合校內單位（人事室、師資培育中心）舉辦電影欣賞會，期能為本館帶來更多意想不到的資源。

今年度辦理之電影欣賞會如下：

98-1 圖書館電影欣賞會			
2009/10/27	604 視聽室	獨領風騷	與師資培育中心 合辦；可登記師 培中新教程認證 時數
2009/11/26		放牛班的春天	
2009/12/7		舞動人生	
2009/18/18		親情無價	
98-1 期末fun 輕鬆「圖書館『不能沒有你』」電影欣賞會			
2010/1/13 至 1/15	604 視聽室	不能沒有你	期末電影欣賞
2010/2/2、2/4			與人事室合辦
98-2 「到圖書館不看書」圖書館電影欣賞會			
2010/3/17	學生餐廳	岡男孩	首度至學生餐廳 放映影片
2010/4/26		最遙遠的距離	「世界閱讀日」 系列活動之一
2010/5/19	604 視聽室	橫山家之味	需至本館網頁線 上報名
2010/6/4		班傑明奇幻旅程	
98-2 「教育類」電影欣賞會			
2010/3/22	604 視聽室	我的左派老師	與師培中心合辦
2010/4/7		九降風	
2010/4/16		聽見天堂	
2010/4/22		小太陽的願望	
2010/4/27		愛無盡，夢飛翔	
99-1 圖書館邀你一起愛地球：正負2度C影展			
2010/12/1 至 12/31	四樓視聽區 中間小團體 沙發座	正負2度C	「愛在圖書館」 圖書館周系列活 動之一

## 6. 講座

除例行的資料庫講習，今年度本館特別規劃四場主題講座，講座內容如下：

講座名稱	日期	講座內容	參見內容
歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展座談會	2009/12/14	參展藝術家羅勝龍、陳世峰與謝坤山分享口足畫家心得與作畫甘苦談	參見頁 28，「歸零與無限：國際口足畫藝協會畫家聯展座談會」
「閱聽·悅聽」悅聽黃春明的作品發現真實的自己講座	2009/12/22	台灣之名作家、本校駐校文學家黃春明老師談其作品與人生哲理	參見頁 35，「閱聽·悅聽」悅聽黃春明的作品發現真實的自己講座
你所不知道的蕭邦：蕭邦鋼琴大賽的音樂故事	2010/3/31	邀請資深廣播人賀立時蒞館談論蕭邦	
「當前政府的大陸政策與兩岸關係：談學術交流、陸生來台與大陸學歷採認」陸委會趙副主委專題講座	2010/4/29	由行政院大陸委員會趙副主委建民談論兩岸學術交流與陸生學歷採任問題	參見頁 50，「當前政府的大陸政策與兩岸關係：談學術交流、陸生來台與大陸學歷採認」陸委會趙副主委專題講座
人民書寫	2010/11/4	2009 年美術類得獎者陳界仁先生，透過國家文藝獎得獎人的傑出表現，期望鼓舞更多人投入文化藝術工作。	

### (三) 服務品質需求評估調查

#### 1. 計畫主旨

本問卷依「顧客」、「服務」與「圖書館專業」的意義訂定問卷大綱，設計「服務需求度」與「服務滿意度」問題。發放問卷之目的在於瞭解讀者對本館服務的需求程度，以此作為未來業務規劃的衡量指標。問卷中之滿意度調查可供館方依讀者對服務的滿意程度修正服務內容，讓本館提供更符合讀者需求之服務。

#### 2. 計畫內容

本館透過紙本與線上問卷的方式，在學期末期間向師生進行「99年度圖書館服務品質需求評估調查」。問卷問題分為「服務需求調查」與「年度服務滿意調查」兩部分，以五等量表作為讀者「需求程度」與「滿意程度」的衡量指標。問卷最後設計「其他意見」欄位，為開放式問題，供讀者寫下有關本館服務的任何意見。

#### 3. 問卷調查時間

2010年6月14日至7月5日

#### 4. 問卷調查結果

本次調查共回收 335 份問卷，包含紙本問卷 219 份與線上問卷 116 份。填答者身分以「研究生」(54%) 為大宗，「大學生」(38%) 其次；「學生」為本問卷主要填答者。填答者單位以「文化資源學院」(29%) 為大宗，「美術學院」(22%) 其次；整體而言，各學院填答比例平均，僅舞蹈學院學生佔總填答者單位較低。

本問卷調查結果顯示，讀者較需要「還書箱」讓借還書更方便，期望館藏查詢系統中顯示「可跨校借閱之他校館藏」，需要以「email」得知館方最新消息，亦相當期望延長閱覽室開放時間。在館藏方面，讀者極需校外資源補充本館館藏不足處，「文學」、「社會科學」、「語文」、「歷史哲學」類的書籍需求度偏高，最需要「設計」、「考試用

書」(如：高普考試、公費留學考試、語言檢定等)與「電腦軟體」等求職用書，以及「表演藝術影音資料庫」、「電子雜誌資料庫」、「語言數位學習資料庫」與「時事型資料庫」等數位資源。在硬體設施方面，讀者對「24小時閱覽室」、「小型團體視聽室」與「談話空間」的需求度高。在推廣服務與活動方面，讀者對「影展」、「書展」與「書面資料裝訂服務」的需求度高，另有讀者建議提供「產品代售」相關服務。

在滿意度調查中，讀者對本館「櫃檯人員服務」與「經典悅讀區」給予高度評價，針對今年推出之「國家考試用書」、「新書通報、新書展示」與「經典閱讀書籍」服務感到最滿意。

在「其他意見」的開放式問題中，讀者一方面給予本館讚美與鼓勵，一方面不吝批評指教。「親善服務」相關意見以「書籍編目、陳列、歸位」、「開館時間」、「借閱規定與相關建議」為多數；「圖書資源」相關意見以「數位資源」、「期刊雜誌」為多數；「硬體設施」相關意見以「影印、掃描、護貝設備」與「閱覽空間」為多數。

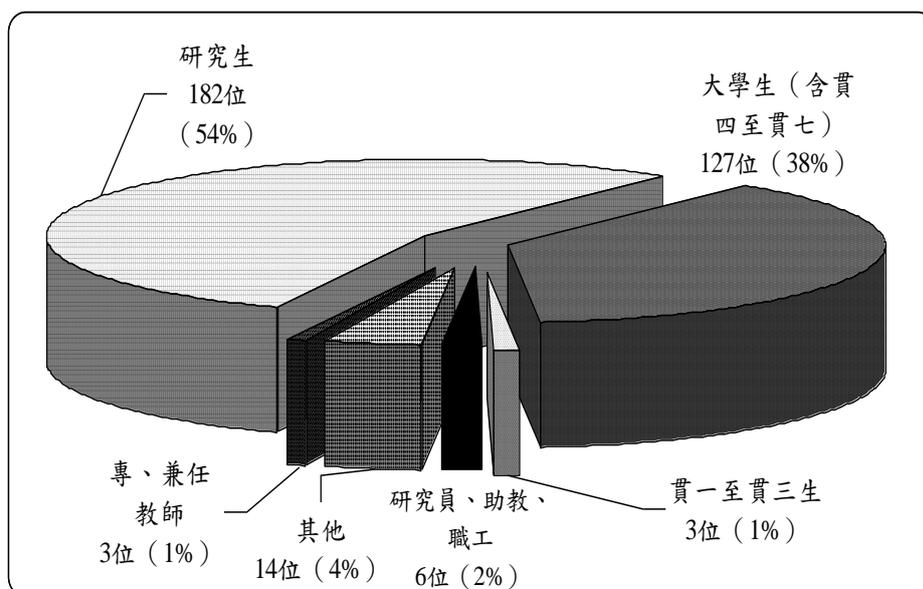
藉由學期末進行讀者對本館服務品質需求評估調查，一方面是對本館提供之服務進行統整式地檢視，一方面也讓本館之服務更準確地滿足使用者之需求。本館將會針對問卷調查結果評估讀者意見、問題狀況，優先解決最迫切的讀者需求，以期有效運用本館資源。

依填答者之「身份」分類，其個數、比例如下：

身份	個數	比例
教師（專、兼任）	3	1%
研究生（博、碩士）	182	54%
大學生（含貫四至貫七）	127	38%
貫一至貫三生	3	1%
研究員、助教、職工	6	2%
其他（註）	14	4%

（註：「其他」為校友、校外人士與「無勾選身份」者）

「填答者身份」圓餅圖



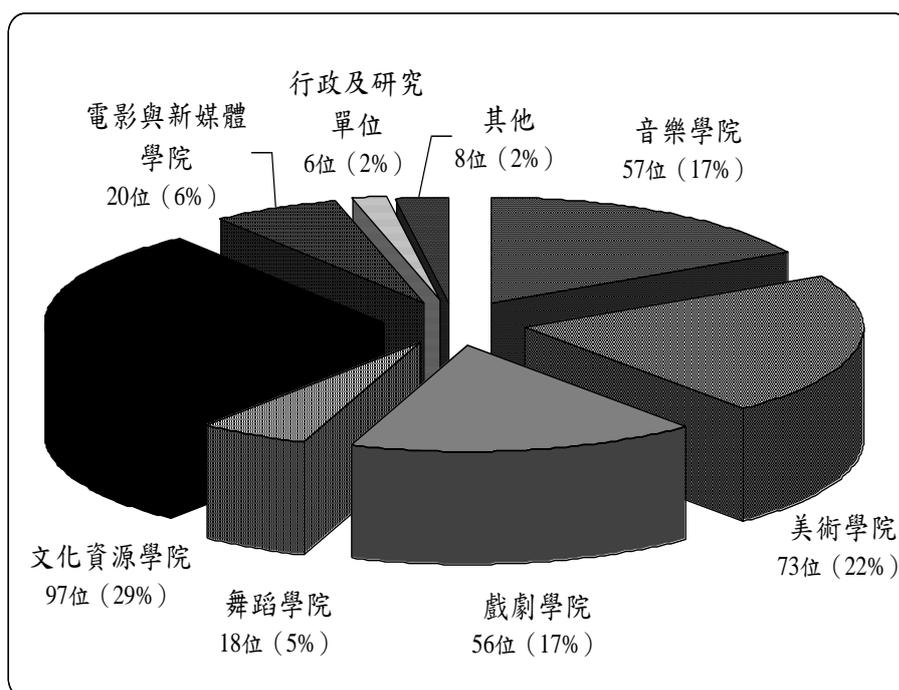
填答者身份以「研究生」最多，佔總填答者 54%；其次是大學生，佔 38%。除研究生與大學生，「專任教師、兼任教師」、「研究員、助教、職工」、「舞蹈系七年一貫制中貫一至貫三學生」與「其他」身份者共佔填答人數的 8%。

依填答者之「單位」分類，其個數、比例如下：

單位	個數	比例
音樂學院	57	17%
美術學院	73	22%
戲劇學院	56	17%
舞蹈學院	18	5%
文化資源學院	97	29%
電影與新媒體學院	20	6%
通識教育委員會	0	0%
行政及研究單位	6	2%
其他(註)	8	2%

(註：「其他」為「無勾選單位」者)

「填答者單位」圓餅圖



填答者單位以「文化資源學院」最多，佔總填答者 29%；其次為「美術學院」，佔 22%。加上音樂學院（17%）、戲劇學院（17%）、舞蹈學院（5%）與電影與新媒體學院（6%），六大學院填答者共佔 96%，其餘為「行政及研究單位」人員與「其他」類的填答者，各佔總填答者的 2%。

「99學年度圖書館服務品質需求評估調查」問卷中，第一部分「服務需求調查」與第二部分「年度服務滿意調查」皆以五等量表代表讀者「需求程度」與「滿意程度」，分別是「1：非常不需要」、「2：不需要」、「3：需要」、「4：需要」、「5：非常需要」與「1：非常不滿意」、「2：不滿意」、「3：普通」、「4：滿意」、「5：非常滿意」。

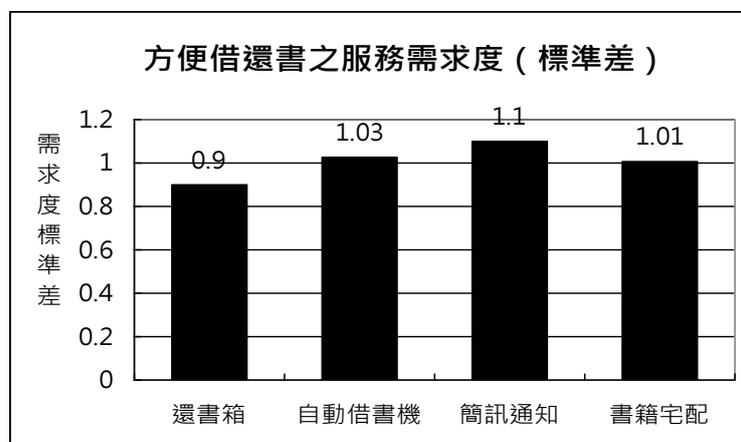
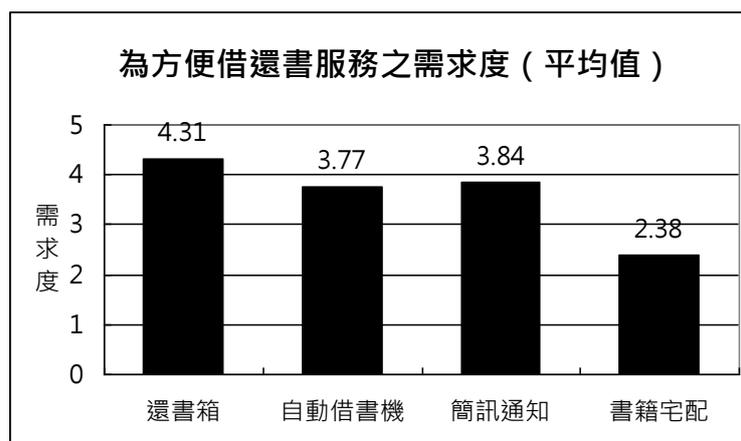
本報告以讀者對服務之需求程度與滿意度之「平均值」與「標準差」彙整問卷調查結果，特別以底色註明「平均數最高」與「標準差小於零」者，依平均數高低排「名次」。透過「平均值」分析普遍上讀者的需求度與滿意度，透過「標準差」判定需求度與滿意度的集中程度，以利同時考量極端值對平均值的影響，同時視「標準差小於零」者為「需求度（滿意度）集中度偏高」的分析標準。最後，本報告針對統計之「平均值」與「標準差」，摘要讀者對服務的需求度與服務滿意度狀況，以此作為未來本館研擬服務內容之參照。

「服務需求調查」分為「親善服務」、「圖書資源」、「硬體設施」與「推廣服務與活動」四大需求項目，最後為「其他意見」之開放式問題。

## (1) 親善服務

### A. 提升「借還書方便度」之需求度

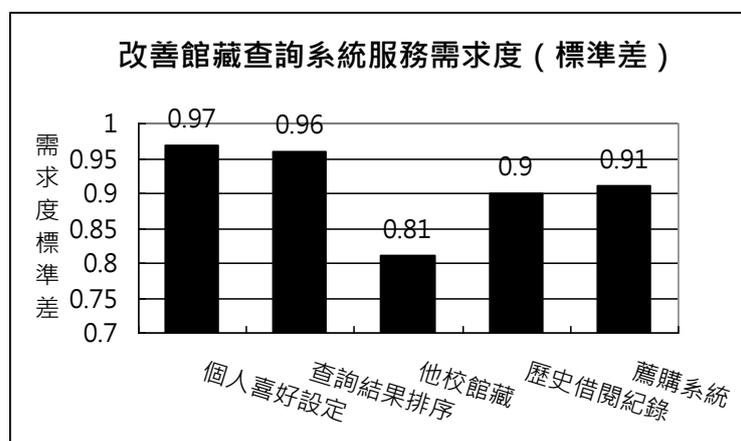
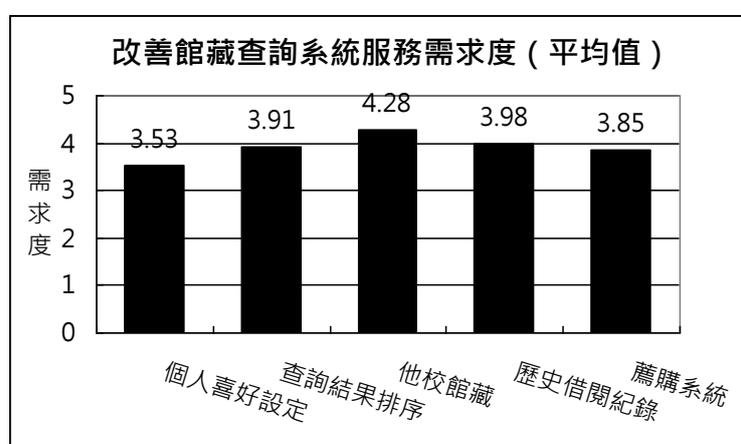
需求內容	平均值	標準差	名次
設置還書箱	4.31	0.9	1
設置自動借書機	3.77	1.03	3
以簡訊通知借還書訊息	3.84	1.1	2
將預約書籍宅配至宿舍(酌收費用)	2.38	1.01	4



為提升借還書方便度，讀者對「還書箱」的平均需求度最高，需求度也最集中(標準差值最小，且數值 $< 1$ )。對「自動借書機」與「以簡訊通知借還書訊息」的需求普遍偏高( $> 3.5$ )，對「將預約書籍宅配置宿舍」的需求度普遍偏向「不需要」。

### B. 改善「館藏查詢系統」服務需求度

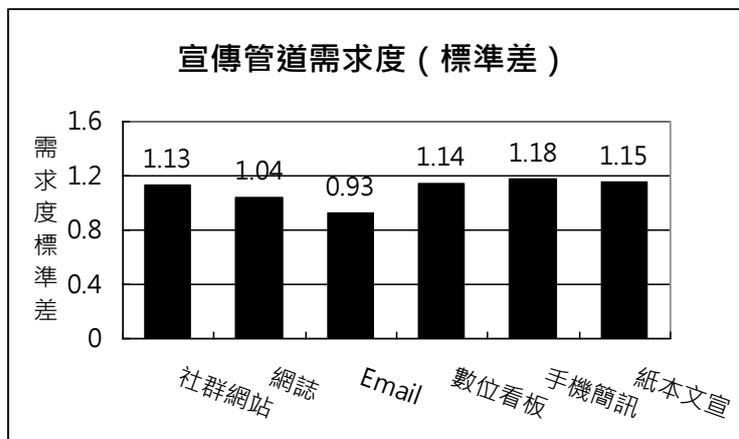
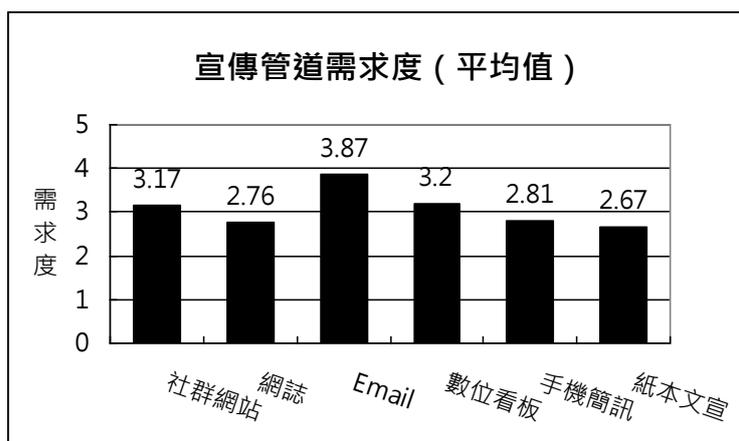
需求內容	平均值	標準差	名次
個人喜好設定(如：顯示讀者有興趣的館藏、活動)	3.53	0.97	5
查詢結果排序功能 (如：按「出版年」排序)	3.91	0.96	3
顯示可跨校借閱之他校館藏	4.28	0.81	1
歷史借閱紀錄	3.98	0.9	2
直接連結圖書薦購系統	3.85	0.91	4



為改善館藏查詢系統，讀者對查詢系統「顯示可借閱之他校館藏」之需求度集中、偏高。普遍而言，讀者對改善館藏查詢系統各項服務的需求度都偏高（需求度平均值 $>3$ ：「普通」），且需求程度集中（標準差 $<0.1$ ）。

### C. 宣傳管道需求度

需求內容	平均值	標準差	名次
社群網站 (如：facebook)	3.17	1.13	3
圖書館網誌 (如：無名小站)	2.76	1.04	5
<b>Email</b>	<b>3.87</b>	<b>0.93</b>	<b>1</b>
門口數位看板	3.2	1.14	2
手機簡訊	2.81	1.18	4
紙本文宣	2.67	1.15	6

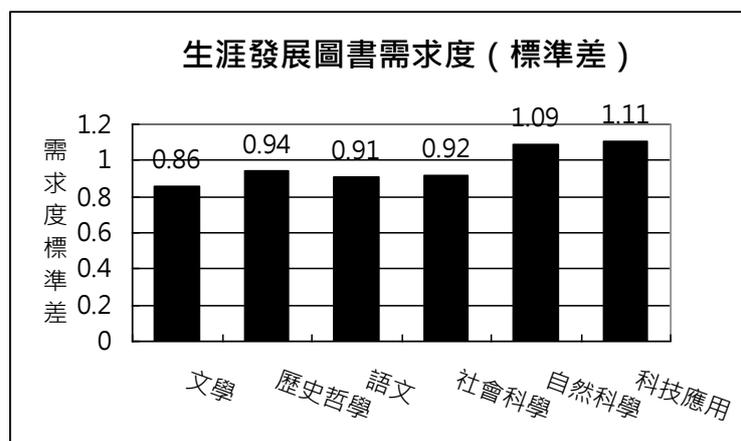
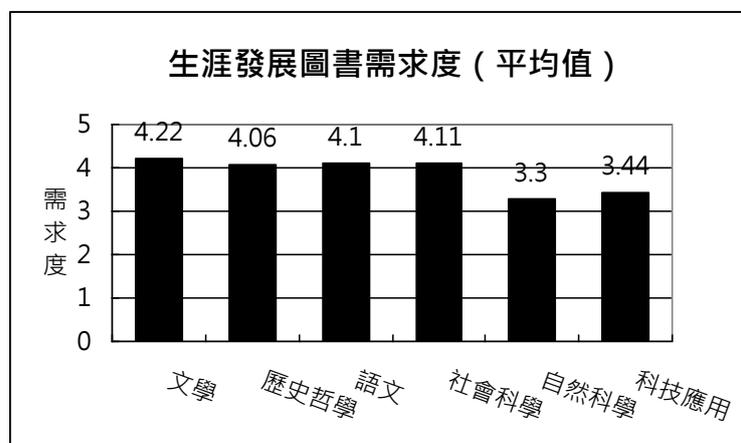


為提高本館訊息宣傳的有效度，讀者對「email」通知訊息的需求度明顯偏高，「社群網站」與「門口數位看板」其次。以「網誌」、「手機簡訊」、「紙本文宣」宣傳本館訊息的需求度較低。

## (2) 圖書資源

### A. 生涯發展圖書需求度

需求內容	平均值	標準差	名次
文學	4.22	0.86	1
歷史哲學	4.06	0.94	4
語文	4.1	0.91	3
社會科學	4.11	0.92	2
自然科學	3.3	1.09	6
科技應用	3.44	1.11	5

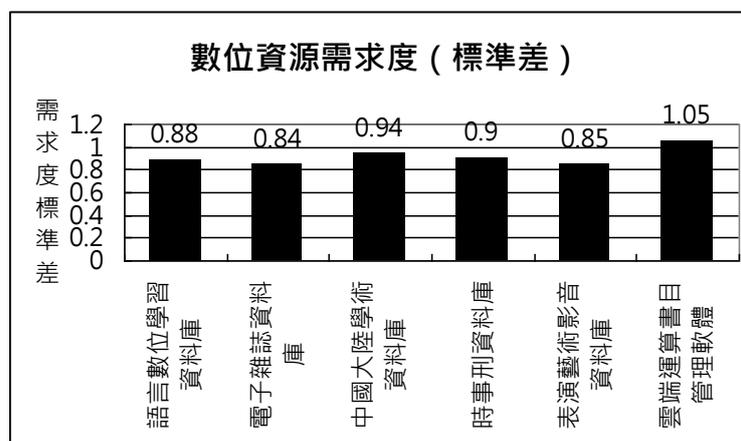
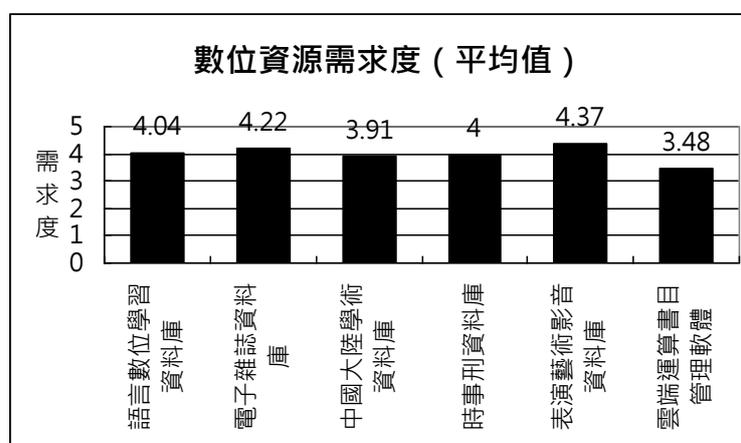


除了藝術專業以外的書籍，讀者對「文學」類書籍需求程度最高，也最集中；對「歷史哲學」、「語文」與「社會科學」類書籍需求度也集中、偏高（需求度平均值 $>4$ ：「需要」）。本題旨於知悉讀者對藝術專業以外書籍的需求度，調查結果顯示，除了「自然科學」與「應用科技」書籍以外，讀者對人文社會、歷史哲學、語文文學類

書籍需求度普遍偏高。

### B. 「數位資源」需求度

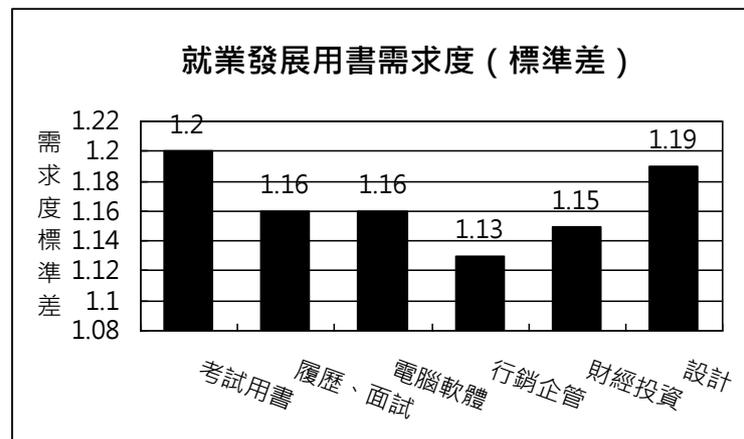
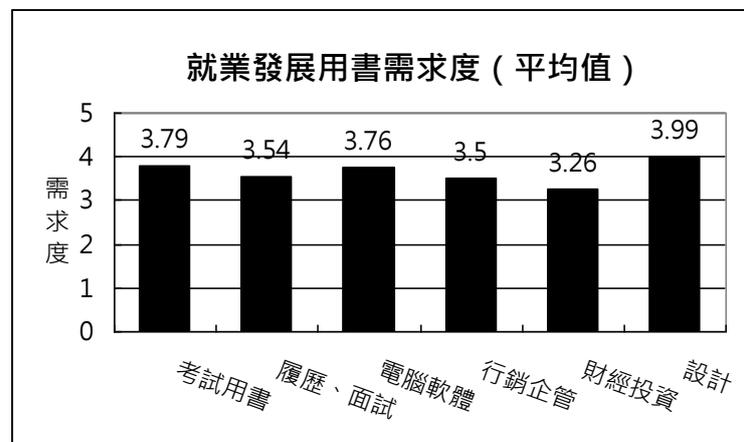
需求內容	平均值	標準差	名次
語言數位學習資料庫	4.04	0.88	3
電子雜誌資料庫	4.22	0.84	2
中國大陸學術資料庫	3.91	0.94	5
時事型資料庫	4	0.9	4
表演藝術影音資料庫	4.37	0.85	1
雲端運算書目管理軟體 (如：RefWorks)	3.48	1.05	6



調查結果顯示，除了「雲端運算書目管理系統」的需求度與集中程度較其他數位資源低以外，讀者對各項數位資源的需求度集中、偏高(>3.5)，尤以「表演藝術影音資料庫」的平均需求度最高(4.37)。其他數位資源包含：「語言數位學習資料庫」(4.04)、「電子雜誌資料庫」(4.22)、「中國大陸學術資料庫」(3.91)與「時事型資料庫」(4)。

### C. 「求職」相關圖書需求度

需求內容	平均值	標準差	名次
考試用書 (如：高普考、公費留學考試、語言檢定等)	3.79	1.2	2
履歷撰寫、面試技巧教學	3.54	1.16	4
電腦軟體	3.76	1.16	3
行銷企管 (如：企劃撰寫、溝通談判等)	3.5	1.13	5
財經投資	3.26	1.15	6
設計 (如：圖案設計、室內設計等)	3.99	1.19	1

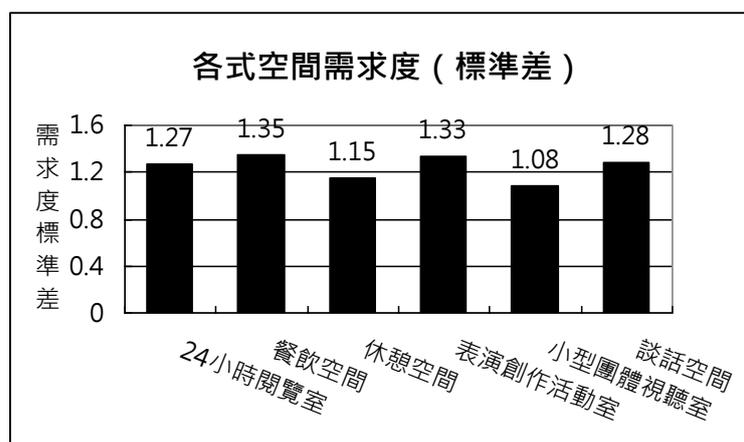
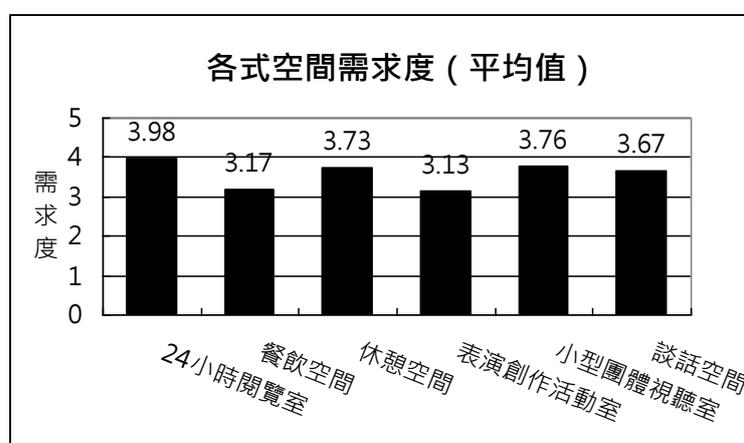


在「求職」相關圖書中，讀者對「設計」類書籍的需求度最高(3.99)，對「財經投資」類書籍的需求度最低(3.26)。整體而言，求職相關圖書的平均需求度偏高(>3:「普通」)，然需求度的集中程度皆偏低。也就是說，對讀者而言，尚無明顯需要立即增購的求職相關書籍。

### (3) 硬體設施

#### 各式「空間」需求度

需求內容	平均值	標準差	名次
24 小時閱覽室	3.98	1.27	1
餐飲空間	3.17	1.35	5
休憩空間 (可供休憩、小盹)	3.73	1.15	4
表演創作活動室 (可供排練、預演等)	3.13	1.33	6
小型團體視聽室 (可供 5-10 人觀影)	3.76	1.08	2
談話空間 (可於該空間內講電話)	3.67	1.28	3

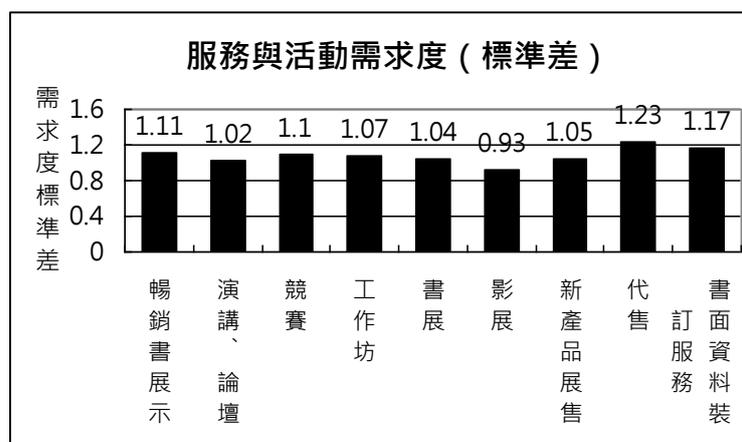
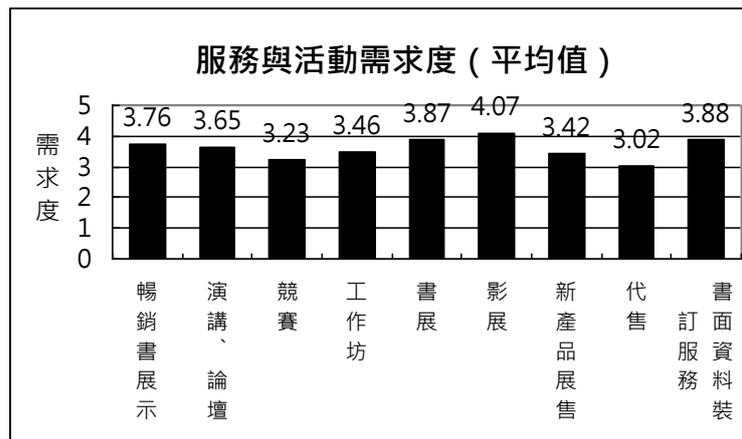


硬體設施中，讀者對「24 小時閱覽空間」的需求度最高 (3.98)，其他硬體設施的需求度亦偏高 (>3:「普通」)，包含「餐飲空間」(3.17)、「休憩空間」(3.73)、「表演創作活動室」(3.13)、「小型團體視聽室」(3.76) 與「談話空間」(3.67)，可見本館現有空間未能滿足讀者需求。

(4) 推廣服務與活動

「服務」與「活動」需求度

需求內容	平均值	標準差	名次
暢銷書展示	3.76	1.11	4
演講、論壇	3.65	1.02	5
競賽 (如：攝影比賽、徵文比賽等)	3.23	1.1	8
工作坊 (如：寫作教學、語文學習工作坊)	3.46	1.07	6
書展	3.87	1.04	3
影展	4.07	0.93	1
新展品展售	3.42	1.05	7
代售服務	3.02	1.23	9
書面資料裝訂服務 (如：設置「膠裝機」)	3.88	1.17	2



各項推廣與服務的項目中，讀者對「影展」的需求度最高（4.07）且最集中，對「代售」服務的需求度最低（3.02）。整體而言，各項推廣服務與活動的需求度皆偏高（>3：「普通」），然集中程度皆不高（皆>1），故無明顯需要立即增加的推廣服務與活動。

在「代售」服務的開放式問題中，共有九位讀者寫下建議可代售的商品，商品項目如下：

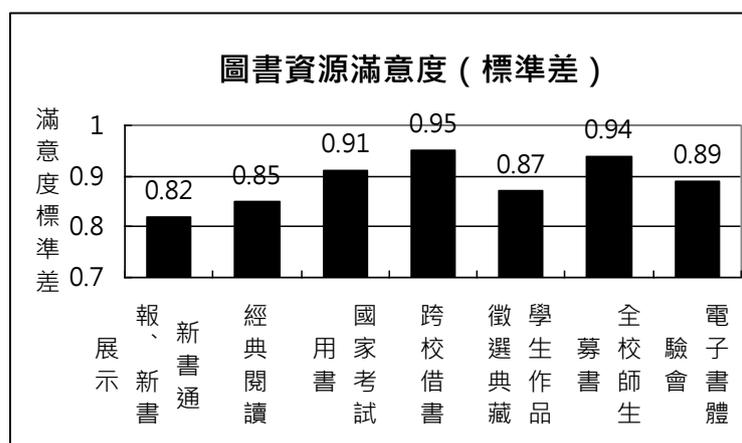
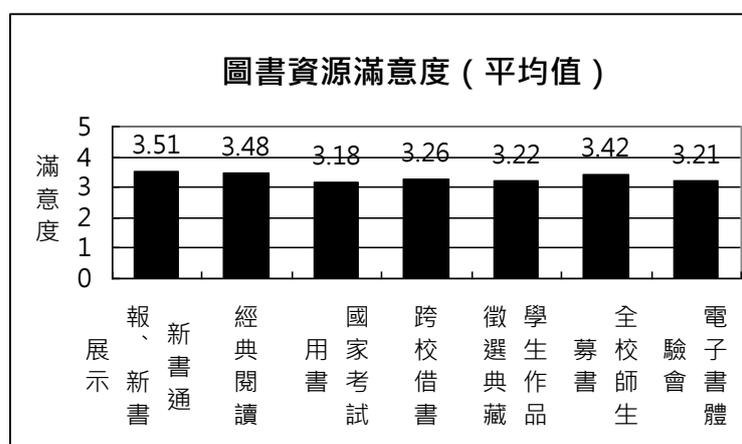
身份	單位	建議代售商品與付費服務
大學生	戲劇學院	（商品）學長姊的二手教科書
		（商品）創意商品
	美術學院	（付費服務）代訂簡體書、外文書
		（商品）飾品、筆記本、自錄 CD、徽章、鑰匙圈、學生自繪本
		（付費服務）代售書籍
研究生	文化資源學院	（商品）手工書、包包、衣服
		（商品）美術相關用品
		（付費服務）彩色影印
	電影與新媒體學院	（商品）3C 產品
		建議可與北藝風概念店合作販售商品

總體而言，讀者需要本館代售的商品以藝術相關之「手創品」為主，另有讀者建議代售「二手書」與「3C 科技產品」。在付費服務方面，有讀者需要本館提供「書籍代售」服務。

「年度服務滿意調查」分為「圖書資源」與「設施與服務」滿意度：

(5) 圖書資源滿意度

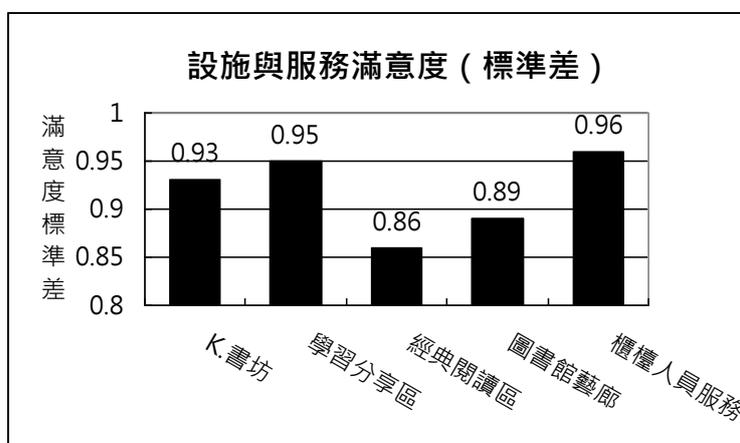
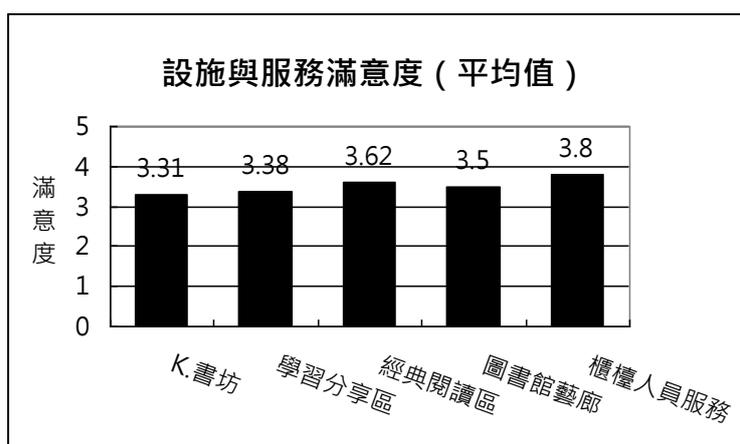
需求內容	平均值	標準差	名次
「新書通報、新書展示」服務滿意度	3.51	0.82	2
「經典閱讀書籍」滿意度	3.48	0.85	3
「國家考試用書」滿意度	3.81	0.91	1
「跨校借書」服務滿意度	3.26	0.95	5
「學生作品徵選典藏」活動滿意度	3.22	0.87	6
「全校師生募書」活動滿意度	3.42	0.94	4
「電子書體驗會」活動滿意度	3.21	0.89	7



調查結果顯示，本年度推出的圖書資源相關服務中，讀者對「國家考試用書」的滿意度最高（3.81）。值得注意的是，不少讀者勾選「普通」滿意度，其中包含未使用、不瞭解該項服務（活動）者。

(6) 設施與服務滿意度

需求內容	平均值	標準差	名次
「K.書坊」滿意度	3.31	0.93	5
「學習分享區」滿意度	3.38	0.95	4
「經典悅讀區」滿意度	3.62	0.86	2
「圖書館藝廊」滿意度	3.5	0.89	3
櫃檯人員服務滿意度	3.8	0.96	1



設施與服務的滿意度中，讀者對「櫃檯人員服務」滿意度最高 (3.8)、最集中，其次是「經典悅讀區」(3.62) 與「圖書館藝廊」(3.5)。整體而言，讀者對各項服務的滿意度集中、偏高 (>3:「普通」)，由長條圖也可看出，在各項服務中勾選「滿意」與「非常滿意」的讀者比例頗高。

## (7) 其他意見

讀者於問卷最後的「其他意見」中寫下對本館的批評、建議與鼓勵，本報告將諸意見依問卷架構區分，共有「親善服務」、「圖書資源」、「硬體設施」與「推廣服務與活動」等四類別，各類別之相關批評與意見如下：

意見類別	意見筆數	意見內容
親善服務	13	書籍編目、陳列、歸位
	11	開館時間
	10	借閱規定與相關建議
	8	閱覽環境
	7	館藏查詢系統
	5	逾期罰款
	1	館訊通知
圖書資源	7	數位資源
	6	期刊雜誌
	4	藝術專業館藏
	4	文化資源／文化研究館藏
	4	音樂館藏
	3	文學館藏
	3	校外圖書資源
	3	書籍薦購
	3	語文學習與國家考試用書
硬體設施	12	影印、掃描、護貝設備
	7	閱覽空間
	4	電腦設備
	1	其他硬體設備
推廣服務與活動	2	建議可開設「論文寫作」、「office 軟體操作」課程

### A. 「親善服務」相關批評與建議：

「親善服務」相關意見數由多至寡分別為：「書籍編目、陳列、歸位」、「開館時間」、「借閱規定與相關建議」、「閱覽環境」、「館藏查詢系統」、「逾期罰款」、「館訊通知」等。

## (A) 書籍編目、陳列、歸位 (13 筆)

### a. 意見摘要：

「查找架上書籍不順利」是主要批評，讀者細分其原因，可能是館藏狀態與館藏系統顯示不一、館方編目方式讓讀者不易查找、上架速度緩慢等。

### b. 讀者意見：

1. 電子資料庫種類再多一些，圖書排架再按索書號排列比較好找到館藏目錄搜尋好的書籍。
2. 書籍歸位速度慢。
3. 遭遇多次查詢書籍為「可借閱」、「在架上」，但在架上和待上架區都找不到的情形。
4. CD、VCD、DVD 等光碟編號、分類有點混亂，且許多資料外殼無標示，若能進行整頓就太好了。
5. 希望圖書館的上架要再加強，常有找到索書號，卻未見書在架上的情形常常發生。另外，櫃檯的工作人員應該加強服務的素質，對於找書的效率應再加強。
6. 對於有些顯示館內架上但卻無法在館內取得之書，是否有更佳政策避免此種狀況。
7. 館藏書籍編碼常常找不到在書架上 以及新進書籍應儘早處理不要再累積。
8. 希望圖書館的搜尋功能即時有效率、書籍上架能更迅速、架上書籍多整理。如果人力不足，期望能增加工作人員。
9. 學校圖書分類讓人搞不懂，有些相關的書被分在兩類。有些明明是同一套不同集（比方說是 1、2 集）的書被分在兩類。有些歷史小說歸在文學，有些又歸在歷史。
10. 已預借的書能協助找出放置櫃台以節省尋找的時間。
11. 可以聘多一點工讀生來整理新買的書。
12. 圖書館很好只是新書上架較慢。
13. 書籍上架排列狀態可再加強。

### c. 改進方案：

#### 1. 「新書、暢銷書」相關方案：

新書、暢銷書之採編展整合持續由專人承辦。規劃設立數位看板於圖書館入口，增加新進館藏、推薦書介紹等新書資訊露出。

另為加強師生對新書上架的印象和觀感，近、中、長程改進方案如下：

(1) 每月學生票選：依據每月出版新書單、誠品選書、各大書店排行榜、金鼎獎等，編製票選書單海報，票選高者於次月購藏。

(2) 新書展示：

- a. 定期上、下架，培養師生預期新書時程。
- b. 集中且固定區位，培養師生入館動線至新書區。
- c. 增加影音資料展示。

2. 「影音資料」相關方案：

將錄影帶使用率低的部份放 605 室，仍有使用者放 4 樓現區，DVD 移至現錄影帶區，按索書號排。CD 留現區，經閱典組視 DVD 改置後的反映，再評估 CD 改置的方式和時程。

3. 「書籍上架、查詢速度」相關方案：

(1) 招募志工（已初擬志工招募辦法）

(2) 增加櫃台工讀生上架時間，必要時（尤其學期末）服務台只留一名工讀生。

(3) 上架工讀生支援協尋書工作。方案四：主要的大類圖書（例如美術、音樂）在書背上貼顏色紙（取代換書標），增加排架上架效率。

(4) 導入 RFID，先局部應用在熱門新書、常被協尋圖書，增加查找效率。

4. 「預約書目」相關方案：

每日檢查預約書清單與預約書架上的書目。

(B) 開館時間（11 筆）

a. 意見概述：

「開館時間太短」為讀者主要批評，許多讀者希望「週末」、「寒暑假日」開館時間可再延長，以利到館閱覽、自修。

**c. 讀者意見：**

1. 圖書館不是 supermarket，太走火入魔！！假日開館時間太晚，太早休息！借書系統不便利，借閱地點標示不清楚！

---

2. 假日開館時間太短。

---

3. 圖書館週末的開館時間太短，很晚才開，很早就閉館。

---

4. 請延長暑期開放時間（閱覽部分）。

---

5. 開放時間太短，尤其是假日。

---

6. 希望能開放長一點的時間，可讓學生在裡頭讀書、找資料。

---

7. 開館時間太短，尤其六日才是利用圖書館的好時機，北藝大卻在六日的開館時間短得驚人。

---

8. 可否將閉館時間延至晚間 22：00 謝謝

---

9. 希望可以開晚點，例如開到晚上 11 點鐘，但不贊成開 24 小時。

---

10. 增加假日開館時間。

---

11. 學生需要自修空間，圖書館開放時間很短，尤其假日或暑期。藏書真的也很少，沒有還書箱也很不方便，希望整體運用能更好。

**c. 改進方案：**

考量人力配置及工讀金配額，擬於會議中討論。

**(C) 借閱規定與相關建議（10 筆）**

**a. 意見概述：**

針對本館「限制借閱權限」的規定，讀者提出意見如：期望「當期雜誌」、「K. 書坊」內的書籍可供借閱；放寬「校友」、「休學學生」借閱權限；拉長「借閱時間」；期望「跨校借書」不囿於行政人員上班時間等。另外針對方便借還書的服務，有讀者認為還書箱容易造成書籍損壞，有讀者建議櫃檯人員主動蓋上到期日印章。

**b. 讀者意見：**

1. K.書坊內的部分圖書應可外借，忽然設定不可外借造成課程所需資料短缺，也造成學生的困擾，嚴重影響同學借閱的權益。

---

2. 上學期的跨校借書活動僅專案人員熟知借還書方式，櫃台服務人員無法提供服務，若於專案人員外出或下班時間至圖書館則無法辦理跨校借還書，非常不方便。

- 
3. 全國遠距借書帳號會被關起，休學後會被取消帳號，而重新註冊後又不會重新登入很不好用。

---

  4. 館藏太少、線上圖書查詢系統難用、新書進度過慢、研究生借閱圖書期限竟然跟大學部一樣，應該如它其他學校延長研究生可借閱的時間和冊數。

---

  5. 希望對於校友借書的部分，可以寬限！例如書籍的借閱上線等等！畢竟這可以幫助校友離開學校可以學習更多知識！謝謝！！

---

  6. 研究生休學多半是為了寫論文，希望能讓休學的研究生可使用圖書館相關資源，包括借書、跨校借書、數位資料等使用。

---

  7. 非當期的雜誌無法外借很可惜，畢竟雜誌的資料比較即時。

---

  8. 還書箱易造成書籍損壞（尤其是精裝書）。

---

  9. 可否請櫃台人員主動加蓋還書到期日？這是減少遺忘還書的有效方法，既省時又省力，也不需透過手機簡訊通知。

---

  10. 借閱時間過短，希望延至一個半月。
- 

c. 改進方案：

1. 「館際合作」相關方案：

- (1) 台大原本即為合作學校。
- (2) 99 學年將恢復「代借代還」服務；送書頻率得依申請到的經費而定。
- (3) 考量同學需求，可先試辦較多人借用的學校，如台大、師大、淡江，於夜間及假日提供借還證服務。

2. 「還書通知」相關方案：

櫃台設有還書日期章，日後會加強提醒讀者自行加蓋，且服務同仁於讀者刷借的同時也會提醒讀者何時到期。

3. 「休學學生借閱權益」相關方案：

可研議比照校友借書規定，付押金辦理借書證及借書冊數／借期等。讀者借閱冊數有一定比例原則，除非所有讀者種類統一調整，否則不建議針對單一種讀者調整。

4. 「借還書期限」相關方案：

經查他校（師大、政大、南藝大等）研究生借書期限皆為一個月。研究生借閱冊數（25 冊）和大學生（15 冊）不同。

5. 「還書箱」相關方案：

99年教補款已規劃採購還書箱，屆時會擬訂還書箱使用規則（例如不收視聽資料等）以保護圖書。

6. 建議值班同仁多多主動關懷同學，並主動幫忙協助讀者解決問題，讓讀者感受圖書館的專業與服務熱誠。

(D) 閱覽環境（8筆）

a. 意見概述：

「閱覽環境」可分為閱覽環境「寧靜度」與空間「舒適度」兩方面。部分讀者認為本館偶有讀者、參訪來賓或利用館內會議空間的讀者於館內喧嘩；另有讀者認為閱覽空間不夠舒適、隱密度不足。

b. 讀者意見：

---

1. 有時視聽室會借去上課，可是師生在使用期間都非常聒噪，可否改善？

---

2. 個人覺得有個很奇怪的現象，圖書館有非常多的人在大聲的講電話。。

---

3. 若有導覽者與參訪者參觀圖書館之相關活動，能否以不影響館內讀者為主，請勿大聲喧嘩。

---

4. 希望六樓 K. 書坊左邊的位子可以有隱私權，因為左邊的是呈現一直線，彼此間隔不大會影響到，希望可以比照右邊的都呈現一格一格那樣子。

---

5. 圖書館的空調好像不適合在裡頭待超過三小時。我每次都覺得很不舒服，頭暈眩很想到館外，身邊的同學也都有這種感覺，不太適合長時間 k 書！

---

6. 梅雨季節門口傘架是否增量（有時雜亂不堪，似乎會影響藝廊的觀感）？

---

7. 經典悅讀區可觀看關渡大平原的美麗風景，但玻璃有些霧，需加以清潔

---

8. 如果經費可以的話 可以多設一些"沙發"嗎？這會使閱讀更舒適。

---

c. 改進方案：

1. 音量控管相關方案：

(1) 錄製說明廣播，公告讀者將有導覽，造成聲響請見諒。

導覽時放低音量，並提醒訪客注意。

- (2) 提醒老師在視聽室或研討室上課時，將門關上。
- (3) 加強提醒讀者館內不能講手機；另可研議設置講電話專用空間或角落。

2. 「K. 書坊」相關方案：

- (1) 針對 K 書坊所列所有考科提列建議採購圖書清單供採編組參考（目前已提供文化行政、藝術相關公費留考、師資培育等考科）。
- (2) 空間再調整回原設計。
- (3) 辦理 K 書坊宣傳活動。

3. 「空調」相關方案：

99 學年開學前完成空調測試、驗收。

4. 「經典閱讀區」相關方案：

- (1) 清潔費用昂貴(30000 元),且能維持的時間有限,不符經濟效益。
- (2) 展區圖書為各學院推薦，展示空間避免太擁擠使空間運用較有彈性，現行該區仍可閱報及雜誌。

5. 「傘架」相關方案：

增購傘架。

(E) 館藏查詢系統 (7 筆)

a. 意見概述：

讀者表示「館藏查詢系統」準確度、方便度不足，另有讀者建議增設「歷史借閱紀錄」。

b. 讀者意見：

1. 請改善查詢系統。就算輸入關鍵書名也找不到！

---

2. 目錄查詢資料不易，應改進其系統。

---

3. 圖書館搜尋引擎還是很不友善，請改進之。

---

4. 系統查詢顯示出書籍的放置位置，希望標得更明確，不要只有樓層。

---

5. 館藏查詢系統的書籍資訊可以更詳盡（ex:合籍或套書可以顯示其收錄

的詳細作者書目資料，不要只有叢書名)。

6. 希望非當次的借閱書籍也能查詢得到。因為有時候要找一本以前的書，又想不起來是哪本就很需要歷史紀錄。
7. 歷史借閱紀錄很重要!!!有時候想要快速找尋曾經借閱過的書。

**c. 改進方案：**

1. 現行系統無法提供個人借閱歷史，另已陸續著手了解市面上新系統功能及更新可行性。個別館藏如有分類疑慮或建議，歡迎師生逕洽採編組說明、討論或修訂。
2. 一般圖書原館藏地均為「五、六樓書庫」，已依分類號，更精確分置「五樓書庫」、「六樓書庫」。
3. 協同閱典組製作更親善的書庫典藏區位標示。

**(F) 逾期罰款 (5 筆)**

**a. 意見概述：**

讀者表示逾期罰款過高，建議可降低罰款，或有效通知讀者逾期訊息，或以停權取代罰款。

**b. 讀者意見：**

1. 過期書的罰款異常的貴！
2. 我覺得圖書館書逾期未還超過期限後 3 天一本書一天要罰 5 元這件事很不合理！
3. 逾期費降價或可停借。
4. 借書逾期罰款可否降低，建議逾期一天乏 2 塊以內，學生負擔才不會過大謝謝!!!
5. 以後還書真的要提醒，不然真的會忘記，然後被莫名其妙罰錢。

**c. 改進方案：**

經查他校(台大、師大、政大)逾期罰款皆為每日 5 元。

## (G) 館訊通知 (1 筆)

### a. 意見概述：

讀者表示館訊（圖書館電子報）偶有重複寄發的情形，希望可改善。

### b. 讀者意見：

電子報經常會重複發送到同一個信箱，有時同樣的內容會收到三、四封，其他同學也有這種情形。希望請設定方面避免重複發送電子報，因為不是私人重要通知，就算漏收，在網站上也看得到最新消息，希望可以改進這點，謝謝！

---

## B. 「圖書資源」相關批評與建議：

「圖書資源」相關意見數彼此差距不大，意見數由多至寡分別為：「數位資源」、「期刊雜誌」、「藝術專業館藏」、「文化資源／文化研究館藏」、「音樂館藏」、「文學館藏」、「校外圖書資源」、「書籍薦購」與「語文學習與國家考試用書」等需求及意見。

## (A) 數位資源 (7 筆)

### a. 意見概述：

讀者表示數位資源不足，另建議將珍貴、稀罕的館藏資料數位化。

### b. 讀者意見：

1. 錄影帶區有許多珍貴的資料，希望可以數位化。
2. 希望圖書館設有書籍 PDF 化服務。
3. 絕版或是破損嚴重之重要參考書籍是否可以再尋求管道添購取得，或在不違背著作權保護條件下建立電子資料庫，供館內閱讀查詢。
4. 希望能設置 VOD 影音系統，可以在網路上欣賞表演藝術的相關影音資料。
5. 電子資料庫和電子期刊十分不足，圖書館應該就各學院各系所學生的需要做調查，增設、購買電子資料庫與電子期刊。另外。圖書館應就現

有狀況深入評量，以做改善，例如：館藏不足、索書號編碼方式找書不便、研究生借閱期限、書籍歸還後的上架時間...等。而不是只想擴增服務範圍，而忽略圖書館的本質。

---

6. 超星電子書都不能使用，請改善。

---

7. 希望可以提供校園版的電腦軟體，如 ai、photoshop。

---

### c. 改進方案

#### 1. 通盤考量電子資源館藏狀況

#### 2. 擬訂資料庫經費分配標準

#### 3. 擬訂資料庫採購機制

此外，初步詢問他館經驗：

1. 台大：雖不可外借，但先行數位化收藏，數位化方法採自行找工讀生對拷。
2. 東吳：採購設備及軟體（約 20 萬），再找工讀生拷貝。

### (B) 期刊雜誌（6 筆）

#### a. 意見概述：

讀者表示期刊雜誌館藏不足，如「中國期刊網」與「設計類」雜誌，另建議購買《亞洲週刊》。

#### b. 讀者意見：

1. 中國期刊網年份太少。
2. 中國期刊網可用時間很短。
3. 中國期刊網只買 2000-2005 年，有沒跟沒買一樣。四庫全書只有一台，台大都可以校外使用；至少多設幾台電腦吧！
4. 再推《亞洲週刊》，感謝！
5. 如果七樓有買《亞洲週刊》會更好。
6. 希望雜誌類可再增加（如設計類等）。

### (C) 藝術專業館藏 (4 筆)

#### a. 意見概述：

讀者表示藝術專業館藏不足，尤其是當代藝術之畫冊與學術評論、論述。

#### b. 讀者意見：

1. 畫冊和藝術創作、論述的相關書目奇缺。
2. 希望多購買學術性專業書籍。
3. 書太少。不要盡是些梵谷高更等死人書，很多活著的優秀創作者的畫冊都沒有。
4. 希望圖書館能多增加文學的書籍，還有藝術家的畫冊。

### (D) 文化資源／文化研究館藏 (4 筆)

#### a. 意見概述：

讀者表示文化資源與文化研究相關館藏不足。

#### b. 讀者意見：

1. 增加文資領域的電子資源。
2. 人文科學類書籍不是很充足，希望能多購置。
3. 博物館、社會、文化及地方文化類的書籍太少，不只經典理論的缺乏，連文學、散文小說類的書籍也少之又少。不論是否作研究，作為平時閱讀的書籍都非常不足！而且書目的分類雜亂，擺放雜亂，常不按檢索擺放，讓人找不到。
5. 學校圖書館缺少很多藝術類經典書籍，以及人文類（社會科學及哲學類）。這些書籍對藝術創作其實也相當重要！

### (E) 音樂館藏 (4 筆)

#### a. 意見概述：

讀者表示音樂相關館藏不足。

#### b. 讀者意見：

1. 音樂方面，大型樂團（管絃樂）樂譜嚴重不足：總譜、分譜以及各樂器常用曲目及 CD。更不用說版本比較了。例：Mozart clarinet concerto 居然 CD 只有"音樂大師"版本，連演奏者都不知其名的...較不專業。

2. 音樂 CD 擺放雜亂不好尋找。沒有管絃樂分譜，學生練習管絃樂曲都沒有譜可用，總譜也很少！

---

3. 經典影片音樂資料非常缺乏。

---

4. 如果可以的話，希望能夠再增購樂譜館藏！我知道可能在二十世紀或二十世紀之後（當代作品）的音樂作品部分是困難些，但希望館方能試試看！（在老師的教學與開課上也不全因為館藏的侷限而令人惋惜！）如此一來在教學與學習就可以更能向前邁進，學生的視野能更寬廣！除此之外，有些相關的音樂專書可能現已增訂至幾版了，但館內的音樂專書依然沒有汰舊換新，資料老舊！這樣對於學習音樂專業知識，以致研究或老師的教學是極為落伍的！

再來是，關於影音資料方面，很多時候有譜沒有 CD（但也有有 CD、沒譜！）沒有有聲資料，就如聾子一樣可悲。

---

**c. 改進方案：**

1. 檢視館藏質量問題與改進方案，包括內部、外部。前者如：作業流程、公開資訊、管理工具等；後者如：系所需求溝通、預算機制等。
2. 就樂譜不足問題，擬由圖書館諮詢委員會和音樂學院老師，指導樂譜強化採購計畫，就需破狀況逐塊逐步補充。
3. 就專業類館藏不足問題，將採購機制修訂回歸各系所院，並經圖書館諮詢委員會落實專業審核。
4. 公開購書經費之配置及處理原則，俾師生瞭解圖書館的全校性公正處理模式。

**(F) 文學館藏 (3 筆)**

**a. 意見概述：**

讀者表示文學相關館藏不足，建議可添購暢銷文學作品。

**b. 讀者意見：**

1. 希望能多進市面上的暢銷文學作品。

---

2. 希望多一些市面（博客來、金石堂等等的暢銷書）上可以看到的文學作品，尤其是新出的外國翻譯文學，似乎有點太少了。

---

3. 文學類的書好少。

---

## (G) 校外圖書資源 (3 筆)

### a. 意見概述：

讀者表示希望延續、擴大跨校借閱權限與圖書資源。

### b. 讀者意見：

1. 能增加跨校借書的數量，並增加 video 借閱。
2. 跨校服務：希望不只能借他校借書證，也希望能直接代借還書籍。即在本校可借還合作學校的書籍。希望增加合作學校。
3. 由於學校各類藏書較少，希望跨校借書服務能一直持續，且每週送書次數可頻繁有效率一點。謝謝。

## (H) 書籍薦購 (3 筆)

### a. 意見概述：

讀者表示希望強化書籍薦購系統，簡化書籍薦購流程。

### b. 讀者意見：

1. 不知是不是經費的關係，感覺書還是太少了，希望薦購系統可以更有效率一些。
2. 希望薦購書籍能迅速拿到。
3. 圖書館建議新書的方式與流程？是否可以舉辦購買書籍活動...

### c. 改進方案：

#### 1. 加強宣知「線上薦購系統」：

(1) 公開且定期更新薦購者、薦購書目、處理進度等訊息可供查詢和一覽。

(2) 凡下訂或到書，以 e-mail 親善通知原推薦者。

2. 擴充「線上薦購系統」之經費額度查詢功能，如：可用餘額百分比。

3. 編製「如何推薦購書？」服務指引，公佈於圖書館網站。

## (I) 語文學習與國家考試用書 (3 筆)

### a. 意見概述：

讀者表示希望增加語言學習、國家考試用書相關館藏。

### b. 讀者意見：

1. 希望圖書館可以多增進語言學習（尤以英語為主）的資源，除紙本外（且紙本的選擇應更多，例如：常春藤、live abc、大家說英語、student post 等），希望電子資源能仿效成功大學有許多線上的語言學習資源以及線上試題演練，來提升圖書館與共同科英語學習的連結。若能將紙本規劃成英語學習區更棒。
2. 語言檢定用書很少（偏偏學校要求語言檢定），因此資訊略顯不足。
3. 國考、語文考書太少了，誇張！

## C. 「硬體設施」相關批評與建議：

「硬體設施」相關批評與建議數量由多至寡分別為：「影印、掃描、護貝設備」、「閱覽空間」、「電腦設備」與「其他硬體設備」。

### (A) 影印、掃描、護貝設備 (12 筆)

#### a. 意見概述：

讀者影印機品質不穩定、影印費過高，掃瞄器與彩色印表機太少，另建議增購護貝機。

#### b. 讀者意見：

1. 影印太貴。
2. 掃描器功能不穩，bug 太多。影印機常故障。
3. 影印機設備也許可以升級。
4. 影印機易卡紙，建議更換機器或更換影印紙，謝謝。
5. 影印機真的非常容易卡紙，紙張與印刷品質很差。
6. 影印機都只放在一邊，有點不方便，且六樓的影印機常卡紙。
7. 希望影印費能調降到至少一張 1 元，或是額度高的影印卡有優惠；影印機的品質能提高（不要卡紙、能印雙面、碳粉不要糊掉）。
8. 影印機雙面列印會卡紙，無節約紙張使用。請改善影印機。

9. 需要護貝機。

---

10. 彩色印表機只有一台太少。

---

11. 能彩印的電腦有限，會和要掃描的人撞到，另外彩印的速度緩慢，尤其是一早來此用，剛開機，要等上半天，希望能升級機具\*\_\*

---

12. 能否增設掃描器？

---

**c. 改進方案：**

1. 已和影印廠商洽談更換新合約，將調降影印費，同時升級機器，提升紙張品質。彩印用量不大，年初才購置新機器，不考慮再添置，新機已大幅改善速度慢的問題。
2. 可考慮開放讀者使用護貝機。

**(B) 閱覽空間 (7 筆)**

**a. 意見概述：**

讀者表示獨立閱覽空間不足。

**b. 讀者意見：**

1. 研究小間希望能再多一些！

---

2. 建議增設 24 小時閱覽室！讓學生在閱讀上發揮最大效益。

---

3. 經典悅讀區的展示書，不夠經典。展區有點太空曠，使用率似乎不高。不像之前的閱報、閱雜誌般愜意。

---

4. 希望可以開放外賓使用研究小桌和借閱服務。

---

5. 研究小間雖然有申請，但仍有許多不認識的人會進入使用。當我自己想使用時，卻還需要請這些人離開，真的很麻煩。且前一陣子在自己桌上的書籍影印資料也莫名其妙不見，還必須再花錢自己重印。既然有申請的制度，是否就應該保障一早就去排隊的學生嗎？

---

6. 提供合宜且足夠的閱覽區／研究小間的自修空間，對於大學圖書館而言應是相當重要的一環。但本校圖書館提供給學生的研究小間，空間狹長而且隱密性低，無法減少共用空間的同學或是從身旁經過的同學的相互干擾，更不用說寒暑假期間想利用學校圖書館空間自我進修或撰寫畢業論文的同學。

---

7. 六樓 K. 書坊進門後左手邊的閱讀位子，建議可以改成右邊那樣子（每個位子是平行的，不會被左右影響到）。

---

c. 改進方案：

1. 研究小間位子有限，無法再提供校外人士使用，有詢問者會轉介使用 K. 書坊。
2. 研究小間入口可加裝門禁系統，除防止非申請者入內使用外，同時可統計使用者的使用情形。

(C) 電腦設備 (4 筆)

a. 意見概述：

讀者表示電腦系統不穩定，有電腦病毒問題。

b. 讀者意見：

1. 圖書館內的電腦常常當機，無法查詢欲借書目之館藏編號。多次降低我於校內圖書館借書的興致，建議應盡快維修管內電腦及系統更新。
2. 1F 電腦有時候怪怪的，其他樓層的電腦好像都很慢。
3. 圖書館的電腦似乎有很多病毒，若使用隨身碟存取資料（如掃描圖檔），會有中毒的可能性；雖然病毒很難避免，但還是希望能提高防毒的層級。
4. 圖書館公用電腦版本與效能可以提高，改善運作太慢和 USB 中毒的情形。

c. 改進方案：

1. 目前已重灌當中，之後每季會 ghost(但電腦規格不同，製作 ghost 片較費時)，病毒碼每週更新、安裝還原程式且定時開關機跑還原程式。若聘用資訊工讀生可增加更新頻率。
2. 增設檢疫電腦，讓讀者使用 usb 前可先行掃毒，檢疫電腦病毒碼每天更新（檢疫電腦會用師培中心汰換的電腦）。
3. photoshop 學校只有購買授課教室版權，圖書館要安裝得自行購買(Adobe Design \$19,086/套；Adobe Illustrator \$6,802/套)。

**(D) 其他硬體設備 (1 筆)**

**a. 意見概述：**

讀者表示贊成本館設置咖啡廳。

**b. 讀者意見：**

就我個人意見的話，非常需要有一間閱讀氣氛良好的咖啡廳，可以喝喝咖啡吃吃甜點也可以同時看看圖書館的書（當然這可不是吵鬧的餐廳，是靜靜的，有賣一些點心飲料的），感覺圖書館就會活起來了。個人覺得現在的圖書館太沉悶。

---

**c. 改進方案：**

現行開放學習分享室可飲食。

**D. 「推廣服務與活動」相關批評與建議：**

讀者針對本館推廣服務與活動之意見如下。

1. 現在七年級生的 EXCEL、WORD 能力太差，不會基本運算，可加開相關課程。
  2. 望可以多辦一些論文寫作以及期刊投稿的工作坊或講座（除了原有的 endnote），提升論文撰寫與學術研究的能力。
- 

**c. 改進方案：**

可考慮與電算中心或共同科等單位共同辦理課程／工作坊。

**E. 讀者鼓勵與讚美：**

電影展與工作坊講習很 Good！有用:)

---

「全校師生募書」是不錯的活動！

---

圖書館近來非常努力做很多不同的改變，讓圖書館變得較吸引人且有活力。

---

提供 K. 書坊以及考試用書真是太好了，也希望之後可以越來越完善。

---

Nice :)

---

good job!

---

辛苦所有工作人員了~ 藝大圖書館可說是藝術圖書館的指標之一呀!!

---

---

謝謝圖書館的用心~希望這份問卷能有幫助~

---

每次去都有新的驚喜真好！

---

圖書館近來非常努力做很多不同的改變，讓圖書館變得較吸引人且有活力。

---

不常使用，但知道資源豐富。感謝圖書館人員辛勞。

---

有進步！

---

整體上不錯，月刊雜誌可再多元一些。

---

越來越人性化了!! 繼續加油~

---

GOOD.

---

KEEP GOING ON.

---

無，圖書館已經夠好了。

---

有這樣的圖書館已經覺得很幸福了。

---

能夠展現本校特色的一個閱讀空間，我很喜歡。

---

圖書館藝廊非常漂亮，活動也非常多，希望繼續有類似之活動。希望雜誌類可再增加（如設計類等）。

---

(8)「99 年度圖書館服務品質需求評估調查」問卷

99 年度圖書館服務品質需求評估調查

親愛的讀者：

您好！圖書館期許在您教學與學習過程中提供最佳的資源和服務，特別設計本問卷以瞭解您的使用需求，竭誠請您跟我們一同打造更棒的圖書館！

敬祝

暑期充實愉快！

圖書館 敬上

99 年 6 月

基本資料

身分：

1.  教師（專、兼任）    2.  研究生（博、碩士）    3.  大學部（含貫四至貫七）  
4.  貫一至貫三學生    5.  研究員、助教、職工    6.  其他 \_\_\_\_\_

單位：

1.  音樂學院    2.  美術學院    3.  戲劇學院    4.  舞蹈學院    5.  文化資源學院  
6.  電影與新媒體學院    7.  通識教育委員會    8.  行政及研究單位

壹、服務需求調查

一、親善服務

非 不 普 需 非  
常 需 通 要 常  
不 要            需  
需                    要  
要

(一) 為方便借還書，我需要圖書館：

- |                         |   |   |   |   |   |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 設置還書箱，讓我在閉館時間也可以還書   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 設置自動借書機，讓我可以自行借閱書籍資料 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 以簡訊通知借還書訊息           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. 將預約書籍宅配至宿舍 (酌收費用) 1 2 3 4 5

**(二) 我需要館藏查詢系統增加哪些服務：**

- |                            |   |   |   |   |   |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 個人喜好設定 (如：顯示我有興趣的館藏、活動) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 查詢結果排序功能 (如：按「出版年」排序)   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 顯示可跨校借閱之他校館藏            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 歷史借閱紀錄                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 直接連結圖書薦購系統              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**(三) 我需要哪些管道獲得圖書館訊息 (如：新書資訊、活動)：**

- |                      |   |   |   |   |   |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 社群網站 (如：facebook) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 網誌 (如：無名小站)       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Email             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 門口數位看板            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 手機簡訊              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 紙本文宣 (如：酷卡、摺頁)    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**二、圖書資源**

非常需要  
不需要  
普通  
需要  
非常需要

**(一) 就我個人的生涯發展，我需要哪些主題圖書：**

- |         |   |   |   |   |   |
|---------|---|---|---|---|---|
| 1. 文學   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 歷史哲學 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 語文   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 社會科學 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 自然科學 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 科技應用 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**(二) 我還需要哪些數位資源類型：**

- |              |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|
| 1. 語言數位學習資料庫 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 電子雜誌資料庫   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 中國大陸學術資料庫 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 時事型資料庫    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- |                             |   |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 5. 表演藝術影音資料庫                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 雲端運算書目管理軟體 (如: RefWorks) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

(三) 為幫助就業發展，我需要哪些圖書：

- |                               |   |   |   |   |   |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 考試用書 (如: 高普考、公費留學考試、語言檢定等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 履歷撰寫、面試技巧教學                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 電腦軟體                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 行銷企管 (如: 企劃撰寫、溝通談判等)       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 財經投資                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 設計 (如: 圖案設計、室內設計等)         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### 三、硬體設施

非 不 普 需 非  
常 需 通 要 常  
不 要            需  
需                    要  
要

我需要圖書館提供哪些空間：

- |                              |   |   |   |   |   |
|------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 24 小時閱覽室                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 餐飲空間                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 休憩空間 (可供休憩、小盹)            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 表演創作活動室 (可供練習、預演等)        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 小型團體視聽室 (可供 5 至 10 人共同觀影) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 談話空間 (可於該空間內講電話)          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### 四、推廣服務與活動

非 不 普 需 非  
常 需 通 要 常  
不 要            需  
需                    要  
要

我需要圖書館提供哪些活動或服務：

- |                       |   |   |   |   |   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 暢銷書展示              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 演講、論壇              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 競賽 (如: 攝影比賽、徵文比賽等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- |                                |   |   |   |   |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|
| 4. 工作坊（如：寫作教學工作坊、語文學習工作坊等）     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 書展                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 影展                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 新產品展售                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 代售（如：文具、文創商品、仿「格子趣」展售學生手作等） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 代售舉例：_____                     |   |   |   |   |   |
| 9. 書面資料裝訂服務（如：設置「膠裝機」）         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## 貳、年度服務滿意調查

非 不 普 滿 非  
常 滿 通 意 常  
不 意 滿 意  
滿 意  
意

### 一、圖書資源

- |                      |   |   |   |   |   |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 我滿意新書通報、新書展示服務    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 我滿意各學院推薦的經典閱讀書籍   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 我滿意 K.書坊提供的國家考試用書 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 我滿意跨校借書服務         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 我滿意學生作品徵選典藏活動     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 我滿意全校師生募書活動       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 我滿意電子書體驗會活動       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### 二、設施與服務

- |              |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|
| 1. 我滿意 K.書坊  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 我滿意學習分享區  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 我滿意經典閱讀區  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 我滿意藝廊     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 我滿意櫃檯人員服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### 參、其他意見

（若空間不足，歡迎利用背面空白處寫下您的意見！）

問卷結束，再次謝謝您撥冗填答！

## 壹、緒論

圖書館是一個收藏資訊、原始資料、資料庫並提供相關服務的專業機構，以充實讀者知識為己任。大學圖書館以輔助教學與學習資料為主，以多元學科圖書資料為輔，旨於提供學校師生與社會大眾學術研究資料與相關人文知識。

本校為素以藝術專業學府著稱，本館藏有創校近三十年累積的藝術人文專業書籍資料，其中包含許多經典、珍罕、收集不易或價格昂貴的藝術館藏，為國內重要藝術專業典藏與研究的資料庫。為因應時代變遷，培養跨域人才、提供客製化服務，本館除新闢多功能硬體空間、積極選購符合讀者需求的書籍外，另設計問卷瞭解讀者對館藏、服務的需求度與滿意度，以利往後本館館藏與服務更符合讀者需求，完善大學圖書館的社會責任。

是故，本館在堅守大學圖書館本業的同時發展「企業化」與「顧客導向」的服務，從企業關係中「顧客」與「服務」的原義出發，結合圖書館非營利的社會性服務特質，析理出更實用、更親善、更有創意的圖書館的可能性。本「理論篇」透過文獻分析的知識性回顧，綜合、彙整學術上「顧客」、「服務」、「圖書館讀者」與「圖書館服務」的相關定義，作為本館未來服務讀者之重要參照。

## 貳、「顧客」(customer)

### 一、顧客

凡購買企業銷售之產品或服務者稱「顧客」(Kristin Anderson, Carol Kerr, 2005:18)。根據 Jay Curry (2000:11) 對顧客類型的區分，顧客分為積極型顧客、非積極型顧客、潛在顧客、懷疑型顧客與其他類顧客。「積極型顧客」指在過去特定期間內曾向你買過產品或服務的個人或企業；「非積極型顧客」指過去曾向你買過產品的個人或企業，但在過去特定期間已有一陣子沒再購買過；「潛在顧客」指未曾向你買過產品或服務，但卻跟你多少有些關係的個人或企業；「懷疑型顧客」指可以提供產品或服務給他們，但卻還未跟這些人建立關係的顧客；「其他類顧客」指不需要購買或使用你產品或服務的個人或企業 (Jay Curry, 2000)。

圖書館與讀者間雖未涉及商品買賣行為，然雙方「提供服務—接受服務」的關係與「企業—顧客」關係無異。根據 Jay Curry 對顧客的定義，圖書館讀者依其使用頻率亦能區分為「積極型讀者」、「非積極型讀者」、「潛在讀者」、「懷疑型讀者」與「其他類讀者」。「積極型讀者」為圖書館之重度使用者，使用圖書館的頻率與程度最高，最瞭解圖書館提供服務的優、缺點，也最知道改善服務可行的方向與可能的成效。通常，積極型讀者對知識的渴望程度最高；就本館而言，本館館藏對積極型讀者可能有專業館藏上他館的不可替代性，或是積極型讀者本身的職務需求促使他必須大量使用本館提供的資料，因而為本館的重度使用者。「非積極型讀者」為曾利用圖書館服務，卻未持續、常態性利用者。這類讀者可能本來就不是圖書館讀者，僅因為某次職務上的需要進館借閱館藏。然對大學圖書館而言，這類現象並不普遍。通常，非積極型讀者一方面是因對圖書資源的需求度低，一方面是因為過多替代性資料取代本館館藏，讓讀者可透過本館以外的管道取得他需要的資料，例如其他圖書館、網路平台、書店書籍提供的資料等等。通常，透過對非積極型讀者的深度調查可以獲悉館方流失讀者的原因，進而強化、完善的服務內容，

建立館藏的完整度與本館的不可替代性，提高讀者使用率。「潛在讀者」雖未利用過圖書館提供的服務，但其業務需求讓他可能在未來利用圖書館的資源，接受圖書館服務。潛在讀者未使用圖書館的原因可能正是圖書館應予以修正館藏類型、服務型態的指標；其圖書館使用率低的原因可能出自讀者本身不需要圖書資源，但也有可能是查詢、借閱書籍的方便度、館藏的豐富性，或是其他圖書館尚未重視、尚未完備的服務內容讓他沒有利用本館館藏的經驗。是故，潛在讀者之所以「潛在」的原因即有可能是圖書館突破現有框架、爭取不同「客群」的關鍵。「其他類讀者」類型多元，可能根本非「讀者」，但同樣是圖書館必須照顧的「使用者」，例如進館參觀、到館休憩、到館開會討論的使用者等等。其他類讀者的身份可能是校內師生，也可能是校外人士，但對一個大學圖書館而言，其社會性便在於必須同時照顧校內師生與校外人士，因此如何多元化圖書館服務也是本館必須積極思考的課題。

「顧客」原為企業買賣行為下的交易對象，而圖書館與讀者間雖無涉及買賣行為，雙方「提供服務」與「接受服務」的關係讓圖書館同樣可視讀者為「顧客」。同時，在資訊平台爆增的時代環境下，大學圖書館更應秉持「服務顧客」、「積極瞭解顧客需求」的精神，開創圖書館服務的新契機。美國著名消費者行為學家 Michael R. Solomon (2005) 曾指出，顧客會提供支援或反對某種產品的建議，同時並未實際購買或使用該項產品 (2005:22)。也就是說，真正影響顧客消費、使用服務的顧客數遠比實際消費、使用該項服務的顧客數來得多。顧客彼此間的資訊向來自由流通、自成評鑑系統，「顧客滿意度」在顧客導向的服務業中益顯重要，如何得知既有顧客與非既有顧客對機構服務的想法，會是企業或組織能否永續的關鍵。

## 二、顧客導向

「顧客導向」係指服務供應者視使用者需求與期望為核心價值。顧客導向之服務往往涉及對使用者的承諾，並蒐集使用者需求的相關資訊，同時依使用者意見回饋改善服務品質（Scotti, D., Harmon, J., & Behson, S., 2009:6）。

傳統上，非營利組織「顧客導向」的組織文化較營利組織淡薄，原因在於非營利組織雖同樣有營利行為，卻不以「營利」為組織宗旨，而以無關經濟利益的「組織遠景」為組織的首要目標，「營利」為次要目標。大學圖書館無疑是非營利組織，不以營利為目標，反之，以服務校內師生與社會大眾為目標。就本館而言，為提供讀者藝術專業的圖書資源，本館善盡購置藝術專業書籍資料的職責，以完善讀者研究相關資源為己任。除了研究型的專業館藏，大眾型、多元類型的書籍資料亦是本館需兼顧的館藏資源。在購書經費有限的狀況下，本館需反思、需正視的是本館的「顧客」為誰，亦即對本館的讀者身分進行分析。

大學圖書館的讀者不外乎校內師生、校外師生與社會大眾，並以校內師生為首要服務對象。一般而言，本館最需積極照顧的是「積極型讀者」。積極型讀者即大量依賴本館研究型專業館藏的老師、研究生；因為館藏的專業度與稀有性讓讀者必需借閱本館的圖書資源，故本館館藏對積極型讀者來說是最不可被替代的，是唯一的學術資料庫。然而位處「校園」內的圖書館服務的使用者除了老師、研究生外，另有尚於開拓人文視野階段的大學生，與七年一貫制的高中生，本館應如何滿足他們的需求？顯然必須增加、完善研究型專業館藏之外的圖書資源；該類圖書資源包含文學、哲學、社會、心理、法律、政治、語言與各類學習進修相關書籍。唯有各類書籍比例相對均衡時，圖書館才有可能照顧所有讀者的需求。

充實圖書資源一直是本館的營運目標。在藝術書籍普遍高價的情況下，如何兼顧讀者所需的各類圖書資源，並不失藝術圖書館的主體性是本館多年來不斷自省之處。顧客導向為本館謹守的服務精神，要如何知道顧客對本館服務的需求與意見，則需從「顧客滿意度」的調查中得知。

### 三、顧客滿意度

「顧客滿意度」係指顧客對特定服務品質的評斷 (Bolton & Drew, 1991; Cronin & Taylor, 1992)。對企業而言，顧客滿意度為行銷過程中一個重要考量依據，企業服務之終極目標亦是滿足顧客需求，提高顧客滿意度。一般而言，顧客滿意度與「顧客行為」有很高的關聯；顧客滿意度越高者購買意願、主動行口耳行銷（‘word-of-mouth’ communication）的意願越強 (Park, J., Robertson, R., & Cheng-Lung, W., 2006:363)。

美國大學暨研究圖書館學會 (Association of College Research Libraries; 簡稱 ACRL) 提出下列四項評量標準與十五項評量指標。(摘自：謝寶媛，1998)

#### (一) 使用者整體滿意度 (General User Satisfaction)

1. **整體滿意度**：請讀者自述其利用圖書館各項服務的成功率、使用圖書館的容易程度、以及當天造訪圖書館的整體滿意度。可以利用「整體滿意度調查表」來蒐集讀者圖書館之旅的整體滿意程度。

#### (二) 資料取得和利用 (Material Availability and Use)

圖書館的主要功能是提供圖書資料供讀者利用，此項準則就是要評估圖書資料的利用、取得和延誤的情形。

2. **流通**：每年總借書冊數，包括原始借出、續借和預約，館藏型態則包括一般館藏和指定參考書等。
3. **館內使用**：在館內使用但未借出的總冊數。
4. **資料裡用總和**：(2+3)
5. **資料取得**：讀者成功取得圖書館資料的情況。以問卷請讀者配合，列出要找的書單，在離館時評估其找到的冊數，。
6. **資料提供之延誤**：讀者需要等待的時間，包括圖書館沒有的圖書，或是圖書館有但不在架上的圖書。評估的項目包括：預約催還、secondary storage、特殊館藏（如技術報告）、館際合作之圖書互借或文獻複印。

### (三) 設備和圖書館利用 (Facilities and Library Use)

評量圖書館實體設施的利用情況，包括建築、各項設備和服務。

7. **到館次數**：讀者到訪圖書館的次數，如圖書安全系統之次數統計。
8. **遠距利用**：包括館際合作服務、連線檢索圖書館目錄 (opac 或 webpac)、連線檢索資料庫，以及電話、傳真、e-mail 等的服務件數。
9. **利用總和**：(7+8)
10. **設備使用率**：預覽席位、電腦檢索設備、會議室、影印設備...等的使用次數。
11. **服務台使用率**：服務台 (service point)，指有配置服務人員的服務項目，如流通服務台、參考服務台、諮詢台等。
12. **館舍使用率**：是第7項的不同衡量方式，抽樣時段，計數館內所有讀者人數，包括自修室、閱覽室等。

### (四) 資訊服務 (Information Services)

評估參考資訊服務滿足讀者資訊需求的情況

13. **參考諮詢人數**：參考問題的件數，可依日按時段紀錄。
14. **參考諮詢滿意度**：以問卷方式請讀者評估參考館員所提供資訊的相性 (relevance)、資訊量的滿意程度、所回答問題的完整性 (completeness)、館員的幫助程度 (helpfulness)、整體滿意程度。
15. **線上檢索評估**：以問卷方式請讀者評估參考館員對讀者問題的了解程度、所提供資訊之相關性 (relevance)、資訊量的滿意程度、資訊的新穎性、檢索時間、和整體滿意程度。

由上述衡量標準與衡量指標可發現，「讀者與圖書館接觸的每一刻，都是關鍵時刻，每一個關鍵時刻都會影響讀者對圖書館的看法，都是顧客評價服務品質的依據。」(謝寶煖，1998)。圖書館學學者謝寶煖(1998)將讀者接觸圖書館的「關鍵時刻」分為以下四項：

#### (一) 實體環境：

當讀者來到一座圖書館，他不一定會和館內服務人員接觸，但他會使用館內的設備，這些設備的外觀是否整潔新穎、運作是否方便正常，

都會讓顧客留下印象，而這些「局部」的印象也許就代表了這位顧客對這所圖書館的「整體」印象！

**(二) 館藏資源：**

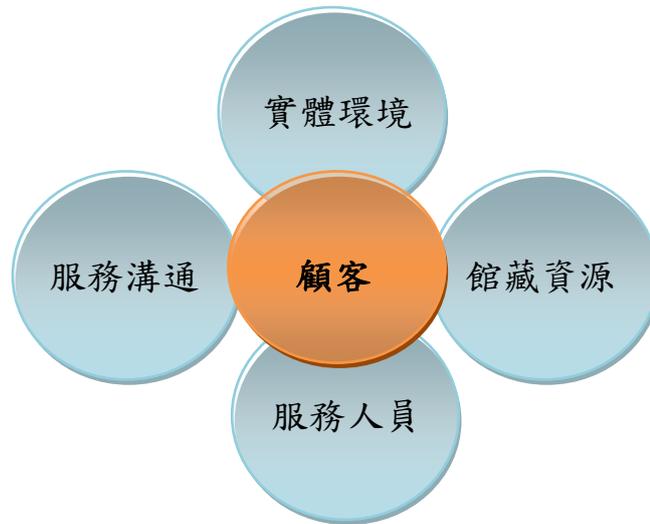
「館藏」為圖書館主要的服務內容，也是讀者使用圖書館的主要原因。

**(三) 服務人員：**

服務人員要能以客為尊，盡量滿足讀者到圖書館所希望達成的。

**(四) 服務溝通：**

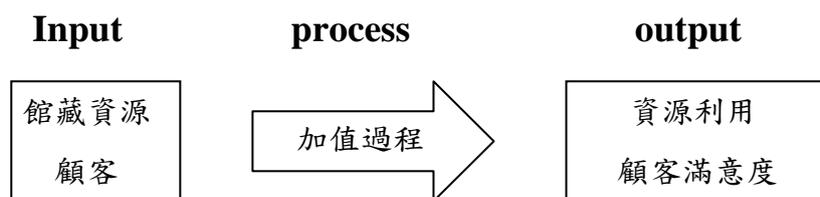
正確傳遞服務訊息，使顧客能完全了解。



圖一：顧客接觸圖書館的四大面向

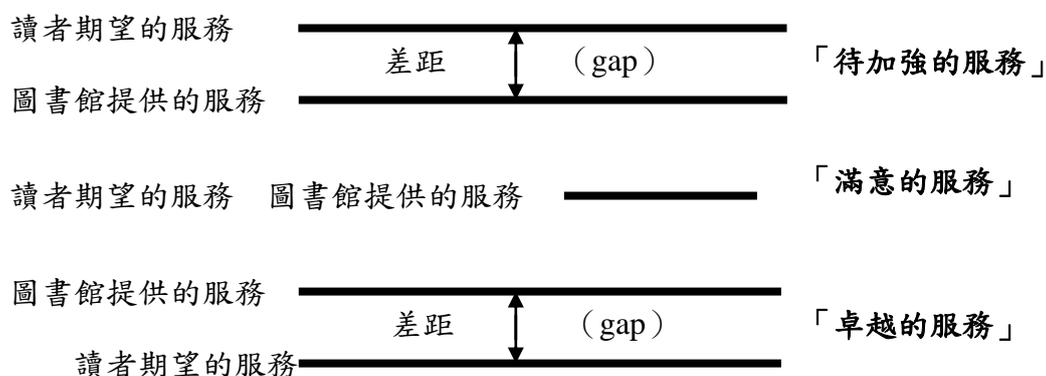
圖書館為一綜合實體環境、館藏資源與人員服務的服務機構，故讀者接受的服務不僅是其借閱的「圖書」，讀者在圖書館的「身體經驗」（包括圖書館地理上的易達性、空調的溫度、館內光線、書籍陳列、閱覽設備、盥洗室、服務人員態度等）皆攸關讀者對圖書館的滿意度。

服務機構最大的特性就是在於顧客參與服務提供的「過程」（process），對圖書館來說，其「輸入」（input）一是館藏資源，二是顧客，服務過程正是讓輸入「增值」的過程，其「輸出」（output）的績效評估便包含「資源的利用」與「顧客滿意度」（謝寶煖，1998）。



圖二：圖書館服務績效之統觀

一般而言，衡量顧客滿意度最常用的模式即測量「顧客期望的服務品質」與「顧客實際感受的服務品質」間的差距，前者高於後者表示服務「待加強」，後者高於前者為「卓越」服務，兩者相等即顧客「滿意」的服務。



圖三：讀者對服務的認知

資料來源：Hernon, P. & Altman, E. (1996). *Service Quality in academic libraries*.  
Norwood, NJ: Ablex, p.40.

「卓越的服務」可說是服務機構追求的重要價值，「99 學年度圖書館服務品質需求評估調查」問卷便針對本年度新設多功能硬體空間、密集增購的新書、暢銷書與各項新服務詢問讀者滿意度，以期未來能針對讀者回饋之滿意程度修正服務方向，讓服務更符合讀者需求。調查結果顯示，讀者對本年度新設的多功能硬體空間與各類推廣活動（包含世界閱讀日、圖書館週、電影欣賞會等）普遍給予正面評價，滿意度之平均值皆高於「3」（「普通」滿意度）。本館應再接再厲，給予讀者更滿意的服務。

## 參、「服務」(service)

### 一、服務

服務為「直接或間接以某種型態，有代價地供給適合需要者所要求的有價值之物」(杉本辰夫，1986)，同時「服務以滿足顧客的需要為前提，是達成企業目的並確保必要利潤所採取的活動」(ibid)。此外，與有形商品相較，服務為「不生產硬體物品之有效工作」(石川馨，1973)。簡言之，服務為無形的「商品」，顧客付費購買有形商品的同時也同時購買無形的服務，企業應同等重視商品品質與服務品質。

對企業而言，一旦其商品品質與競爭者之商品品質差異不大，其爭取顧客的唯一利器便在於「服務」。圖書館係服務機構，「服務品質」同樣為圖書館重視的業務內容。

## 二、服務品質

服務品質係指顧客「對服務之期待」與「實際接受之服務」間的比較 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985); 服務品質是一種主觀認知, 而非客觀認知 (Garvin Parasuraman, 1983; Zeithaml & Berry, 1985)。此外, 「服務品質」相關定義如下 (摘自: 林育云, 2009):

- (一) 服務品質是「適合使用」; 消費者能確實從服務中獲取利益, 滿足其需求 (Juran, 1974)。
- (二) 服務品質是提供的服務為消費者帶來的顯性與隱性效益水準, 包括期望服務水準及認知服務水準 (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1978)。
- (三) 服務品質是衡量服務水準的傳遞是否符合消費者期望。(Lewis & Booms, 1983)。
- (四) 顧客對服務品質之滿意程度來自顧客事前的期望服務水準, 與公司全體人員所提供的服務, 與顧客實際感受到的服務績效水準 (包括接受服務的過程及服務的結果), 並比較兩者而得 (翁崇雄, 1996)。
- (五) 服務品質包含實際結果與結果的實現過程 (Harvey, 1998)。
- (六) 服務品質是期望的服務與實際感受到的服務間的差異 (Wakefield, 2001)。

綜合上述, 「服務品質」為顧客在接受服務前的「期望」與接受服務後的「感受」間的落差, 僅有該位顧客可衡量其接受的服務品質, 旁人無從測量之。若服務表現優於顧客預期, 則顧客對該服務品質有正面評價; 若服務表現不如顧客預期, 則顧客對該服務品質有負面評價 (Cadotte, Woodruff & Jenkins 1987), 針對不同的服務內容, 也有不同的服務品質衡量指標。

衡量服務品質的構面多元，不同學者亦有不同看法。以下列舉各學者提出的服務品質衡量構面：

(一) 安全性、一致性、態度、完整性、調整性、便利性、即時性 (Sasser, Olsen and Wyckoff, 1978)。

1. 安全性 (Security)：

顧客對服務系統的信任程度，如圖書館的逃生設備是否運作正常且定期保養。

2. 一致性 (Consistency)：

服務是否統一、標準化，不因服務人員、地點、時間的不同而有所差異。

3. 態度 (Attitude)：

服務人員與顧客互動時的態度是否親切有禮。

4. 完整性 (Completeness)：

服務是否多元化，設備是否周全，如圖書館館際合作、提供影印等。

5. 調整性 (Condition)：

根據不同顧客的需求調整服務內容，如大學生、研究生、教師的圖書借閱期限有所不同。

6. 可近性 (Availability)：

在時間與空間上方便利用服務。

7. 即時性 (Timing)：

在顧客期望的時間內完成「對的服務」。

(二) 技術品質、功能品質 (Gronroos, 1984)。

1. 技術品質 (Technical Quality)：

「技術」指經營者提供什麼服務；「技術品質」指顧客實際從服務中接收了什麼。包括技術解決、專門技術、電腦化系統、機器等。

2. 功能品質 (Functional Quality) :

「功能」是指經營者如何提供服務，即傳遞服務的方式，包括：服務態度、內部關係、行為舉止、服務意願、外表、親近性、與顧客接觸的過程等。

(三) 消費前 (口碑、商譽、形象)、消費時與消費後 (評價) (Takeuchi and Quelch, 1983)。

(四) 可靠性、有形性、親近性、反應性、勝任性、禮貌性、溝通性、瞭解性、安全性、信任性 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

1. 可靠性 (Reliability) :

績效的一致性及其信賴度。表示服務業在進行服務的第一次就要做對，也表示服務企業要信守承諾。具體來說，就是在規定時間內正確執行服務。

2. 有形性 (Tangibles) :

服務的具體呈現，包括實體環境設施、服務人員、接受服務會使用的工具設備、服務的代表物 (如信用卡、會員卡)、其他使用服務的顧客。

3. 親近性 (Access) :

接受服務的容易度及便利性，包括服務企業是否容易聯繫、服務的等候時間、便利的營業時間及地點。

4. 反應性 (Responsiveness) :

包括服務人員提供服務的事前準備及服務意願。此項目較容易牽涉具時效性的服務，如回覆問題的速度、即時性的服務等。

5. 勝任性 (Competence) :

指執行服務所擁有的必備技能和知識，包括實際與顧客接觸的服務人員、技術操作人員、企業本身的競爭能力。

6. 禮貌性 (Courtesy) :

服務人員態度親切有禮貌、關心尊重消費者，包括關心顧客的所有物，並維持服裝儀容整潔。例如圖書館提供保險櫃放置人隨身物品、下雨天提供傘套等服務，即是關心顧客所有物的表現。

7. 溝通性 (Communication) :

耐心傾聽顧客的問題，並配合顧客提供適合的服務說明；對一位剛接觸服務的顧客，服務人員有必要簡單明確說明服務的內涵、服務的成本等相關事宜。如圖書館導覽就是一項建立在溝通上的顧客服務。

8. 瞭解性 (Understanding / Knowing the Customer) :

瞭解顧客需求，包括特殊需求、個人化服務，並認識經常使用服務的顧客。

9. 安全性 (Security) :

不讓顧客在人身安全、財產安全及隱私權上產生危險或不確定感，例如：圖書館是否會洩漏顧客個人資料？是否能確保放在閱覽座位上的物品不會被偷竊？

10. 信任性 (Credibility) :

信任性指的是信賴感、可靠性及誠實性，也是顧客最關心的部分。企業形象、商譽、服務人員的表現等是影響消費者信任感的關鍵。

(五) 內部品質、硬體品質、軟體品質、即時反應、心理品質 (杉本辰夫，1996；Juran，1986)。

1. 內部品質 (Internal Qualities) :

使用者看不到的品質，例如設備是否發揮功能、時常保養。當保養不夠、設備不足時，服務品質就會低落。

2. 硬體品質 (Hardware Qualities) :

顧客看得見的品質，例如圖書館的室內裝潢、照明亮度、座為寬廣度等。

3. 軟體品質 (Software Qualities) :

顧客看得見的軟體品質。不良的軟體品質包括不當的宣傳推廣、錯誤的借閱紀錄、故障的電腦、影印機等。

4. 即時反應 (Time Promptness) :

服務時間與回應迅速性。排隊等候的時間、服務人員前來接待的時間、問題意見回覆的速度等。即時反應也屬軟體品質的一部分，但服務時間即迅速性對服務而言相當重要，故分別列一項。

5. 心理品質 (Psychological Qualities) :

服務人員有禮貌，款待親切。

**(六) 有形性、可靠性、反應性、確實性、關懷性 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)**

PZB (1998) 將 1985 年提出的服務品質評量十構面進行修正，將原本十構面的 97 個問項量表精簡為五構面的 22 個問項，為「SERVQUAL 量表」。十構面中保留有形性、可靠性與反應性三構面，將「勝任性」、「禮貌性」、「溝通性」、「安全性」與「信任性」合併為「確實性」，將「瞭解性」與「親近性」合併為「關懷性」。

1. 有形性 (Tangibles) :

與服務相關的實體設施，如圖書館建築、提供服務所需之設備等。

2. 可靠性 (Reliability) :

服務的一致性和可信任程度，如館際合作之帳單正確性、借還紀錄正確性、在約定時間提供讀者所需資料等。

3. 反應性 (Responsiveness) :

館員提供服務的意願和態度、迅速地回應與處理讀者需求的能力。

4. 確實性 (Assurance) :

館員具有專業知識和熱心有禮，讓讀者感到信任。

5. 關懷性 (Empathy) :

係指館員會主動關心讀者的需求與提供個人化服務。

(七) 服務人員之行為及態度、時效性、服務不合比率、設施有關之特性 (Mitra, 1993)。

(八) 實體設備、過程及程序、服務人員的行為與樂意度、專業的判斷 (Haywood-Farmer, 1998)。

(九) 程序構面、友善構面 (Martin W.B. , 2000)。

服務品質的衡量構面因該服務之業務特質而有所差異，然服務之「專業度」與「使用便利性」為服務共同的衡量構面。服務雖為無形商品，但能透過各個衡量構面量化服務品質。對圖書館而言，主要服務內容為館藏內容、實體環境與人員服務，其特殊的業務特質亦有其專屬的服務品質衡量構面。

## 肆、圖書館使用者與圖書館服務

### 一、圖書館使用者

「圖書館使用者」指使用圖書館提供服務的讀者。依企業對「顧客」的定義，圖書館讀者亦可分為「積極型讀者」、「非積極型讀者」、「潛在讀者」、「懷疑型讀者」與「其他類讀者」，各類型讀者之特質即其需求不一（詳見 104-105 頁「一、顧客」章節）。

以本館為例，校內師生為主要的服務對象，其次為校外師生與社會大眾。為因應時代變遷，培養跨域人才、提供客製化服務，本館除新闢多功能硬體空間、積極選購符合讀者需求的書籍外，另設計問卷瞭解讀者對館藏、服務的需求度與滿意度，以利往後本館館藏與服務更符合讀者需求，完善大學圖書館的社會責任。

## 二、圖書館服務

圖書館服務包含有形之實體書籍、硬體設施與無形之數位圖書資源、人員服務等。Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) 在對圖書館使用者滿意度分析 (SERVQUAL) 中將圖書館服務之衡量構面分為「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「確實性」與「關懷性」。

- (一)「有形性」：與服務相關的實體設施，如圖書館舍之建築、提供服務所需之設備等。
- (二)「可靠性」：服務的一致性和可信任程度，如館際合作之帳單正確性、借還紀錄正確性、在約定時間提供讀者所需資料等。
- (三)「反應性」：館員提供服務的意願和態度，並且能迅速地回應與處理讀者需求的能力。
- (四)「確實性」：館員具有專業知識和熱心有禮，讓讀者感到信任。
- (五)「關懷性」係指館員會主動關心讀者的需求與提供個人化服務。

德州農工大學圖書館館長 Fred Heath 及圖書館科學教授 Colleen Cook 於 1995 年、1997 年與 1999 年三次利用 PZB，於 1988 年發展出的「SERVQUAL」量表，發現服務業導向的 SERVQUAL 無法全然適用圖書館使用者 (LibQUAL+TM, 2007)。終於，LibQUAL+TM 於 2003 年標準化，發展出一系列屬於圖書館服務的評量指標。

有別於大部分只注意期望服務及認知服務的服務品質理論，LibQUAL+TM 量表測試三種水準，分別為最低服務品質、期望服務品質及認知的服務品質，是三欄式、九等尺度的量表工具。這三個測量水準會出現一個容忍區域 (zone of tolerance) 及兩個缺口，容忍區域展生於最低服務水準與期望服務水準間，認知服務績效落在容忍區域間，都是令人可以接受的服務 (Narit Nimsomboon & Haruki Nagata, 2003)。LibQUAL+TM 將衡量指標分為：

(一) 服務影響性 (Affect of Service) :

圖書館硬體設施、軟體服務是否客製化？使用是否方便？

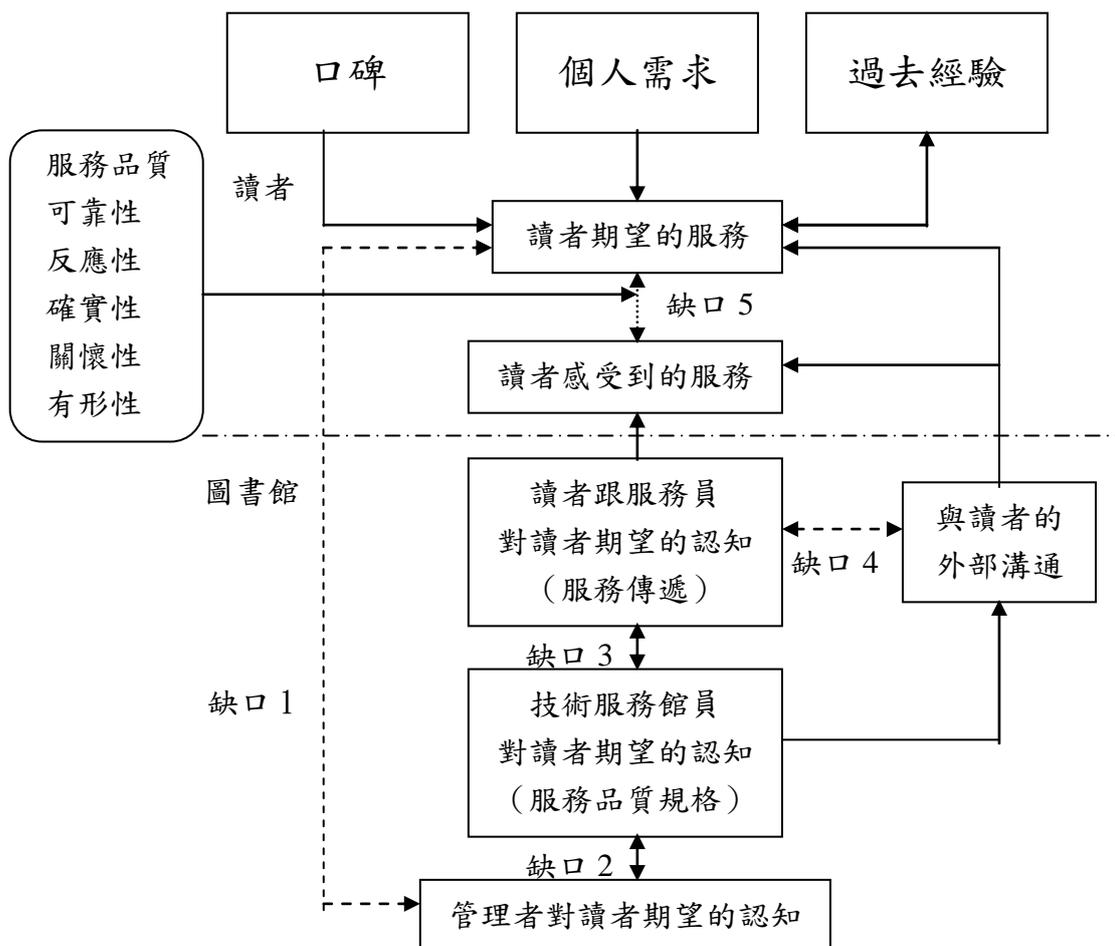
(二) 圖書館場所性 (Library as Place) :

圖書館是否供應安靜、舒適的閱讀空間？環境是否能激勵讀者學習與求知？

(三) 資訊控制性 (Information Control) :

圖書館資訊的取用與對讀者資訊的管理能力。

LibQUAL+™ 為圖書館普遍用以調查讀者滿意度之衡量指標，結合「服務品質」即顧客「期望」的服務品質與顧客「實際感受」的服務品質間的落差概念，可得出以下圖書館服務品質缺口模式：



圖四：圖書館服務品質缺口模式 (資料來源：謝寶煖，1998)

Booth, A. (2008:234) 認為「非圖書館使用者」(non-users) 比圖書館使用者更瞭解圖書館可提供的服務。「非圖書館使用者」可分為「非搜尋者」、「長期廣泛閱讀者」、「自覺型搜尋者」、「自信型搜尋者」與「獵取資訊者」。「非搜尋者」鮮少藉由資訊搜尋解決問題，亦鮮少使用圖書館資源；「長期廣泛閱讀者」定期訂閱多份期刊，且對其專業領域外的知識亦有高度興趣；「自覺型搜尋者」最熟悉圖書館提供的各類服務，為圖書館的重度使用者；「自信型搜尋者」擅用各種管道（包括個人的資訊網絡）蒐集資訊；「獵取資訊者」定期從特定管道蒐集資訊。

綜言之，透過圖書館使用者與非圖書館使用者，圖書館皆能瞭解其所提供之服務的服務者滿意度。而除了 Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) 提出之滿意度衡量構面，其他學者提出之「圖書館服務」衡量構面如下：

1. 確實性、有行性、接近性、可靠性、安全性、溝通性、反應性 (Seay, Seaman & Cohen, 1996)。
2. 指引、等待時間、電子資源服務、館員服務與館藏配置正確、設備正常運作、資料準時送達、圖書館環境與建築、圖書館設施與設備、館藏符合課程需求的程度 (Heron & Calvert, 1996)。
3. 服務影響、圖書館實體環境、資訊控制 (Developing a National Science Digital Library (NSDL), 2003)。
4. 電子資源、技術設施、圖書館環境、館員服務、出版刊物 (Martensen & Gronholdt, 2003)。
5. 瞭解／熟知顧客、有行性、安全性、反應性、可靠性、信用性、禮貌性、勝任性、溝通性、接近性 (張寶隆、謝寶煖, 1996)。
6. 館藏利用、借還書服務、服務時間、服務內容、方式及作業時間、設備與環境、館員態度 (彭金堂, 1997)。
7. 館員服務、館舍地點、軟硬體設備與圖書館環境、服務時間、紙本館藏、藏書空間、網站版面配置、作業與回應速度、電子資源數量、電子資源類型、網路資源整理、網站內容更新與時效性 (周欣鶯, 2002)。

圖書館服務面向多元，「服務品質需求評估調查」旨為探索未知的、可能的、讀者需要的服務內容，期望圖書館服務能更貼近讀者需求。

## 伍、參考文獻

### 中文文獻

- 石川馨(1973)。品質解析，品質管理，第24卷，第1期，70-82。
- 克莉絲汀·安德森、卡洛·柯爾(2005)。客戶關係管理(袁世珮、丁惠民譯)。台北市：美商麥格羅希爾。
- 衫本辰夫(1986)。事務、營業、服務的品質管制(盧淵源譯)。台北市：中興管理顧問公司。
- 林育云(2009)。大學圖書館資源利用及服務品質之研究——以臺灣師範大學圖書館為例。國立台灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文，國立台灣師範大學。
- 翁崇雄(1998)。期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究。臺大管理論叢，9(1)，pp.153-176。
- 麥可·索羅門(2005)。消費者行為(張崇昭譯)。台北市：培生教育。
- [傑伊·寇里](#)等(2000)。顧客金字塔的行銷秘密(陳秀玲譯)。台北市：美商麥格羅希爾理顧問公司。
- 謝寶媛(1998.04)。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，1，10-22。

## 西文文獻

- Bolton, Ruth N. and James H. Drew (1991). A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes, *Journal of Marketing*, 55 (1), 1991, pp.1-10.
- Booth, A. (2008). In search of the mythical 'typical library user'. *Health Information & Libraries Journal*, 25(3), pp.233-236.
- Ernest R. Cadotte, Robert B. Woodruff and Roger L. Jenkins (1987). Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, Vol. 24, No. 3 (Aug., 1987), pp. 305-314.
- Gronroos, C. (1978). A Service-oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), pp.588-601.
- Haywood-Farmer, J. (1998). A Conceptual Model of Service Quality. *International Journal of Operations and Production Research*, 8(6), pp.19-29.
- Heron, P. & Altman, E. (1996). *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood, NJ: Ablex.
- J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. Taylor (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3 (Jul., 1992), pp.55-68
- Juran, J.M. (1988). *Juran's Quality Control Handbook* (4th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Harvey, J. (1998). Service Quality: A Tutorial. *Journal of Operations Management*, 16(5), pp.583-597.
- Heron, P. & Altman, E. (1996). *Service Quality in academic libraries*. Norwood, NJ: Ablex, p.40.

LibQUAL+™ (2007). LibQUAL+™: Defining and Promoting Library Service Quality.

Retrieved December 6, 2007, from:

<http://www.libqual.org/About/Information/index.cfm>

Narti Nimsomboon & Haruki Nagata (2003 August). Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System. Research Center for Knowledge Communities University of Library and Information Service.

Retrieved September 30, 2007, from the World Wide Web:

[http://www.libqual.org/documents/admin/nagata\\_report0403.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/nagata_report0403.pdf)

Parasurman, A., Zeithaml V.A., & Berry, L.L.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), pp.41-50.

Parasurman, A., Zeithaml V.A., & Berry, L.L.(1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12-40.

Park, J., Robertson, R., & Cheng-Lung, W. (2006). Modelling the Impact of Airline Service Quality and Marketing Variables on Passengers' Future Behavioural Intentions. *Transportation Planning & Technology*, 29(5), pp.359-381.

Sasser W.E., Olsen R.P. & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of Service Operations: Text, Cases, and Readings*. Boston, MA: Allyn & Bacon.

Scotti, D., Harmon, J., & Behson, S. (2009). Structural Relationship Between Work Environment and Service Quality Perceptions as a Function of Consumer Contact Intensity: Implications for Human Service Strategy. *Journal of Health & Human Services Administration*, 32(2), pp.1-40.

Wakefield, R. L. (2001). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The CPA Journal*, August, pp.55-68.