臺北市立圖書館館訊

Bulletin of the Taipei Public Library

31 卷 4 期
中華民國 103 年 6 月 15 日
Vol. 31, No.4
Jun. 15, 2014

臺北市立圖書館發行
Published by the Taipei Public Library

臺北市立圖書館館訊目次

公共圖書館是服務導向的機構，以滿足使用者的需求爲己任，透過顧客管理提供不同客群讀者適宜的服務，增加顧客滿意度與忠誠度，達成提升圖書館服務品質與增強公共關係之目標。

封面（底）說明

季 刊 3 1 卷 4 期
中華民國 103 年 6 月 15 日

編者的話
專題論述

主題：公共圖書館與顧客管理

從顧客關係管理探討公共圖書館高齡顧客服務.....王美玉 01

公共圖書館顧客關係管理之分析－五都公共圖書館之個案研究.....董國昌 14

公共圖書館的創新服務要角—館員與數位內容策展.....阮明淑 30

「公共圖書館與顧客管理」選目.....劉幸玟 50

卡內基圖書館的歷史意涵.....林慶弧 54

新書介紹.....任秀貞、謝欣樺 84

臺北市立圖書館大事記.....99

約稿啟事.....113

Bulletin of the Taipei Public Library

For being a service-oriented organization that meeting the users' needs would be the most importment responsbility for public library. Providing different customer group appropriate service through customer management could increase customer satisfaction and loyalty. Moreover customer management could achieve public library goal of improving and enhancing service quality.

Cover Note

Quarterly Vol. 31 No. 4
Jun. 15, 2014

CONTENTS

EDITOR'S NOTE

ARTICLES

Topic: Public Library and Customer Management

Exploring Elderly Customer Services of Public Libraries: the Customer Relationship Management Perspective.....Mei-Yu Wang 01

A Study on Customer Relationship of Public Libraries- The Case Study of 5 Taiwan Special Municipalities..... Kuo-Chang Tung 14

Key Players of Innovative Services in Public Libraries—Librarian and Digital Content Curation.....Ming-Shu Yuan 30

Bibliography of Public Library and Customer Management.....….Hsing-Wen Liu 50

SPECIAL COLUMN

The Historical Meaning of Carnegie Libraries.....Ching-Hu Lin 54

NEW ACQUISITION ……..... ....Hsiu-Chen Jen, Hsing-Hua Hsieh 84

CHRONICLE ……..…….....Editor Board 99

CONTRIBUTION BULLETIN BOARD.....113

編者的話

公共圖書館是服務導向的機構，以滿足使用者的需求爲己任，透過顧客管理提供不同客群讀者適宜的服務，增加顧客滿意度與忠誠度，達成提升圖書館服務品質與增強公共關係之目標。本期館訊以「公共圖書館顧客管理」爲主題，邀請圖書資訊學領域學者與管理系所專家分享相關研究與經驗，進而提供值得效法的見解。

本期專題論述，淡江大學資訊與圖書館學系王美玉教授《從顧客關係管理探討公共圖書館高齡顧客服務》一文，探討公共圖書館如何增加高齡顧客的滿意度與顧客價值，在臺灣逐步邁入高齡社會的趨勢下，留住高齡顧客並吸引新的高齡顧客。國立中興大學董國昌講師《公共圖書館顧客關係管理之分析—五都公共圖書館之個案研究》一文，以臺北市、新北市、臺中市、臺南市以及高雄市公共圖書館爲樣本，藉由問卷調查法分析圖書館顧客關係管理之現況，綜整各館政策面與執行面做法並分析其效益，最後提出改善之建議。世新大學資訊傳播學系阮明淑副教授《公共圖書館的創新服務要角—館員與數位內容策展》一文，以人的角度探討圖書館知識創新，從館員爲出發點，利用網路、資訊科技及社群媒體進行數位內容策展，結合科技與人提供專業創新服務。

在本期特載中，修平科技大學國際企業學系林慶弧講師《美國社會的公共資產—卡內基圖書館的歷史意涵》一文，闡述 19 世紀末至 20 世紀初美國鋼鐵大王卡內基投入公共圖書館建設之始末，其不但促成美國公共圖書館的發展與變革，對美國社會與文化也產生了深遠影響。

從顧客關係管理探討公共圖書館高齡顧客服務

Exploring Elderly Customer Services of Public Libraries: the Customer Relationship Management Perspective

王美玉
Mei-Yu Wang
淡江大學資訊與圖書館學系
Department of Information and Library Science
E-mail: mewwln99@mail2000.com.tw

【摘要】

我國已步入高齡化社會，65 歲以上的人口仍在逐年增加，公共圖書館如果忽視高齡顧客群，服務對象就會不斷流失。爲此本文從顧客關係管理的角度，探討公共圖書館如何增加高齡顧客的滿意度與顧客價值，以留住高齡顧客並吸引新的高齡顧客。

【Abstract】

Taiwan has entered the aging society. The population aged over 65 is still increasing every year. If public libraries keep ignoring elderly customer base, their clients will continue to drain. This paper discusses, from the perspective of customer relationship management, how public libraries can increase customer value and satisfaction of elderly customers, retain existing elderly customers and attract new elderly customers.

關鍵詞：針對高齡者之圖書館暨資訊服務綱領、資訊行為、顧客維繫

Keywords : Guidelines for Library and Information Services to Older Adult, information behavior, customer retention

壹、 前言

世界人口結構正在快速老化，依據聯合國的定義：65 歲以上人口達到總數 7%以上就是「高齡化社會」，若提高到 14%是「高齡社會」，從 14%再提高到 20%以上，則稱之爲「超高齡社會」。我國在 1993 年時 65 歲以上人口就超出 7%，當時便已步入高齡化社會。目前國內 65 歲以上的人口仍然逐年增加，預估占比將於 2018 年超越 14%（經建會，2012），高齡現象不但明顯，甚至是朝著超高齡社會的方向邁進。

值此之時，公共圖書館如果忽視高齡顧客群，服務對象就會不斷流失，高齡社會人口成長迅速的現象已然牽動公共圖書館的顧客群體版圖的改變。爲此本文從顧客關係管理的角度，探討公共圖書館如何增加高齡顧客的滿意度與顧客價值，以留住高齡顧客並吸引新的高齡顧客。

貳、 顧客關係管理

顧客關係管理（Customer Relationship Management，以下簡稱 CRM）的定義已有許多專著討論（Andersen & Jacobsen, 2000; Kale, 2004; Wang, 2007; Wang, 2008; Lambert, 2009; Elbeltagi, Kempen & Garcia, 2014）。簡略言之，CRM 包含顧客知識的取得以及分析，透過有意義的溝通來了解和影響顧客的行爲，以幫助各類組織機構增加新顧客，防止既有顧客流失，並提高顧客忠誠度。CRM 的焦點在收集、整合和精確分析顧客的資訊，以利了解顧客需求，並藉由組織的策略、人員、技術及流程的整合，將這些需求依序實現，繼而提供符合期望甚至超越期望的產品及服務。

在圖書館的環境中，CRM 可視爲圖書館爲強化與讀者關係而研擬的策略與執行的方案，目的在吸引潛在的顧客、維繫舊有顧客、增加顧客的滿意度與顧客價值，進而提高圖書館的專業形象與能見度。CRM 之作法很多元，依照其使用 ICT 技術（網際網路、電話通信、資料倉儲、資料探勘、線上分析處理、知識管理、人工智慧等等）的程度，可分四的層次：

（王美玉、蕭文娟、馮秋萍，2006；Stefanou, Sarmaniotis & Stafyla, 2003）

一、第一級層次：未利用任何 ICT 技術，而是以人工的方式處理並分析顧客知識，但善用行銷策略以達管理顧客關係的效益。

二、第二級層次：會利用一些像是試算表或統計軟體來做統計分析以及顧客資料的收集、分類與整理，並藉此管理顧客滿意度與顧客抱怨行爲。

三、第三級層次：利用一些 ICT 技術來實施正式以及非正式的溝通、收集意見留言，獲取並分析顧客知識，並提供符合顧客需求的解決方案，且著重於即時回應顧客的意見與需求。

四、第四級層次：整合相關的 ICT 技術成爲 CRM 資訊系統以執行整個 CRM 的階段流程，並將收集分析而來的顧客知識，藉由決策系統軟體幫助管理者制定決策。成熟的 CRM 資訊系統應該具備可適應顧客新需求的彈性以及分析顧客知識的功能。使讀者自我編碼與建構社會性標籤之分類架構。

第一級與第二級層次偏重人際式的策略，第三級與第四級層次可看成是資訊科技式的策略。早期圖書館採行的一些行動方案是符合人際式策略的，像是傳統參考服務中以人工的方法了解「讀者的個別需求，選擇最新資訊，以主動積極的方式，定期提供服務」的專題選粹服務（王梅玲，2011），以及引導讀者如何有效地查詢所需資料的書目指導（陳敏珍，1995）。今日很多圖書館已運用網際網路、資料庫系統、試算表、統計軟體、自動化系統、網路、電信系統等工具來增加並提升與讀者的互動（Rowley, 2002），亦即已演進至第三級層次，例如：結合 RSS 的專題選粹服務（黃明居、簡燕華，2007）、結合數位學習科技的書目指導、因應不同讀者需求的虛擬社群等。囿於經費、實用性與經濟效益性，圖書館界比較少見有導入 CRM 資訊系統的做法。

人際式的策略有其侷限，容易發生像傳統參考服務模式所發生的問題：如人事成本高、容易失控、缺乏彈性、難盡職責、易讓讀者失望、有損館員形象等（Whitson, 1995；Massey–Burz, 1992；引自王慧玉，1997），加

上高齡讀者使用電腦與智慧型手機的人口日益增加，適合公共圖書館採用的 CRM 爲傳統與 ICT 技術並用的混和型。

當然如果資源豐沛的話，公共圖書館也可以規劃一個具備下列功能的 CRM 資訊系統（Wang, 2007）：

一、從網路可讓館員與讀者登入之客製化介面。
二、常問問題集與我要問問題區。
三、具有搜尋機制。
四、可任務分配，讓讀者的意見能夠快速處理。
五、主管及業務人員可以隨時檢閱目前進度。
六、可以記錄讀者的問題並持續追蹤。

但是對於高齡讀者而言，讓他們登入 CRM 資訊系統的吸引力應不如直接與「人」接觸的意願性高。事實上，CRM 的重點並不是導入 CRM 資訊系統。Kale（2004）就提到各類組織與機構在從事 CRM 時必須避免下列七種陷阱：（引自 Elbeltagi, Kempen & Garcia, 2014）

一、視倡議 CRM 爲倡議技術，且將 CRM 視爲 CRM 資訊系統的導入。
二、缺乏以顧客爲中心的視角。
三、沒有真的想要獲得長遠的顧客價值。
四、欠缺上級的足夠支持。
五、低估變革管理的重要性。
六、未能重組業務流程。
七、低估資料探勘與資料整合的困難度。

因此，不需要導入 CRM 資訊系統才能實踐 CRM；最好在整個組織調整妥當之後，再制定 CRM 策略與行動方案。

參、 顧客關係管理三階段

呼應高齡人口日益增多的現象，美國圖書館協會（ALA）中的「參考

和讀者服務協會」（Reference and Users Services Association, RUSA）已研擬「針對高齡者之圖書館暨資訊服務綱領」，該綱領明確建議高齡讀者的特殊需求與興趣必須反映在圖書館的館藏與服務方案之中；圖書館可以指定一位館員作爲高齡讀者資訊服務的協調者、思索如何提高圖書館在高齡族群的能見度，也讓高齡者感受到圖書館是歡迎他們的，同時亦提供與他們相關的服務。因此圖書館必須針對高齡族群做行銷與推廣，並與其他同樣提供服務給予高齡者的機構保持密切友好的關係；總之，圖書館必須讓自己成爲高齡資訊服務的亮點（ALA, 2008）。

該綱領亦建議圖書館蒐集並分析所服務的高齡顧客群的資料，並納入圖書館的規劃與預算考量之中，因此圖書館需定期調查高齡顧客群的人口結構、特性、社經背景，並探索其需求與行爲。綜此觀之，「針對高齡者之圖書館暨資訊服務綱領」實已呼應 CRM 三階段中的工作要項。

CRM 的三個階段包含顧客的獲取、顧客的維繫以及策略性的顧客服務（Brown, 2000；引自蕭振農，2003）。

一、顧客的獲取

在這個階段公共圖書館必須利用各種管道建立高齡顧客群，並預測潛在高齡顧客的需求，吸引他們成爲公共圖書館的顧客（Brown, 2000；引自蕭振農，2003），顧客獲取的階段要務在於探索顧客的需求與行爲。

高齡人口多元多樣，各自擁有不同生命經驗，對於老年生活亦有不同期望與需求。公共圖書館向來是高齡者獲取資訊的管道之一，也一直有專爲高齡讀者提供的服務，例如：休閒及書報閱讀區、大字本書及有聲書、閱讀輔助服務等等。

邱天助（2009）研究發現公共圖書館在高齡者閱讀中雖然扮演重要的角色，但是高齡者對公共圖書館並未充分使用，也缺乏高度需求。這可能是因爲「面臨高齡化社會所帶來衝擊，臺灣公共圖書館提出因應策略是較

著重於高齡者閱讀活動的推廣，卻忽略了針對高齡讀者的需求與服務做好全面的評估與規劃」（黃愛華，2009）。

高齡者的資訊需求與其他年齡層一樣的地方，在於都會環繞在某些與該族群特色相關的特定主題（Getz & Weissman, 2010）；高齡者的資訊需求包含健康資訊、休閒資訊、養生資訊、理財、保險、居家照護、法律諮詢、交通諮詢等等（Moore & Young, 1985; Tinker, McCreadie & Salvage, 1993; Scott, 1999; 轉引自 Getz & Weissman, 2010）。

相關研究發現高齡者有以下需求或行爲：

1、 閱讀需求以消遣娛樂爲主要目的（梁秀禎，2003）。
2、 最常使用的圖書館服務是看報紙或雜誌及借書（梁秀禎，2003；賴郁秀，2008）。
3、 閱讀書籍的老人，多數傾向人文和生命的閱讀（邱天助，2009）。
4、 雜誌是老人吸收醫療保健與商業財經資訊的重要來源（邱天助，2009）。
5、 臺灣六成以上老人不閱讀，原因之一是生理機能退化（邱天助，2009）。
6、 對圖書館所舉辦讀書研討會、演講及展覽感到興趣（梁秀禎，2003）。
7、 多數希望圖書館提供專送制度（梁秀禎，2008）。
8、 圖書館選擇考量則以距離遠近爲主（賴郁秀，2008）。
9、 圖書館主要活動區域亦以期刊報紙閱讀區爲主（賴郁秀，2008）。

除此之外，由於身心改變的因素，高齡者對於電腦使用的需求與考量與年輕人有別，而這種現象大約從 45 歲就開始（Hawthorn, 2000; Wagner, Hassanein & Head, 2010）。雖然電腦與網頁的設計，例如字體、語文，以及必備的電腦知識、資源與訓練，是阻礙高齡族上網的因素（Johnson & Kent, 2007; Keogh, 2009; Wong et al., 2012），但是無可否認的是網際網路提供了高齡者另一個簡易有用搜尋資訊的管道（Getz & Weissman, 2010）。

而使用電腦與網際網路某方面似能賦予高齡者成就感與幸福感（Shapira, Barak & Gal, 2007）。黃誌坤、王明鳳（2009）也有同樣看法，認爲「老人上網具有以下二個優勢：其一爲網路提供高齡者所需要的資訊，成爲重要的社會資源；其二爲網路增加了老人與人溝通互動的機會，提升生活品質」。尤其是電腦可提供即時資訊，例如醫療、旅遊休閒、歷史文化等等各式各樣的資訊。學習使用電腦與上網也可以刺激高齡者腦部作用與認知活動（www.positscience.com）。

由於現在與未來的十多年之後的高齡者是現在的嬰兒潮世代，這些嬰兒潮世代當中有許多人目前的工作都需要使用電腦或是網路，未來高齡者使用電腦及網路的現象勢必會再增加（陳冠良，2009）。因此有學者指出，把高齡族群歸爲較不常使用網際網路，已不再恰當，因爲 50–60 歲的人口之中，已經有許多人都會使用電腦以及網路，更不用說 50 歲以下的人口，高齡者的電腦與網際網路使用率會是成長最迅速的族群（Wagner, Hassanein & Head, 2010）。因此高齡者使用電腦與網路查找資訊的需求與行爲亦是公共圖書館需要重視的課題。

二、顧客的維繫

顧客維繫是 CRM 最重要的部份以及本質所在（Thomas, Blattberg & Edwarrd, 2004）。若以行銷成本來看，開發新顧客比留住原有顧客昂貴（Kotler, 2001; 史習安、詹惠君、朱國明、黃俊英，2008）；況且滿意的顧客會介紹新的顧客進館，對於公共圖書館來說，留住即有的顧客是最符合經濟效益的行銷手段。

高齡者之心理個性和行爲需求是有不同，但是也會有一些心理的共同現象：高齡者自尊心較爲強烈，由於健康、容貌、工作、收入、朋友、人際活動、自我認同、生活型態等的改變與調整，高齡者容易帶有失落感、孤寂感、空虛感、自卑感與衰老感（黃富順，2011）。

現今社會很重視性別平等，但是也應重視年齡之差異，一般人對於高

齡者一樣也是或多或少會有一些不正確的刻板印象，因此公共圖書館服務人員最好擁有老年學的專業知識以及耐心和愛心、細心和熱情、自動幫忙及尊敬的服務態度（梁秀禎，2003）。「針對高齡者之圖書館暨資訊服務綱領」的第七條也有類似的建議：圖書館訓練館員以敬老與體貼的態度提供服務。在這個階段公共圖書館可以藉由以下的做法，來增加高齡讀者的滿意度與顧客價值：

1、 館員適度地主動走向高齡讀者，進行親切的非正式溝通，以提升圖書館館員的形象。
2、 館內空間、動線、軟硬設備需考量高齡讀者的需求。
3、 以合宜的稱謂稱呼高齡讀者。
4、 利用觀察、座談、細緻的正式溝通、大字體的意見表等方式去瞭解高齡讀者的需求與行爲。
5、 獲取高齡讀者的顧客知識後，可透過館員的經驗與職務分工來找尋圖書館的服務與資源中最能符合顧客需求的解答，並依此建立高齡讀者服務手冊或各種問題解決方式的問題集等（陳慧文，2007）。
6、 建置高齡讀者的資料庫，包含其個人資料與資訊喜好等。
7、 設計專爲高齡者服務的參考諮詢（黃愛華，2009）。
8、 分析高齡讀者的意見甚至是抱怨，並盡量提出有效的解決方法。
9、 定期追蹤高齡讀者的反應。
10、館內分享關於高齡讀者的顧客知識與服務經驗。

三、策略性的顧客服務

公共圖書館要維繫即有的高齡顧客，除了需增加高齡讀者的滿意度與顧客價值，當然也需提供符合期望甚至超越期望的策略性服務，這是第三個階段的任務。

切實執行顧客的獲取與顧客的維繫這兩個階段的工作，才可以幫助公共圖書館以顧客價值做區隔，爲他們提供量身訂做的服務並提供他們所需的優惠待遇，例如：提供客製化新知服務；針對最有價值的顧客，借書的

額度與限期予以優遇；開辦特殊主題的讀書會等，以強化彼此的關係。

肆、 結論

今日國內的高齡人口在教育程度、工作經驗與經濟背景或各有不同，但可以確定的是他們對於服務的品質要求比以往的高齡者高。因此國內的公共圖書館更應特別針對高齡者發展專屬的服務藍圖，並且公開宣告提供「好」的服務予高齡顧客的主張。欲達此願，公共圖書館可以從下列 CRM 的工作要項，增加高齡顧客的滿意度與顧客價值，以留住高齡顧客並吸引新的高齡顧客：

一、先收集整合高齡顧客的清楚輪廓（Brown, 2000；引自蕭振農，2003）。
二、分析本身的 SWOT。
三、訂定預期的成果與目標，目標必須是符合 SMART 原則（Doran, 1981）：具體的（Specific）、可以衡量的（Measurable）、可以達成的（Attainable）、和其他目標具有相關性（Relevant）、有明確的截止期限（Time–based）。
四、根據顧客價值做區隔行銷（黃俊英，2007）。
五、研究高齡顧客的滿意度、抱怨以及未來的需求等（Brown, 2000；引自蕭振農，2003）；但是要適度，因爲 CRM 是要跟顧客維繫良好的關係，追蹤過度反變成是騷擾。

最後，雖然國內公共圖書館 e 化程度存在著明顯的城鄉差距，但是 e 化程度高的公共圖書館可利用 ICT 技術及整合性行銷，以達到較深層次的 CRM。

參考文獻

1. 王美玉、蕭文娟、馮秋萍(2006)。**CRM 與圖書館讀者服務。**臺北：秀威。
2. 王梅玲(2011)。專題選粹服務(SDI, Selective Dissemination of

Information)【 技術服務小百科】。檢索日期：2014 年 2 月 24 日。取自：http://techserviceslibrary.blogspot.tw/2011/04/sdi–selective–dissemination–of.html。

3. 王慧玉(1997)。分化式參考服務模式在大學圖書館應用之可行性探討。**大學圖書館**，**1**(1)， 55–70。
4. 史習安、詹惠君、朱國明、黃俊英(2008)。以顧客關係管理觀點探討顧客保留之前國、中介與 T 擾模型研究。**中山管理評論，16**(1)，119–148。
5. 邱天助(2009)。老人的閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求之調查研究。**臺灣圖書館管理季刊，5**(3)，11–30。
6. 梁秀禎(2003)。**高雄市立圖書館老人使用現況及滿意度之研究**(未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
7. 陳冠良(2009)。樂齡學習：銀髮族與電腦網路。檢索日期：2013 年 12 月 25 日。取自 http://www.wretch.cc/blog/TICRF/21307518。
8. 陳敏珍(1995)。書目指導【圖書館學與資訊科學大辭典】。檢索日期：2014 年 2 月 24 日。取自：http://terms.naer.edu.tw/detail/1679148/。
9. 陳慧文(2007)。**公共圖書館之顧客知識管理研究－以臺北縣立圖書館為例**(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
10. 黃明居、簡燕華(2007)。RSS 應用於數位化圖書館專題選粹服務之研究。**教育資料與圖書館學**，**44**(3)，275–291。
11. 黃俊英(2007)。**行銷學的世界**。天下文化。
12. 黃富順(2011)。老人心理與輔導的策略。檢索日期：2013 年 12 月 18 日。取自 http://moe.senioredu.moe.gov.tw/ezcatfiles/b001/img/img/28/181003703.pdf。
13. 黃愛華(2009)。**應用模糊層級分析法發展高齡化社會公共圖書館經營策略**(未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
14. 黃誌坤、王明鳳(2009)。高齡者上網環境友善情形之調查研究。**社區發展季刊**，**125**。檢索日期：2013 年 12 月 24 日。取自：http://sowf.moi.gov.tw/19/quarterly/data/125/125–33.pdf。
15. 經建會(2012)。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計。臺北：經建會。

16. 蕭振農(2003)。**探討壽險業顧客關係管理的策略與運作流程－以南山人壽爲例**(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
17. 賴郁秀(2008)。**都會區銀髮族對公共圖書館空間需求之研究－以臺北市爲例**(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
18. ALA (2008). *Guidelines for Library and Information Services to Older Adults*. Retrieved Dec. 18, 2013, from http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices.
19. Andersen, H., & Jacobsen, P.Ø. (2000). Implementing CRM: 20 steps to success. In S.A. Brown (Ed.), *Customer Relationship Management: A Strategic Imperative in the World of E–business* (pp. 267–282). Toronto: John Wiley & Sons.
20. Brown, S.A. (2000). From customer loyalty to customer dependency: a case for strategic customer care. In S.A. Brown (Ed.), *Customer Relationship Management: A Strategic Imperative in the World of E–business* (pp. 69–86). Toronto: John Wiley & Sons.
21. Doran, G. T. (1981). There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. *Management Review, 70(11)*, 35
22. Elbeltagi, I., Kempen, T., & Garcia, E. (2014). Pareto–principle application in non–IT supported CRM processes. *Business Process Management Journal, 20(1)*, 129–150.
23. Getz, I., & Weissman, G. (2010). An information needs profile of Israeli older adults, regarding the law and services. *Journal of Librarianship and Information Science, 42(2)*, 136–146.
24. Hawthorn, D. (2000). Possible implications of aging for interface designers. *Interacting with Computers,12(5)*, 507–528.
25. Johnson, R., & Kent, S. (2007). Designing universal access: web–applications for the elderly and disabled. *Cognition Technology Work, 9*, 209–218.
26. Kale, S.H. (2004). CRM failure and the seven deadly sins. *Marketing Management, 13(6)*, 473–486.

27. Keogh, M. (2009). Management and organisational barriers in the acquisition of computer usage skills by mature age workers. A*ustralasian Journal on Ageing, 28*, 122–126.
28. Kotler, P. (2001). *A Framework for Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Hall.
29. Lambert, D.M. (2009). Customer relationship management as a business process. *Journal of Business & Industrial Marketing, 25(1)*, 4–17.
30. MacKenzie, H., Haley–Mancini, S., Murray, E., Poplawski, A., & Slemin, C. (2007). *Service to older adults: a plan for Halifax Public Libraries 2007–2008*. Retrieved Dec. 18, 2013, from http://www.halifaxpubliclibraries.ca/assets/files/reports/service_to_older_adults.pdf.
31. Massey–Burzio, V. (1992). Reference encounters of a different kind: a symposium. *Journal of Academic Librarianship 18(5)*, 277–278.
32. Moore, B.B., & Young, C.C. (1985). Library/Information Services and the Nation's Elderly. *Journal of the American Society for Information Science, 36(6)*, 364–368.
33. Rowley, J.E. (2002). ECRM through your Website. *Library & Information Update 1(April)*, 44–45.
34. Scott, H. (1999). Information and older people – present and future. Paper presented at *The Strait to the Future: 8th Asia–Pacific Specials, Health and Law Librarians Conference*. Retrieved Dec. 18, 2013, from http://conferences.alia.org.au/shllc1999/papers/scott.html.
35. Shapira, N., Barak, A., & Gal, I. (2007). Promoting older adults' well–being through Internet training and use. *Aging & Mental Health, 11(5)*, 477–484.
36. Stefanou, C.J., Sarmaniotis, C., & Stafyla, A. (2003). CRM and customer–centric knowledge management: an empirical research. *Business Process Management Journal, 9(5)*, 617–634.
37. Thomas, J.S., Blattberg, R., & Edwarrd J. (2004). Recapturing lost

customer. *Journal of Marketing Research, 41(2)*, 31–45.

38. Tinker, A., McCreadie, C., & Salvage, A. (1993). *The Information Needs of Elderly People – An Exploratory Study*. London: Age Concern Institute of Gerontology, King's College.
39. Wagner, N.; Hassanein, K., & Head, M. (2010). Computer use by older adults: a multi–disciplinary review. *Computers in Human Behavior, 26(5)*, 870–882.
40. Wang, M. (2007). Introducing CRM into an academic library. *Library Management, 28(6/7)*, 281–291.
41. Wang, M. (2008). Measuring e–CRM service quality in the library context: a preliminary study. *The Electronic Library, 26(6)*, 896–911.
42. Whitson, W.L. (1995). Differentiated service: a new reference model. *Journal of Academic Librarianship, 21(1)*, 103–104.
43. Wong, C.K.M., Yeung, D.Y., Ho, H.C.Y., Tse, K., & Lam, C. (2012). *Chinese older adults' Internet use for health information. Journal of Applied Gerontology*. Retrieved Dec. 18, 2013, from http://jag.sagepub.com/content/early/2012/10/28/0733464812463430.full.pdf+html.

公共圖書館顧客關係管理之分析－五都公共圖書館之個案研究

A Study on Customer Relationship of Public Libraries-The Case Study of 5 Taiwan Special Municipalities

董國昌
Kuo-Chang Tung
國立中興大學管理學院
College of Management
National Chung Hsing University
Email：gcdong@dragon.nchu.edu.tw

【摘要】

本研究希望透過五都公共圖書館之個案研究，了解目前公共圖書館在顧客關係管理上的作法，同時提出改善之建議。本研究針對五都公共圖書館寄出 200 份問卷，回收 59 份，在臺中市南區、西區兩公共圖書館各做了 24 份讀者問卷，網路問卷共回收了 144 份問卷。

對於此次公共圖書館研究發現如下：

1、 在最基本的問卷回復的份數偏低，填寫人姓名、職稱上分別有 22%及 25%未註明，59 份問卷中僅 10 份爲主管職人員所填寫，可看出館員們在工作職場上的責任、態度及觀念是保守的。
2、 五都公共圖書館對於進入之讀者未主動積極的建立基本資料，喪失了建立顧客關係管理的第一步。
3、 大多僅針對「讀者滿意度」做年度分析，其餘「讀者忠誠度」、「館內環境」、「館內服務」、「讀者使用率」、「各項活動參與率」、「讀者流失率」、「流失原因」等甚少進行了解，現今資訊軟硬體如

此發達，即使每個月做一次分析應非難事。

4、 多數未針對不同身分讀者如自習室、閱覽室、流通空間等作區隔及分析，無法對不同讀者需求做更爲適當與貼心的服務。

5、 應加強讀者在 E-MAIL、簡訊、Facebook、網路上的 Q&A、手機 LINE 等各種可能連繫的管道，達到對讀者方便且即時的服務。

6、 應根據（ISO11620 2008）之規範，朝向世界水準，進行改善。

7、 實際針對讀者訪查，發現公共圖書館在軟硬體上有相當大的改善空間。應即刻推動各館進行更準確的「顧客滿意度」訪查與改善工作。

【Abstract】

In this study. Through five cities public library case study to understand the customer relationship management practices, and make recommendation for improvement. 200 questionnaires was sent to five cities public library and received 59 copies and 24 copies was sent to Taichung City southern area and western area libraries users. And collected 144 questionnaires by internet.

For this study seven results are as follows:

1. At the most basic questionnaire replies copies low. fill in the name, the professional title were 22% and 25% which were not noted. only 10 of 59 questionnaires filled by chief, librarians can be seen in the workplace responsibilities, attitudes and ideas on conservative.
2. The libraries of 5 municipalities could not establish the basic data for the customers relationship management.
3. Mostly only for the “members of library Satisfaction” anneal analysis dine, the oust of “members of library loyalty”、”library environment”library Service”, ”members of usage rate” “activities participation rate”, “members of Library turnover rate”, “loss of reason” and so little to understand, today’s information hardware and software is so advanced it is not difficult that even analysis should be done once a month.

4. Mostly not analysis as study room, reading room etc, for segmentation and analysis of different identity library members can not provide members demands on different more appropriate and welcoming services.
5. Should be strengthened library members on E-mail, SMS, Facebook, the network's Q&A, mobile phones and other possible LINE pipeline Links, reaching the members of the Library of convient and instant service.
6. Should be based on (ISO 11620 2008). The specification towards world standards to improvement.

Based on the actual visits of members, it found in the hardware and software have considerable room for improvement. That should be promote the libraries carved out more accurate "customer Satisfaction" visits and improvements.

關鍵詞：公共圖書館、顧客關係管理、個案研究

Keywords: Public Library, Customer Relationship Management, Case Study

壹、 前言

顧客關係管理（CRM）是指透過資訊科技，將行銷、客戶服務等加以整合，找出最有價值的顧客與適當的行銷策略，進而提供顧客量身訂製的服務。並增加顧客滿意度與忠誠度，以提升顧客服務品質，讓顧客願意持續到訪，一方面可提高企業蒐集資料的便利性，另一方面則可達成增加企業經營效益之目的。由前述可知顧客關係管理可以分爲四個階段形成一循環（圖 1）。本研究依此四階段針對五都公共圖書館之顧客關係管理設計問卷並進行分析，一方面了解五都公共圖書館顧客關係管理之現況，另一方面從中探討五都公共圖書館在顧客關係管理方面有哪些值得改善之處。

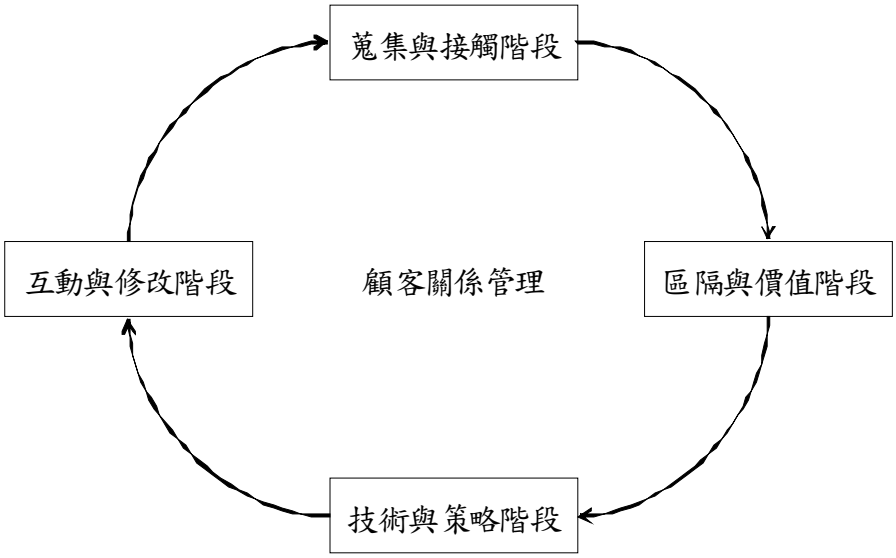


圖 1：顧客關係管理循環

貳、 蒐集與接觸階段

此一階段應隨時把握與讀者接觸的機會來獲得其個人的資訊，透過各種方式來吸引讀者留下正確的資訊，才能讓後續分析時能有最正確的結果。

本次研究以五都所有公共圖書館作爲樣本，透過 E-MAIL 及郵寄問卷之方式進行調查，分別於民國 103 年 1 月寄出，在回收逾一個月的時間中，回收率爲 30%（寄出 200 份，回收 59 份，如表 1），以一般統計回收率而言尚可，但以公部門而言，回收率似乎偏低，因爲問卷中並未深入至涉及業務機密之議題，多爲一般性、統整性的問題爲主，公共圖書館應本於工作職責及工作基本反應回覆即可。在五都調查中的回收率高低，分別是以臺中市（50%）最高，臺南市（42%）其次，接續維新北市（20%），臺北市（9%），其中由於臺北市考量館內之資料統計與彙整皆由總館管理爲主，因此由總館閱覽典藏課代爲填答，未能調查到各分館之個別表現資料。

表 1 問卷回收率

市別	臺北市	新北市	臺中市	臺南市	高雄市	合計

	個數	個數	個數	個數	個數	個數
回收量	4	8	18	16	13	59
寄出量	44	41	36	38	41	200
回收率	9%	20%	50%	42%	32%	30%

表 2 填表人姓名、職稱、位階

市別		臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
		個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%
姓名	有	2	50%	7	88%	13	72%	12	80%	12	92%	46	79%
	未答	2	50%	1	13%	5	28%	4	27%	1	8%	13	22%
	小計	4	100%	8	100%	18	100%	15	100%	13	100%	58	100%
職稱	有	2	50%	7	88%	12	67%	11	69%	12	92%	44	75%
	未答	2	50%	1	13%	6	33%	5	31%	1	8%	15	25%
	小計	4	100%	8	100%	18	100%	16	100%	13	100%	59	100%
位階	約聘人員	0	0%	2	25%	0	0%	4	25%	0	0%	6	10%
	工友	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	1	2%
	技工	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	1	2%
	臨時僱工	0	0%	3	38%	0	0%	0	0%	0	0%	3	5%
	助理員	0	0%	0	0%	2	11%	1	6%	1	8%	4	7%
	管理員	0	0%	0	0%	5	28%	0	0%	0	0%	5	8%
	組員	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	15%	2	3%
	館員	0	0%	1	13%	1	6%	1	6%	3	23%	6	10%
	行政人員	0	0%	1	13%	1	6%	0	0%	0	0%	2	3%
	課員	0	0%	0	0%	0	0%	4	25%	0	0%	4	7%
	書記	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	1	2%
	課長	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
	主任	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	5	38%	6	10%
	館長	0	0%	0	0%	2	11%	0	0%	0	0%	2	3%
	未答	2	50%	1		6	33%	5	31%	1	8%	15	25%
	小計	4	100%	8	88%	18	100%	16	100%	13	100%	59	100%

由上表 2 可知，在所有回收的 59 份問卷中，分別有 22%及 25%的問

卷未填寫填表人之姓名及職稱，而在填寫職稱中僅 17%（10 位）爲主管職人士所填寫。從未填答名字與職稱的行爲中可能代表填答者非屬管理層級之館員，無法針對問卷內容做出決策性之判斷；另在本次調查中的問卷抬頭是以「館長鈞鑒」之方式調查，但在寄回的 59 份中僅有 8 份是由館長回答，其中甚至有 15 份是由約聘人員、工友、技工、臨時僱工及助理員回答，除了問卷本身寄送的時間與方式較爲倉促且未透過正式的公文發送管道，可能導致未能陳閱至館長而由基層主管代爲決行授權等原因， 因此未能獲得預期之調查結果與回收率。

參、 各階段調查結果與分析

一、讀者基本資料建立與運用

由表 3 之統計結果發現，館方對進入公共圖書館之所有讀者僅 17%進行基本資料建檔，大部份（84%）並未建檔，在「顧客關係管理」的第一步，大部份「公共圖書館」就喪失了與來館讀者建立基本關係的機會，凡是進入各館的讀者，應「即刻且主動」予以接待，儘量填寫「基本資料」做爲未來服務讀者建立聯繫的檔案。可能的原因在於公共圖書館的使用者不受種族、國籍、年齡、性別、宗教信仰、語言、身心障礙、經濟及就業狀況與教育程度的限制，全民都享有相同的資源與服務，因此除了因流通管理須請讀者提供基本資料之建檔外，較不會主動要求使用者提供額外的資訊資料，因此可考慮在現有流通管理的基本資料中增加「學歷」、「職業」及各類聯繫管道（例如：Facebook、Blog 等社群軟體服務）之欄位，增加館方接觸讀者需求的機會與做爲未來進一步服務分析之參考。

表 3「所有」進入圖書館之客人均進行基本資料建檔

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	個數	%
是	0	0%	3	38%	2	11%	3	19%	2	15%	10	17%
否	4	100%	5	63%	16	89%	13	81%	11	85%	49	84%
合計	4	100%	8	100%	18	100%	16	100%	13	100%	58	100%

表 4 有無「定期」做「資料分析」

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	個數	%
有 定期	2	50%	1	13%	0	0%	3	19%	7	54%	13	22%
不定期	0	0%	2	25%	2	11%	4	25%	2	15%	10	17%
無	2	50%	5	63%	16	89%	9	56%	4	31%	36	61%
合計	4	100	8	100%	18	100%	16	100%	13	100%	59	100%

表 5 定期做資料分析次數

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%
每月	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	1	8%
每一年	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	2	29%	3	25%
每二年	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%	3	25%
每三年	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	1	8%
未回答	1	50%	1	100%	0	0%	0	0%	3	43%	4	33%
合計	2	100%	1	100%	0	0%	3	100%	7	100%	12	100%

由表 4 可知，有近 61%的公立圖書館並未針對讀者做資料分析，而有做資料分析的又僅有 22%是定期在做，其他 17%則是不定期。資料在未分析前僅是資料與數字，分析後將成爲「資訊」與「知識」，甚至是「智慧」，方能轉化爲更好的服務。另由表 5 可知，定期做資料分析者，僅一所圖書館採每月分析，共餘 4 所未作答，另外 7 所分別每一年、每二年或每三年分析一次，以目前電腦軟硬體如此方便與發達的情況下，每月做一次分析並非難事，只是輸入基本資料，加上設計好的程式，「資料」就很快變成「資訊」，再藉由人員分析判讀，即可成爲爲讀者服務的「知識與智慧」了！然而資料分析之目的仍端視各館之需求與服務規畫有所不同，其頻率與內容也將會有所差異。

資料分析項目中，最多的是「顧客滿意度」訪查，此項是最基本的項目，其他「顧客忠誠度」訪查，可以了解不常來或不再來的原因；「館內環境」意見訪查，可以了解館內所提供的各項環境如：自習室、閱覽室、

公共空間應如何改善；「館內服務」意見訪查，可以了解館員及本館服務讀者上有哪些是可以改善之處；「顧客使用率」訪查，可以了解在不同區域之圖書館讀者對自習室、閱覽室、借閱書籍、DVD 及舉辦之各項活動（如：親子活動、演講）的接受度及偏好程度。以上各種訪查都應列爲年度內例行且重要之工作項目。

表 6 資料分析單位

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%
總館	0	0%	2	50%	0	0%	0	0%	5	42%	7	24%
分館	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	1	8%	2	7%
閱覽組	1	50%	0	0%	0	0%	1	13%	0	0%	2	7%
推廣課	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%
館長室	0	0%	0	0%	1	33%	0	0%	0	0%	1	3%
館員	0	0%	0	0%	0	0%	1	13%	0	0%	1	3%
主任	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	1	3%
櫃臺	0	0%	0	0%	0	0%	3	38%	0	0%	3	10%
流通組	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	1	3%
委外	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	1	3%
未回答	1	50%	0	0%	2	67%	3	38%	3	25%	9	31%
合計	2	100%	4	100%	3	100%	8	100%	12	100%	29	100%

表 7 分析資料是否供館內所有單位參考

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%
是	1	33%	3	60%	4	67%	6	60%	7	58%	21	58%
否	2	67%	2	40%	2	33%	4	40%	4	33%	14	39%
未回答	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	1	3%
合計	3	100%	5	100%	6	100%	10	100%	12	100%	36	100%

根據表 6 之統計結果，大部份資料分析之執行單位爲「總館」，由總館統籌之優點在於單一窗口專責較具權威性，同時可減少分館行政業務之

負擔以提升閱覽服務的品質。然而資料分析的背後亦具有自我訓練與責任感提升之意義，若由分館自我分析較可即時自我改善與檢討，做出即刻反應。因此在多數由總館進行資料分析的情形下，建議須提升意見回饋的時效性，讓分館能依據統計分析結果與讀者反饋即時精進服務的品質。由表 7 之統計結果顯示，分析的資料仍有 39%未供館內所有單位參考，然而在管理學上，資訊透明一方面可產生單位自我警惕的作用，另一方面也可產生各單位互相激勵的作用，王品集團同一品牌的各店，均可看到每一店每月業績，資訊透明自然產生相互激勵的作用。

二、區隔與價值階段－讀者區隔與價值分析

此一階段，當擁有讀者資訊後，應試圖發展出讀者區隔，提供新通路、新方式、新產品與服務等手法，來滿足各種不同區隔的讀者需求，爲讀者加值，以建立長久關係。

由下表 8 資料顯示 86%的五都公共圖書館未將讀者做分類，以「顧客關係管理」之角度而言，客戶分層是關係管理的基礎，因此若未能將讀者做有意義之分類，要提供貼近需求的服務便有所困難。然而公共圖書館的使用者族群複雜且廣泛，館方在執行上確實有其困難，但讀者區隔是顧客關係管理的第一步，後續才能進行需求與價值分析，兩者如何權衡是值得館方省思與改善的。

表 8 讀者有無分類

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%
是	3	75%	1	13%	1	6%	1	6%	3	23%	9	15%
否	1	25%	7	88%	17	94%	15	94%	10	77%	50	85%
合計	4	100%	8	100%	18	100%	16	100%	13	100%	59	100%

根據調查如何分類讀者之結果（如表 9），目前有分類的依讀者年齡、職業分類，筆者認爲應可考慮主要需求來分類，如常進入自習室者可以依學生、社會人士來分，學生及社會人士又可分爲一般讀者及準備考試之讀

者。

閱覽室則可分爲上班族及非上班族，上班族中又可分爲不同職業等別，非上班族可分爲退休族、新住民、家庭主婦、待業族等。流通典藏區可考慮依圖書及視聽資料之類別來做讀者分類之參考。上述建議的目的僅是希望能了解在使用頻率、環境、館藏資源等有不同需求之讀者，進而能針對不同的讀者提供適當的產品與服務，以達到讀者「滿意」，甚至「感動」的境界。

表 9 讀者如何分類

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%
青少年	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	2	13%
兒童	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	2	13%
成年人	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	1	6%
新移民	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	1	6%
老人家	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%
職業	1	17%	1	50%	0	0%	0	0%	1	17%	3	19%
年齡	1	17%	1	50%	1	100%	1	100%	0	0%	4	25%
依讀者類型	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%
活動	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	1	6%
圖書館類型	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
未回答	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
合計	6	100%	2	100%	1	100%	1	100%	6	100%	16	100%

三、技術與策略階段－讀者使用需求訪查與運用

此一階段圖書館應透過不同的行銷策略與改變圖書館之各項結構來檢視讀者的需求量是否變動。由系統與資訊架構來蒐集、分析與共享相關資訊，藉此來評估、分配圖書館的資源，並且能夠用在對該館有最大價值的讀者身上。

根據調查讀者使用需求之結果顯示（如表 10），僅 10%的公共圖書館有針對讀者做使用需求之訪查，而 10%中又僅 2%是有定期做使用需求訪查。商業上常言：「一切的答案都在客戶身上！」、「有問題問客戶就對了！」王品企業一年問了 300 萬份的客戶意見，做爲王品企業推動進步的動力，營業額由第一年的 149 萬到去年 148.9 億，「標竿學習」應可多參考這些「標竿企業」的例子。至於有無針對不同讀者提出不同使用需求及訪查後有無提出改善作法，比例均偏低，分別爲 15%及 23%。

表 10 讀者使用需求訪查

市別		臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
		數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%
有	定期	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	1	2%
	不定期	0	0%	1	13%	1	6%	0	0%	3	23%	5	8%
無		4	100%	7	88%	16	89%	16	100%	10	77%	53	90%
合計		4	100%	8	100%	18	100%	16	100%	13	100%	59	100%

本研究調查館方觀察近 10 年來讀者的差異，由表 11 統計結果發現：近 68%的公共圖書館認爲有所不同，但進一步詢問是在如何發現有所不同中（如表 12），有 53%的回答是直覺，直覺不是不好，只是較無憑據，應該讓數據說話，利用訪查法，了解歷年讀者之變化，以爲因應。如普遍上讀者年齡層兩極化發展，不是變年長一些，就是小一些，再不然就是新住民增加，這些變化當然服務上需求就可能不同，館內動線指標，甚至語音播放系統就應有所不同，之前走訪某一戶政事務所，電梯中居然放了一張椅子，經詢問才知是體貼年紀大的客戶放的，這就是服務用心、貼心的具體表現。

商業賣場中，常會做每天進入客戶人數的計算，甚至更精準記錄進入消費客戶之性別、年齡層、職業及所消費商品類別等，透過這些資料分析，以了解客戶，進而提出「量身訂做」的服務，以增加營業額，其中最典範的例子爲 SOGO 百貨，爲其創造了百貨業中營業額「航空母艦」的封號。公共圖書館應記錄、了解每天不同類別讀者進入之人數，做爲衡量各圖書

館營運績效的考核重點，不是被動守著圖書館而應主動吸引當地民眾多利用圖書館內各項資源，幾年前筆者進入某一區之公共圖書館閱覽室僅一位看報紙的先生，整個圖書館只有看到兩個人，呈現幾乎沒有讀者的狀態，遑論做「顧客關係管理」了。

公共圖書館顧客關係管理，應包括自習室、閱覽室人數和當地人口之比例，自習室、閱覽室、圖書、DVD 之使用率、各項活動參與人數、讀者流失率、讀者流失原因訪查、新增讀者原因訪查，不然公共圖書館只是一個固定的建築物，喪失了其存在的價值。

表 11 近 10 年來讀者有所不同嗎?

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%
有	3	75%	4	50%	13	72%	10	63%	10	77%	40	68%
無	1	25%	4	50%	3	17%	6	38%	3	23%	17	29%
無法回答	0	0%	0	0%	2	11%	0	0%	0	0%	2	3%
合計	4	100%	8	100%	18	100%	16	100%	13	100%	59	100%

表 12 如何發現近 10 年讀者有所不同

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%	數目	%
直覺	2	67%	2	50%	6	38%	5	56%	8	73%	23	53%
訪查紀錄	0	0%	0	0%	3	19%	0	0%	1	9%	4	9%
其他	1	33%	2	50%	5	31%	4	44%	1	9%	13	30%
未回答	0	0%	0	0%	2	13%	0	0%	1	9%	3	7%
合計	3	100%	4	100%	16	100%	9	100%	11	100%	43	100%

四、互動與修改階段

此一階段圖書館可透過不同的管道與讀者互動、接觸，藉此讓圖書館得以獲得個別讀者的需求，進而將這些資訊回饋給資訊系統，做爲分析的基礎。

表 13 客戶滿意度（館員自填）

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	數目	%
很好	1	50%	1	13%	3	18%	4	33%	6	46%	15	29%
好	1	50%	5	63%	13	76%	7	58%	6	46%	32	62%
普通	0	0%	2	25%	1	6%	1	8%	1	8%	5	10%
不好	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
很不好	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
合計	2	100%	8	100%	17	100%	12	100%	13	100%	52	100%

表 14 顧客忠誠度（館員自填）

市別	臺北市		新北市		臺中市		臺南市		高雄市		合計	
	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	數目	%
很好	1	33%	3	38%	1	6%	4	33%	6	50%	15	29%
好	2	67%	3	38%	15	94%	6	50%	6	50%	32	63%
普通	0	0%	2	25%	0	0%	2	17%	0	0%	4	8%
不好	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
很不好	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
合計	3	100%	8	100%	16	100%	12	100%	12	100%	51	100%

由表 13 及 14 知，調查館員對讀者滿意度之認知中，很好與好的分別佔了 29%及 62%，對讀者忠誠度的認知爲很好與好的分別佔 29%及 63%，兩者都接近 92%，顯示館員自認對上述兩者有很高的期許，由於本次研究以館方立場進行調查，建議後續應與讀者問卷中互相印證，才是真正的結果，也才可能找到改善的方向及方法。

筆者至臺中市西區及南區公共圖書館隨機各訪問了 24 位共 48 位之讀者，每人三個問題，結果爲（如表 15）：對於公共圖書館館員各項服務中很滿意占 13%、滿意 67%、普通 17%、不滿意 2%；對公共圖書館自習室

環境滿意度，很滿意 17%、滿意 36%、普通 38%、不滿意 10%；對閱覽室滿意度，很滿意 8%、滿意 53%、普通 40%。由上述結果可知，讀者對館員服務滿意度的認知略低於館員自我的認知。而基本的自習室及閱讀室環境滿意度更低，值得館方進一步探詢與尋求改善之道。在調查的過程中，部分熱心的受訪者亦提供意見及改善的看法，可見館方應定期調查讀者之滿意度與尋求反饋，才能提升公共圖書館的使用率、滿意度及回客率。

本研究另透過網路問卷調查五都公共圖書館讀者滿意度情形（如表 16），共蒐集了 144 位網友意見，調查顯示：對館員各項服務中很滿意爲 13%、滿意 49%、普通 36%、不滿意及很不滿意各爲 1%；自習室環境中很滿意 8%、滿意 42%、普通 42%、不滿意 5%、很不滿意 3%；閱覽室環境很滿意 13%、滿意 49%、普通 31%、不滿意 6%、很不滿意 1%。由上述結果可知，在網友的訪查中三項滿意度相對之下更低一些，可見要知道真正的顧客關係，是需要花時間、花心力直接與顧客接觸才能得到真正的結果！

表 16 五都公共圖書館網路滿意度訪查

滿意度	很滿意		滿意		普通		不滿意		很不滿意		合計
	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%	個數
自習室環境	12	8%	60	42%	60	42%	7	5%	5	3%	144
閱覽室環境	19	13%	70	49%	45	31%	8	6%	2	1%	144
館員各項服務	18	13%	70	49%	52	36%	2	1%	2	1%	144

本研究另詢問公共圖書館各館圖書的出借率、閱覽室使用率、自習室使用率等問題，在 59 份回答的問卷中分別有 59%、54%、33%的單位，完全空白未回答，而有些回答的數字偏低。未回答者可能是業務考量不方便提供，或是未能建立有效計算各區間使用率；使用率偏低者則應審慎評估是否該採用顧客關係管理的概念，從了解讀者特性、使用情形與滿意度調查等基礎做起，上級單位應負起監督與管理的責任，勿讓公共圖書館面臨浪費公帑之難。

肆、 結論與建議

一、由表 1 及 2 結果可知，五都公共圖書館之館員在工作職場之責任、態度及觀念上應予以溝通，不只是奉公守法的公務員，同時也是服務「普羅大眾」的「服務業」，什麼是服務業，就是要主動、活潑、積極、熱心。應全國統一每年固定委外至少做一次顧客關係管理之調查報告，產生較爲「中立」之評估，做爲公共圖書館在顧客關係管理之參考。

二、由表 3 可知 84%的五都公共圖書館並未針對所有進入圖書館之讀者主動且即刻的建立基本資料，在第一時間上已喪失了建立顧客關係管理之機會。應要求每一公立圖書館對進 入之讀者主動且即刻建立基本資料，以爲顧客關係管理的第一步。

三、應要求每一公共圖書館每月進行讀者基本資料分析，同時應於每一年主動對同一讀者做基本資料更新。

四、應將「讀者滿意度」、「讀者忠誠度」、「館內環境」、「館內服務」、「讀者使用率」等各項訪查可爲年度內固定工作事項，藉由前述訪查結果分析，找出改善的做法。同時將此分析資料提供各館各單位參考。

五、應針對自習室、閱覽室、流通典藏區及各項活動以不同之讀者來源及身份分類，以徹底了解不同讀者之需求，甚至以此找出爲某些族群量身訂做的產品與服務。

六、自習室、閱覽室、圖書、DVD 之使用率，各項活動參與人數、讀者流失率、流失原因、新增原因皆應逐項探討，才可預防於未來，提前改善，不致使公共圖書館之使用率逐年下降，最終淪爲蚊子館。

七、由每年所建立及訪查之資料再將其中串聯起來，未來可以再做 3 年、5 年、10 年前後資料比較，就更可以看出讀者使用需求之變化及趨勢，以提供讀者日新月異的產品及服務，跟得上世界潮流及讀者之需求，才可能提高讀者之滿意度與忠誠度。

八、身處在資訊發達的時代，公共圖書館和讀者應建立各種可能之聯繫管道，如 E-MAIL、簡訊、LINE、Facebook、網站上的 Q&A 等，一方面可加強服務及即時性，另一方面也可藉由不同管道讀者的意見回饋，得到更多、更好的改善方向與方法。

九、現今世界上競爭力強的國家，其圖書館利用率也名列世界前茅，應視公共圖書館利用其爲增加國家競爭力的重要指標，對利用率不高的圖書館訂定評估指標以加強改善。

十、由表 15、16 讀者滿意度分析知，分別有 13%、67%及 13%、49%的讀者是很滿意及滿意的。但是更要予以重視的是 17%、36%普通、2%、1%不滿意及 1%很不滿意的讀者意見，並持續追蹤及處理。麥當勞強調 100%客戶滿意，王品集團只要客戶有意見立刻處理，有不滿意不只要賠償、補救，甚至店長、主管要登門拜訪，致歉之外同時將事情圓滿處理好，再做成案例供各店參考，這才是滿意度調查後最重要應做的事。

十一、 ISO 在 1998 年發行了第一版圖書館績效評估指標（ISO11620：1998），直至 2008 年又正式發行第二版（ISO11620：2008），將 45 個指標分成四大構面：1 資源、獲取與基礎建設；2 使用；3 效率；4 潛力與開發，涵蓋圖書館營運的各種層面，臺灣地區公共圖書館應以此一標準，加快腳步建立營運規範，通過 ISO11620 認證。

參考文獻

1. Dych’e, J. (2003)。**客戶關係管理手冊**。臺北：培生台灣。
2. ISO (2008)。**ISO 11620**（國際標準的圖書館績效評估指標），取自 http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=56755。
3. 李勝祥、吳若已 (譯) (2005)。**顧客關係管理**（原作者：William G. Zikmund、Raymond Mcleod、JR.Faye W.Gibert）。臺中：滄海書局。
4. 吳大鈞 (2011)。**如何落實自我評鑑制度**，取自 http://www.tsu.edu.tw/a/data/user/pel/files/201106011009493.pdf。
5. 應立志 (2006)。公共圖書館績效評估之探討：以雲林縣鄉鎮圖書館爲例。**臺灣圖書管理季刊 2**（4），77-98。
6. 盧秀菊 (nd.)。**學術圖書館之績效評估**，取自 http://www.lib.ntu.edu.tw/Publication/univj/uj3-4/uj3-4_1.html。

公共圖書館的創新服務要角—館員與數位內容策展

Key Players of Innovative Services in Public Libraries– Librarian and Digital Content Curation

阮明淑
Ming-Shu Yuan
世新大學資訊傳播學系
Department of Information and Communications
Shih Hsin University
E-mail: juanems@cc.shu.edu.tw

【摘要】

人是組織中實施知識管理的要角，因爲組織需要保持長期競爭優勢，優勢的關鍵是持續創新，而創新的基礎是要能活化、活用知識，而一切都要靠人完成或協助完成。過去談圖書館知識創新，較少以人的角度討論，因網路、資訊科技與社群媒體發展、資訊傳播方式改變，帶來嶄新的創新服務契機，尤其公共圖書館以服務大眾爲主，更有機會掌握此一契機，利用網路、資訊科技及社群媒體，進行數位內容策展，利用館員訓練有素的資訊（知識）品味，提供社群各種專業創新服務，重返館員的光榮時代。

【Abstract】

Human beings are key players in the implementation of knowledge management. This is especially true in organizations because organizations need to keep long-term competitive advantage which is based on continuous innovation. The foundation of innovation is to activate and utilize knowledge which is not possible without efforts of human beings. In the past, knowledge innovations in library were discussed on services, but less on viewpoints of

human beings (librarians). Due to advance of information technology and social media resulted the change of information dissemination. These also brought new chance of innovative services, especially public libraries. Public Librarians ought to be respected as key players of innovative services because they have expertise of digital content curation and taste of information (knowledge) that enable them to have more opportunities to utilize information technology, social media, and Internet to provide diversified services for communities.

關鍵詞：公共圖書館、知識管理、創新服務、館員、數位內容策展
Keywords: Public library, Knowledge management, Service innovation, Librarian, Digital content curation

壹、前言

臺灣推展知識管理至今，已有十多年成效，發現不論是顯性或隱性知識都由人產生、分享、利用與再創造。近年因 Web 2.0 相關技術工具發展與社群媒體興起爲知識管理帶來一股變革浪潮，但是變革也反映我們身處的環境與任務漸顯複雜化（Levy，2009）。對公共圖書館館員來說，如何快速因應不同讀者群的需求並傳遞知識變成重要任務之一，Chua 與 Goh（2010）調查不同類型圖書館網站運用 Web2.0 工具現況得知，公共圖書館館員運用 Web2.0 工具的比例低於大學圖書館館員，原因是公共圖書館館員面對的讀者群背景不同，以及一般讀者對工具的精通程度落差較大；進一步延伸研究，Kim 與 Abbas（2010）發現大學圖書館館員已廣泛採用 RSS feeds 及 Podcast 支援圖書館活動的知識移轉，而以 Tagging 或 Wiki 等工具支援讀者活動的知識創造功能較少，主要是讀者對知識貢獻的猶豫不決，上述結果顯示過去圖書館運用 Web2.0 工具的情況與面臨的困境。此外，圖書館員如同一位資訊管理者（Information Manager），核心任務是傳遞給讀者其所需要的資訊，但面對各種虛擬社群出現，資訊包裝（Information Packaging）與資訊客製化（Information Customization）對社

群成員的意義顯得重要（Teng＆Hawamdeh, 2002）。

Web2.0 工具與社群媒體深深影響知識傳播與交流方式，知識不再單純由上而下推展，原來僅爲使用者身分的社群成員趨向身兼數職，既是知識創造者、利用者、傳播者，更是知識加值者，這種知識傳播方式產生改變，公共圖書館新的服務方式也應運而生，其中知識社群經營與數位內容策展逐漸受到大家關注。本文將討論數位內容策展在公共圖書館創新服務應用的可能性，希望館員找到更多自己的價值，發揮更多知識加值利用的影響力。

貳、公共圖書館的知識管理

知識經濟興起，環境與科技快速變化，帶來各式各樣新問題，爲了解決問題，知識的有效整合與利用變得十分重要，因而促成知識管理的發展。知識管理的基本假設包含：1. 組織由人組成，並由人經營運作；2. 組織運作好壞，視人的能力表現而定；3. 人的能力與工作績效，主要靠知識。組織實施知識管理的好處有三：1. 在員工層級：利於員工成長、學習；2. 在群組層級：利於協同合作及成員專業能力；3. 在組織層級：利於最佳實務、組織力發揮、知識成分提升、組織記憶及競爭能力（林東清，2007），即組織知識是能夠提升組織競爭優勢與創造財富的腦力與能力的總合，所以組織是要能活用知識（Working Knowledge），產生價值。Nonaka 與 Takechi（1995/1997）認爲人是知識管理的核心、資訊技術是知識管理的工具、且知識創新是知識管理的直接目標和實現途徑。總之，知識管理的目的是希望知識能夠分享、創造，且最終知識化爲利潤、價值，使得組織得以生存、文明得以永續（阮明淑，2007）。

公共圖書館係指由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾爲主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館」，其被賦予教育民眾、傳布資訊、充實文化及倡導休閒等社會教育功能（圖書館法第四條）。其中，公共圖書館中的「公共」（Public）不只是數量上的意義，更反映出向所有人開放（Open to All）、服務於社群以及滿足社群的各種使用等社會意義，顯示公共圖書

館所衍生出的社會包容性（Social Inclusiveness）及公民身分（Kerslake& Kinnell, 1998）。所以，公共圖書館爲一公共財、爲一非營利組織、爲一地方資訊中心、爲唯一公有而正義的知識機構，透過其制衡知識的過度商品化，更能預防知識的壟斷而妨礙整體社會的知識交流、創新而進步；藉由其對知識自由的維護，可使人類社會的思想更自由發展，進而融合成更開放的價值觀、態度與信念之演進，是驅動社會文化健全與自由發展的推手（阮明淑、林浩欣，2002）。

所以公共圖書館應扮演化解知識市場化、商品化與知識自由之爭的角色之一，公共圖書館應積極地協助知識產業的知識管理提升到文化管理－即應從自身的知識管理，積極地成爲社會的文化管理的領導者。公共圖書館所處理的正是當地社區居民所需的生活資訊，以地方特色文獻爲多，由於以各區爲單位，儘管所謂一般居民讀者及生活資訊館藏的範圍不易界定，各館可逕自進行基本調查研究，確實了解讀者需求，同時珍惜每位館員的知識與經驗，提升讀者服務績效，必定可以匯集當地共同且特殊的核心知識資源與文化，成爲一以公共圖書館爲核心的文化網絡；以圖書館爲核心的文化圈，則成爲各個具有獨立特色且由小至大共同連結的文化網絡圈，將會對知識產業發展有著重要影響；同時，可作爲平衡知識商品化產生的過度利益追求效應與推廣知識產權尊重與知識合理使用的重要機構。公共圖書館的網狀結構，是知識社會連結知識、文化網絡的重要中心，爲知識產業的隱形推手，其必備的 Know-how 是由適當的資訊科技輔助，提供能令各地區性民眾滿意的特色與重點知識，且能隨著環境變遷做不同的創新適應。以上是作者在 2002 年提出的建議。

而黃昭謀（2012）在競合與超越：對「圖書館 2.0」時代公共圖書館的反思也提出類似的看法，認爲從「知識提供」、「社群凝聚」與「終身學習」三者來定位公共圖書館，思考從現有資源基礎與人的角度發展改變動能，認爲公共圖書館彼此間合作體系，可運用社交媒體、部落格等諸多技術，以及實體相關會議引發討論，由底層促成共識凝聚與對話交流，再透過社會政治活動訴諸公民參與，進行實質力量動員。此外，從知識資本管理角度來看公共圖書館，Kostagiolas（2013）認爲在知識驅動的社會經濟環境（Knowledge-driven Socioeconomic Environment）中，公共圖書館

作爲智力資本的創造者，以及大量運用知識資本來進行服務的關鍵因素，其進行的社會價值創造（Social Value Creation）、圖書館商譽（Library goodwill）、圖書館網絡中的競合關係等，都將是公共圖書館知識資本管理的重要內容。

參、館員的知識社群經營

Nonaka 與 Takeuchi（1995/1997）從知識管理角度，將知識分成顯性及隱性知識，並認爲外顯知識具有形式，可被處理與轉移，而隱性知識屬於個人，必須與他人或團體做經驗性互動才能獲得與學習。組織知識創造需要依託在情境（Context）之中，知識創造的情境便是 Ba，Ba 是一種共用空間（Shared Space），可以是實體、虛擬或心靈層次的空間，透過個人經驗及反思其他人的經驗獲得知識，也是提供個別知識轉換與知識螺旋向上發展所需能量、品質及場所（Nonaka&Konno, 1998；Nonaka, von Krogh&Voelpel, 2006）。知識創造的過程會受到情境、參與者及參與模式影響。陳泰明（2002）指出知識社群是具有共同興趣的一群人自願組合而成，有計畫的合作，分享知識，因爲彼此有不同的心靈 DNA，形成了知識螺旋，使個人知識逐漸成爲組織知識。Lindkvist（2005）認爲知識社群是結合實踐社群（Community of Practice）的學徒制運行模式，由參與者相互進行知識分享與創造，作爲組織新參與者獲得該知識領域核心、訣竅的重要場域，經由良好互動關係有助於知識交換。

Nonaka 等人進一步從互動（個人與團體）與媒體（實體與虛擬）兩個層面劃分出四種 Ba：原始型（Originating Ba）、對話型（Dialoguing Ba）、系統型（Systemizing Ba）及行動型（Exercising Ba）四個力場，每個力場都能促進與支持知識轉換，即經由四種 Ba 之間的互動過程產生知識轉換（Nonaka, Toyama, &Konno, 2000）。很多的公共圖書館都設有演講廳、研習室等，供社區民眾舉辦讀書會等知識社群活動，同時配合政府推展終身學習活動，是非常好的現象。建議公共圖書館可以縮減實體藏書的空間，節省的空間，則改爲提供知識社群活動的地方，甚或增設如同具有書香味的咖啡廳的場所，而且積極的推動社區民眾在此活動，形成大量的知識社

群。公共圖書館若能積極的經營「知識社群」，主動地利用資訊網路科技與民眾溝通，無疑的會提高整個社會的社交資本，也是在爲國家建造知識“場”。要這樣，必須先改變公共圖書館工作人員的思維模式，以策略的思考、主動積極的態度來經營「知識庫」（陳泰明，2002）。以上都是多年前的文獻所提出建議，至今似乎未積極落實在圖書館實務中。

肆、公共圖書館的創新服務與社群媒體觀察

一、 創新服務歷年趨勢變化

作者經由國家圖書館所出版的年鑑資料，比較公共圖書館近 5 年的發展。

（一） 創新服務比較

作者比較民國 98 年至 102 年國立臺中圖書館（以下稱國資圖）與臺北市立圖書館（以下稱北市圖）年鑑資料中創新服務項目如下表 1，發現近 5 年公共圖書館的創新服務在網路、資通訊科技 ICT (Information and Communication Technology)加值服務及多元化便民服務等自動化服務增加，而在知識社群經營之著力點相對較少或無。從表中灰底部分是國資圖遷館後創新服務新增項目，推出多項數位服務，推論與資源是否充裕？有無新的場域？館長願景與目標可能是影響創新項目的原因。總的來看，北市圖相對是以館藏服務爲主，即便是擴展服務新族群也是以館藏服務爲主。

表 1　98 年~102 年國資圖與北市圖創新服務比較表

	國資圖	**北市圖**
便民服務—辦證與資訊引導	開辦數位借閱證服務	發行青少年專屬借閱證
	一證通用政策 (101 年)	推出臺北市立圖書館借閱證結合數位學生證服務
	網路辦證 (101 年)	提高個人證借閱冊數爲 10 冊
	自助辦證 (102 年)	
	設置資訊便利站 (102 年)	
	設置人流計數器 (102 年)	

	國資圖	北市圖
便民服務－借閱與還書	「讀者預約自助取書」服務 異業結合創設「微型圖書館」服務 數位閱讀到您家-偏鄉公共圖書館試辦電子書借閱服務 (101 年)	增設還書箱 臺北車站 FastBook 全自動借書站 百齡智慧圖書館啓用 南機場借還書工作站啓用 市話語音催還逾期圖書 提供圖書線上續借服務 建置分館自助借書系統 公車圖書館服務 視聽資料預約
活動	辦理「閱讀植根與空間改造：99 年圖書館創新服務發展計畫」	辦理「悅讀臺北 101」系列活動（講座及短文徵選活動） 巡迴圖書/巡迴圖書運送次數增加 舉辦 60 週年館慶活動
館藏服務	特藏資料數位典藏及加值 充實數位資源及辦理相關利用教育 公共圖書館數位資源網 數位典藏服務網 線上視聽媒體中心 強化整體公共圖書館閱讀館藏資源網路資源中心導入「VHD 校園電腦集中管理系統」 電子書服務平臺 (101 年&98 年) 多媒體視聽中心 (102 年) 聽視障資訊中心 (102 年) 多元文化服務區 (102 年) 樂齡學習資源區 (102 年) 數位與互動的兒童學習中心 (102 年) 智慧型館藏管理系統 (102 年)	樂齡學習資源中心設置 電子資源整合查詢系統及視障電子圖書館建置完成 推出數位影音借閱平臺 建置數位典藏系統 建置兒童電子圖書館 建置參考服務 Facebook 設置新移民閱讀專櫃 臺灣原住民族資料專區

	國資圖	北市圖
品牌	辦理 CIS(企業識別系統)徵選-「閱讀，推開世界之窗」(101 年) 自創品牌服務 (102 年)	
空間規劃	三大亮點體驗式服務 (102 年) ● 數位體驗中心 ● 數位美術中心 ● 數位休閒中心	
軟硬體設施	強化數位媒材軟硬體設施機能 數位化資料庫資源 運書機器人 (102 年)	
策略	成立「公共圖書館聯盟」	

*灰底爲台中圖轉爲國資圖所新增的創新服務項目

所述之發展，作者認爲：（1）主管機關政策走向影響，沒有支持就沒有資源，可能政策相對保守，所以主管大多未能引入外部知識進行大幅創新；（2）文化改變不易，人員習慣原有工作思考模式。受限於原先服務方式，所以仍以館藏服務爲主。

（二） 績效與評鑑

評估在知識管理屬重要議題，本文由公共圖書館的績效評估項目進行觀察，圖 1 爲參考國家圖書館 102 年全國公共圖書館評鑑手冊之評鑑內容，探討直轄市立圖書館評鑑項目，發現資料中 4-6 社群媒體服務之辦理與 4-7 行動服務之辦理已列入評鑑指標項目，但實際進行評量時卻屬不計分項目。可見圖書館界已體認到重要性，但尚未實質落實評鑑，可能考量城鄉差距或資源分配問題。

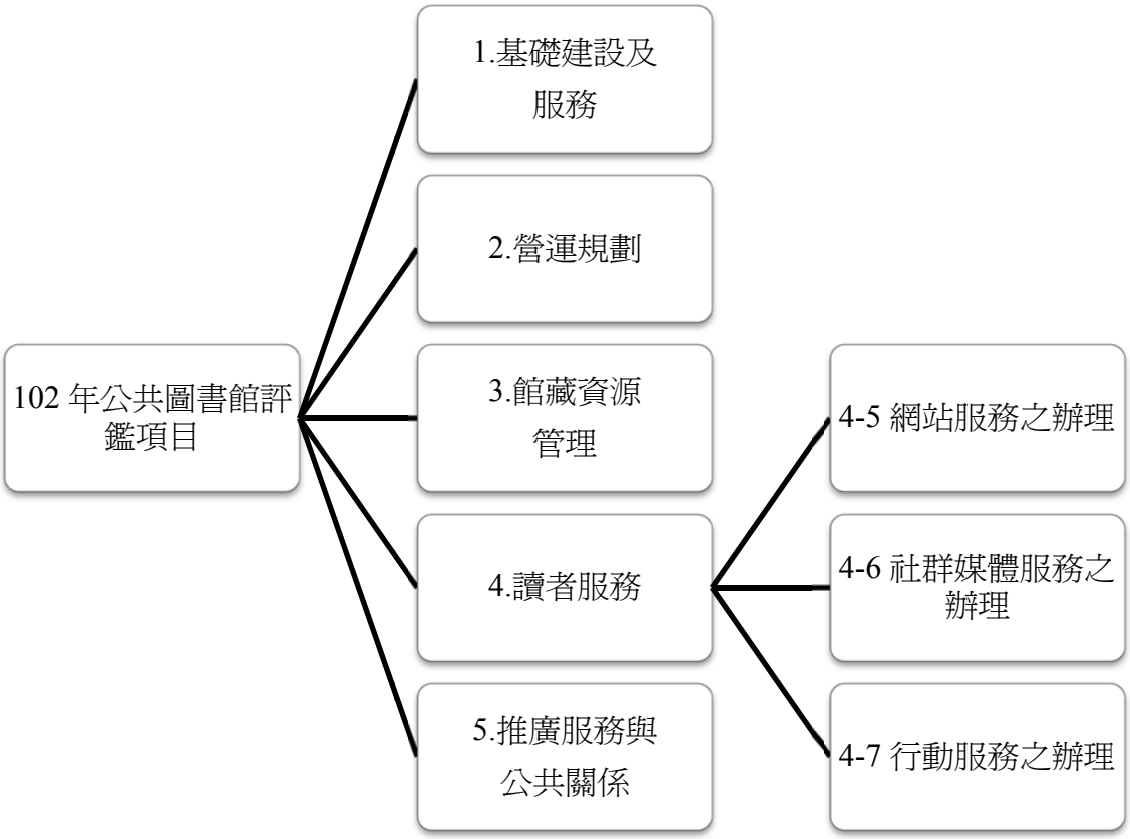


圖 1　102 年公共圖書館評鑑項目

二、　社群媒體初步觀察

因爲公共圖書館績效評估已將社群媒體服務之辦理列爲評鑑指標，故進行以下觀察：

（一）　國資圖與北市圖之 Facebook 經營概況

以國資圖與北市圖爲例，兩者在社群網站的共同性有講座訊息、館內相關資訊及圖書館休館資訊。兩者內容貼文最大差異性在於，國資圖不但在社群網站中張貼圖書相關訊息，也會張貼留學資訊、電影資訊及館內活動花絮；北市圖則會在社群網站中張貼北市圖「市圖之窗」的公告。相較於北市圖，國資圖的粉絲頁面放入大量的活動花絮照片（表 2）。

表 2　國資圖與北市圖公共圖書館之 Facebook 經營概況比較表

社群名稱	國立公共資訊圖書館	臺北市立圖書館服務「讚」
成立時間	2010 年 8 月 23 日	2010 年 8 月 24 日
粉絲人數	8,261	7,802
粉絲頁網址	https://www.facebook.com/ilibrary	https://www.facebook.com/taipeilibrary
貼文數	211	179
平均貼文數	0.9 篇	0.51 篇
貼文資訊	照片 66.7%；影片：4.2%；狀態 20.8%；連結：8.3%	照片 66.7%；狀態 12.5%；連結 20.8%
內容貼文	講座訊息 活動資訊 館內相關資訊 館內活動照片 活動資訊-電影資訊 主題特展資訊 留學資訊 休館訊息 電子書資訊	好書閱讀推薦 主題書展資訊 志工招募 館內相關資訊 休館訊息 講座訊息 徵稿比賽資訊 館內期刊出刊公告

（二） 北市圖之討論區、社群網站(如 Facebook)、部落格和新聞蒐集觀察

（資料來源：OpView 社群口碑資料庫；資料蒐集時間：2014 年 01 月 19 日至 2014 年 04 月 19 日）

本文從討論區、社群網站(如 Facebook)、部落格和新聞蒐集與北市圖相關討論內容，資料蒐集時間從 2014 年 01 月 19 日至 2014 年 04 月 19 日，共 447 筆，將網友對於內容是好評與負評進行分析結果如圖 2 所示：

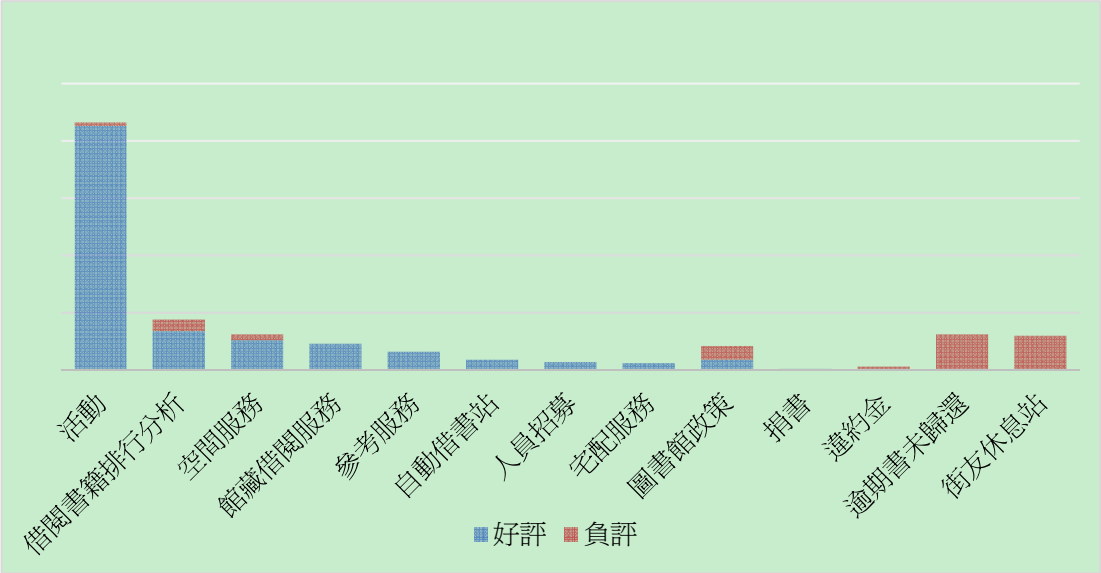


圖 2　北市圖之社群媒體討論內容分析

獲好評之前五項討論內容依序爲活動、借閱書籍排行分析、空間服務及館藏借閱服務等，其中活動的內容主要是閱讀講座、說故事活動、展覽藝文表演和課程學習等；借閱書籍排行分析，針對年度借閱書籍排行榜；空間服務提供主要戲劇拍攝場景和表演場地；館藏借閱服務提供相關書籍或電子書服務等。負評最主要討論內容爲逾期書籍未歸還與智慧圖書館淪爲街友休息站。由上初步分析結果，公共圖書館社群服務已跨出一大步，但如何深化經營有待進一步觀察。

伍、數位內容策展應用於公共圖書館創新服務

一、數位內容策展發展

（一）數位資訊龐雜、優劣並存且真假難辨

自網路崛起後，其提供連結全球使用者電腦之機會，也匯聚了各式各樣資訊，協助人類解決問題，但是多元的資訊來源卻也產生資訊大量、龐雜、新舊、優劣並存及真假難辨之問題，反而對使用者形成了困擾。

（二）資訊傳播科技應用與社群媒體興起

社群媒體紀錄和管理使用者的社群關係，也提供使用者創造及分享資訊的管道，ICT 的應用更讓此一現象發展蓬勃，其影響從個人到機構。

（三）數位內容策展意涵、方法與工具

策展(Curate/Curation)有多種意義，意爲治療、治癒的行動(Curation, 2012)，以及治療身體或靈魂的基督教牧師(Curate, 2012)，之後才發展爲博物館或展覽的策展人(Curator)管理和維護展品的行爲(Curate, 2012a)。策展人(Curator)的傳統定義：「是文化遺產機構中管理和照顧藝術實品，以及畫廊中組織展品的專業人士(Liu, 2012) 策展人所發表的內容，來自於其他的網路資源，需進行資料匯聚、選擇、組織的過程，之後呈現、分享在網路上。由於策展內容的開放性，可以因使用者意見的加入而豐富其內容。數位內容策展成品的品質取決於資訊組織的優劣。曾提出社群媒體優化 SMO (Social Media Optimization)概念的 Bhargava，就其觀察網路上的策展內容，認爲數位內容策展有 5 種採用方法(Bhargava, 2012)：

1. 匯聚(Aggregation)：匯聚特定主題最相關資訊於一處，最常見的形式是目錄式的部落格文章。
2. 精萃(Distillation)：去除主題相關的所有雜訊，聚焦在最重要和最相關的概念，即主題概念的去蕪存菁動作。在大量的相關資料中進行過濾篩選，以產生相關性、完整性較高的文章。
3. 洞察(Elevation)：策展人藉由其大量日常心得累積而提出更普遍的趨勢或洞見。不同於前兩項的資料匯聚與選擇，此方法更強調策展人本身所具備的能力，在整理大量的資料中，提出個人的創見或看法。
4. 混搭(Mash-up)：合併一個主題的不同內容，產生一個新的觀點。
5. 時間年表(Chronology)：按時間先後排序以組織歷史資訊，通常依時間表策展某一特定主題的演變。

數位內容策展可以採單一或是結合多種方法，以不同的方式呈現。

以下就各類型之策展工具進行介紹：

1. 圖片型策展工具：如 Pinterest

   Pinterest 由 Ben Silbermann、Paul Sciarra、Evan Sharp 等人創立於 2010 年，2012 年 8 月才正式開放註冊，Pinterest 可收集及整理圖片的網路剪貼簿，類似相簿分類的功能。

2. 影音型策展工具

   Youtube 上產生大量的影音檔案，相應而生產生了影音策展網站，包括 9X9.TV、Magnify、Newsy 等。

3. 圖文影音型策展工具

   由於網路資源的多樣性，同一主題可能有圖文、圖片或影音分享等型式，因此產生了以主題爲主，不限資料型式的策展網站，如不限主題的 Storify、About.com、Tumblr、Soup.io、Flipboard，以及 App 的 Zite、SkyGrid 等。

二、數位內容策展與公共圖書館創新服務

Stanoevska-Slabeva、Sacco 與 Giardina(2012)將內容策展稱之爲社群媒體策展(Social Media Curation)，認爲是一個新的、創新的新聞報導，是從網絡和社群媒體內容中產生各具特色的數位敘事作品。社群媒體策展的基本概念是奠基在媒體策展的基礎上，處理不同的來源和內容的大型語料庫，加以識別、選擇、驗證、組織、描述、維護和保存現有的文物，以及將它們整合成一個整體的資源。

在數位內容策展概念下，蔡屏（2011）認爲未來圖書館服務應根據館藏的特性，提供讀者無法在搜尋引擎獲得的專業知識，以此自成專業，即「資訊策展人」，同時認爲資訊策展人服務包含：真實有效的資訊內容提供、數位資源保存、以社群媒體作爲資訊溝通的疏導及透過具權威性資源介紹來提升讀者的資訊素養。其強調數位內容策展的過程是有助於館員與讀者獨立思考與判斷。本文據上述數位內容策展之特性、工具類型結合圖書館員執行業務，歸納館員策展工具包括：社會性書籤服務(Social Bookmarking Services)，如：Diigi、Dekicious、Digg、Reddit 還有一些視覺導向(visually oriented)的書籤服務，如：Pinterest 和 Symbaloo，也有一些除了書籤之外，也能夠創造故事的混合式工具(Storify)以及訂作雜誌或

是報紙(Scoop.it 和 Paper.li)。

本文蒐集國外公共圖書館對於數位內容策展工具之運用現況如下：

（一）Pinterest：紐約公共圖書館(http://www.pinterest.com/nypl/)

紐約公共圖書館不僅作爲圖書館功能，其所蘊含的紐約文化特色和藝術等方面，皆具有獨特的色彩和歷史意義，其運用 Pinterest 將內容分爲圖書推薦、pin 圖片、圖書與貓圖片、圖書館宣導、假日的圖書館、紀念品等共開設 31 個主題、分享了 2,052 張圖（pin）、33 個喜愛（like），鼓勵讀者分享與紐約公共圖書館人、事、物之相關圖片和感想，而目前已累積 29,188 位追隨者（followers）。

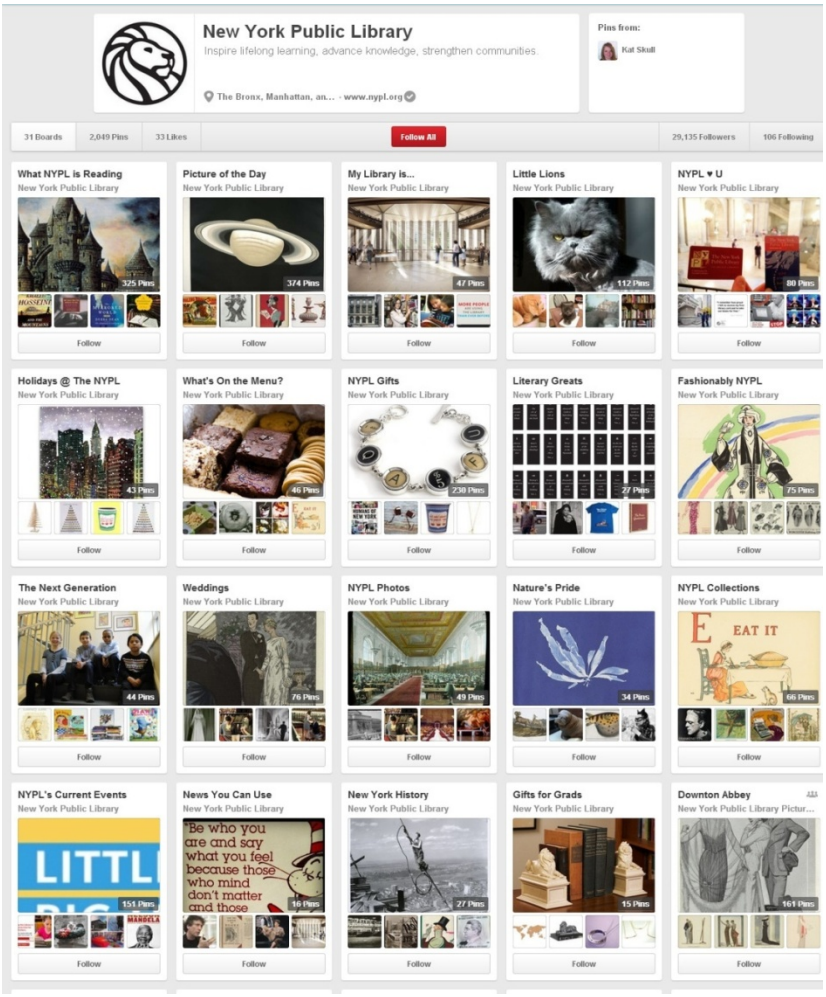


圖 3　紐約公共圖書館之 Pinterest 首頁

（二）Storify：英屬哥倫比亞大學圖書館(http://storify.com/ubclibrary)

英屬哥倫比亞大學圖書館運用 Storify 蒐集、記錄圖書館事務與新影音館藏成立過程，在 Storify 中包含了影音館藏介紹、在圖書館的一天分享、歷史報導、圖書館領頭資訊等 8 個故事，其中以圖書館空間故事蒐集人氣最高，其次爲影音館藏故事，目前累積有 14 位追隨者。

圖 4　英屬哥倫比亞大學圖書館的 Storify 首頁

（三）Flipboard：新加坡館員 Aaron Tay 之 Library-tools to try

(https://flipboard.com/section/library-tools-to-try-bD8j46)

Aaron Tay 對於策展工具使用具一定的研究，可從他的部落格窺知一二（http://musingsaboutlibrarianship.blogspot.tw/）。他積極使用各種不同的數位內容策展工具來推廣圖書館相關資訊服務，其中以 Flipboard 電子雜誌形式，蒐集各種影音、圖片、微網誌、地圖等素材，彙整完成圖書館相關資訊服務應用之介紹，其內容包含 Google 應用系列、Facebook、APP 及 LinkedIn 等，值得參考。

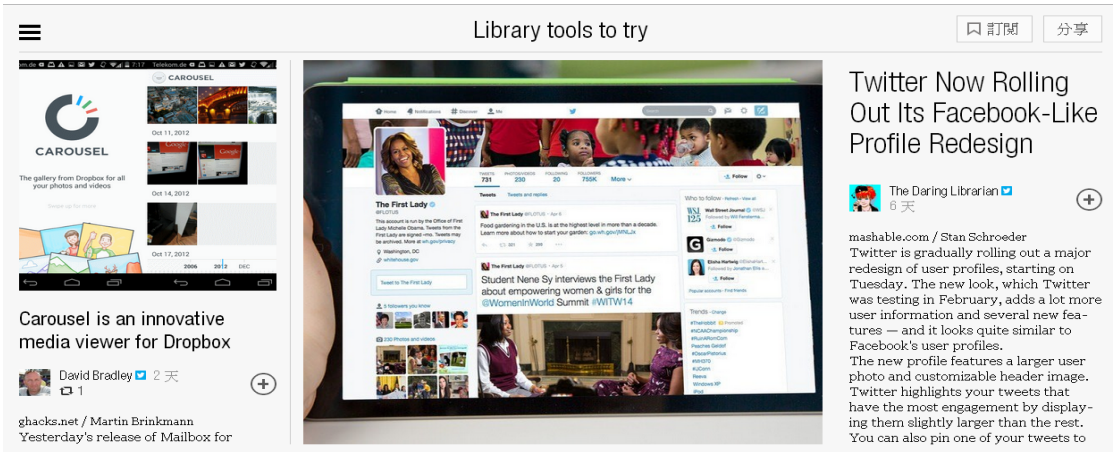


圖 5　Library-tools to try 頁面 1

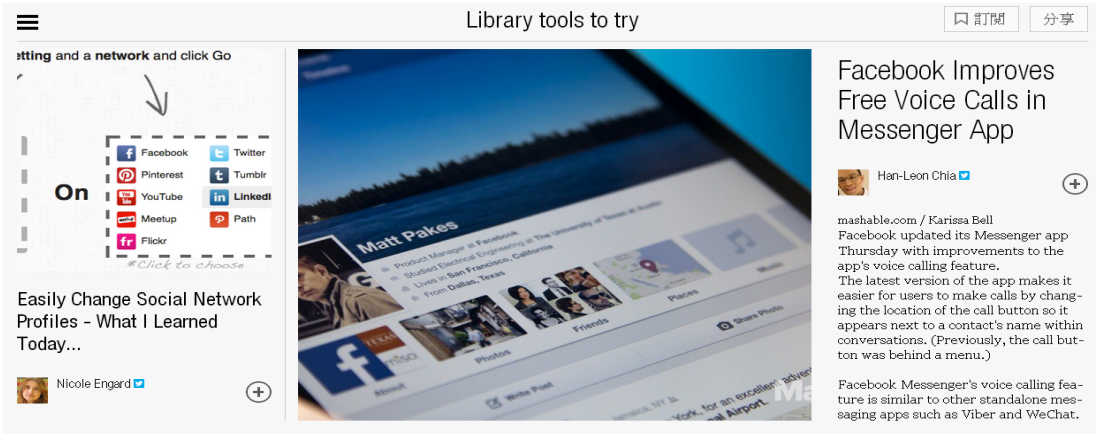


圖 6　Library-tools to try 頁面 2

陸、結論

一、知識可分爲顯性（文件）與隱性（人腦）知識，經由兩者的連結，可得到最佳問題解決，且由內部人員（館長、館員）、外部相關資訊服務人員、外部使用者形成群體智慧網。

二、從公共圖書館現有的創新服務來看，受限於空間、資源及文化，所以大幅創新不易。相對而言，數位內容策展可以彌補空間與資源不足，可視爲未來發展之契機。

三、館藏、館員、空間、文化、服務都是圖書館重要資源，只強調館藏服務，易朝向智慧圖書館發展，館員可能被取代。但數位內容策展可以發揮館員的資訊素養專業，由館藏推薦導向各種資訊或知識策展。

四、建議公共圖書館評鑑與創新服務項目應該連結，否則只有指標，沒有落實，有點可惜。

五、公共圖書館創新變革不易，與其主管機關政策有關，所以需要主管機關在政策制定上更能與時俱進，也需要有魄力的館長，及願意不斷學習創新並加以落實在服務工作的館員。

六、數位內容策展工具及 ICT 的變化快速，其應用服務也相對多元，館員需要有熱情、快速且多元的學習力。

公共圖書館提供好的館藏服務，可能朝向智慧圖書館發展。人有知識、有價值才能提供服務，館員才會受到重視。廚師走出封閉的廚房迎向大眾展現廚藝，而館員是不是也該是展現多元知識品味的時候了。

參考文獻

1. 仇筠茜（2013）。新聞策展："微媒體"環境下突破新聞報導及倫理分析-以美國馬拉松爆炸報導爲例。**新聞倫理研究，9**，125-130。
2. 阮明淑、林浩欣（2002）。公共圖書館與知識產業的發展關係研究。**臺北市立圖書館館訊，24**(4)，43-55。
3. 阮明淑（2007）。**知識產業與知識管理-公部門農產業之研究**。臺北市：文華。
4. 阮明淑（2013）。數位內容策展應用服務。**2013 年情報資本˙資產˙倫理研究大會**，日本鶴見大學。
5. 阮明淑（2013）。**數位內容策展應用服務【簡報檔】**。102 年度數位內容策展研習班。中華民國圖書館學會。
6. 林東清（2007）。**知識管理**。臺北市：智勝文化。
7. 張鵬(2013)。社交媒體位博物館帶來的新機遇與新思考。**博物館研究**，*2*，25-29。
8. 陳泰明（2002）。由企業知識管理探討公共圖書館的經營。**臺北市立圖書館館訊，19**(4)，50-55。
9. 國家圖書館(2013)。**102 年全國公共圖書館評鑑手冊**。取自：http://www.ncl.edu.tw/public/Attachment/39111651071.pdf
10. 黃靜（2013）。書單策展：大學生閱讀推廣的眾包策略。**圖書館雜誌，9**，62-68。
11. 黃昭謀（2012）。競合與超越：對「圖書館 2.0」時代公共圖書館的反思。**圖書館學與資訊科學，38**，4-14。
12. 曾淑賢（2013）。**中華民國一〇二年圖書館年鑑**。臺北市：國家圖書館。
13. 圖書館法，總統府公報 6377 期（2011），27-29。
14. 蔡屏（2011）。網路環境下未來圖書館的服務定位-信息策展人。**情報資料工作，5**，61-63。
15. Abram, S. (2008). Social Libraries: The Librarian 2.0 Phenomenon. *Library Resources & Technical Services, 52*(2), 19-22.
16. Bhargava, R.(2012). *How Curation Could Save The Internet.*

Communication World, 29(1), 20-23.

17. Chua, Y. K. & Goh, D. H. (2010). A study of Web 2.0 applications in library websites. *Library & Information Science Research, 32*(3), 203-211.
18. Chowdhury, G., Poulter, A. & McMenemy, D. (2006). Public Library 2.0: Towards a new mission for public libraries as a "network of community knowledge". *Online Information Review, 30*(4), 454 – 460.
19. Fern, M., Madsen, T. L. (2012, March 5).Why Startups Should Curate Content[Web blog message].Retrieved form http://blog.intigi.com/why-startups-should-Curate-content.
20. Kerslake, E. & Kinnell, M. (1998). Public libraries, public interest and the information society theoretical issues in the social impact of public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science, 30*(3), 159-167.
21. Kim, Y. M. &Abbas, J. (2010). Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective. *The Journal of Academic Librarianship, 36*(3), 211-218.
22. Kostagiolas, P. A. (2013). Managing knowledge capital in public libraries for a knowledge-driven socioeconomic environment. *Library Management, 34*(8/9), 677-689.
23. Lesk, M. (2013). Curators of the Future. *New Technology of Library and Information Service, 3*, 1-7.
24. Levy, M. (2009). WEB 2.0 implications on knowledge management. *Journal of Knowledge Management, 13*(1), 120-134.
25. Lindkvist, L. (2005). Knowledge Communities and Knowledge Collectivities: A Typology of Knowledge Work in Groups. *Journal of Management Studies, 42*(6), 1189-1210.
26. Michael Lesk(2013).Curators of the Future. *XIANDAI TUSHU QINGBAO JISHU*, *3*, 1-7.
27. Nonaka, I. & Konno, N. (1998). The concept of 'ba': building a foundation for knowledge creation. *California Management Review, 40*, 40-54.
28. Nonaka,I. Toyama,R. & Konno,N.(2000).SECI, Ba and Leadership: a

Unifed Model of Dynamic Knowledge Creation. *Long Range Planning, 33,* 5-34.

29. Nonaka, I., von Krogh, G. & Voelpel, S. (2006). Organizational knowledge creation theory: evolutionary paths and future advances. *Organization Studies, 27*(8), 1179- 1208.
30. Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation.* New York: Oxford University Press.
31. Rutherford, L. L. (2008). Building participative library services: the impact of social software use in public libraries. *Library Hi Tech, 26*(3), 411-423.
32. Stanoevska-Slabeva, K., Sacco, V., & Giardina, M. (2012). Content Curation: a new form of gatewatching for social media?. In *13th International Symposium on Online Journalism. Austin, Texas.*
33. Teng, S.&Hawamdeh, S. (2002). Knowledge management in public libraries. *Aslib Proceedings, 54*(3), 188-197.

「公共圖書館與顧客管理」選目

Bibliography of Public Library and Customer Management

劉幸玟
Hsing-Wen Liu
臺北市立圖書館推廣課
Librarian, Extension Section
Taipei Public Library

【摘要】

本期「公共圖書館與顧客管理」文獻選目，蒐集主題相關之中西文文獻。中文選目，選擇民國 87 年至 96 年發表之期刊論文與研究報告 15 篇，依年代先後排列；西文方面則選擇西元 1997 年至 2008 年間相關期刊論文 15 篇，依年代先後排列。

壹、中文書目

1. 謝寶煖。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 期（民國 87 年），頁 10-22。
2. 范惟翔。「顧客知識管理、市場導向與行銷績效之關係研究」。國立中正大學企業管理研究所，碩士論文，民國 90 年。
3. 陳心瑜。「顧客知識管理內容與關係行銷之研究」。國立中正大學企業管理研究所，碩士論文，民國 90 年。
4. 林東清。「顧客關係管理（CRM）研究的一些相關理論模式與重要議題」。資訊管理學報 9 卷（專刊，民國 91 年 2 月），頁 31-56。

5. 王美玉、黃美玉。「以顧客關係管理的觀點探討電子圖書館的讀者服務」。國家圖書館館刊，92 卷 1 期（民國 92 年）：頁 155-168。
6. 何雍慶、范惟翔、陳振燧。「顧客知識管理模式建構與實證」。中華管理評論 6 卷 5 期（民國 92 年），頁 43-62。
7. 林婉君。「從企業有關顧客知識之觀點探討顧客關係管理」。國立交通大學管理科學研究所，碩士論文，民國 93 年。
8. 陳建文、陳美文。「圖書館使用者認知價值、滿意度與忠誠度關係之研究」。圖書與資訊學刊第 50 卷（民 93 年 8 月），頁 32-48。
9. 楊錦潭、陳玟志、邱魏津、朱永方。「圖書館顧客關係管理與資料探勘」。國家圖書館館刊，94 卷 1 期（民國 94 年）：頁 115-134。
10. 黃俊英。「從企業管理的角度探討圖書館的經營管理」。臺灣圖書館管理季刊 1 卷 1 期（民 94 年 1 月），頁 33-39。
11. 王美玉、蕭文娟、馮秋萍。「CRM 與圖書館讀者服務」。臺北：秀威資訊，民國 95 年。
12. 何珮凌。「顧客關係管理模式應用於公共圖書館書香宅急便服務之可行性研究－以臺北市立圖書館爲例」。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民國 95 年。
13. 黃識銘、方世榮。「市場導向、關係行銷能力與顧客知識管理能力對企業資本之影響」。管理評論 25 卷 2 期（民國 95 年 4 月），頁 29-60。
14. 簡瑞霖。「知識管理基礎設施、顧客知識管理與顧客關係管理關聯性之探討。理工研究學報 40 卷 2 期（民國 95 年 10 月），頁 25-48。
15. 陳慧文。「公共圖書館之顧客知識管理研究－以臺北縣立圖書館爲例」。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民國 96 年。

貳、西文書目

1. Koter, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: David

Borkowsky.

2. Wayland, E. R., & Cole, P. M. (1997). *Customer connections: New strategies for growth*. Boston: Harvard Business School Press.
3. Hiebeler, R., Kelly, T. B., & Ketteman, C. (1998). *Best practices: Building your business with customer-focused solutions*. New York: Simon & Schuster.
4. Li, T., & Calantone, R. J. (1998). The impact of market knowledge competence on new product advantage: conceptualization and empirical examination. *Journal of Marketing, 62*(October), 13-29.
5. Davenport, T. H., Harris, J. G., & Kohli, A. K. (2001). How do they know their customers so well. *MIT Sloan Management Review, 42*(2), 63-73.
6. Swift, R. S. (2001). *Accelerating Customer Relationships: using CRM and relationship technologies*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
7. Crosby, L. A. (2002). Exploding some myths about customer relationship management. *Managing Service Quality, 12*(5), 271-277.
8. Garcia-Murillo, M., & Annabi, H. (2002). Customer knowledge management. *Operational Research Society, 53*, 875-884.
9. Gibbert, M., Leibold, M., & Probst, G.. (2002). Five styles of customer knowledge management, and how smart companies use them to create value. *European Management Journal, 20*(5), 459-469.
10. Rowley, J. E. (2002). ECRM through your website. *Library & Information Update, 1*, 44-45.
11. Campbell, A. J. (2003). Creating customer knowledge competence: managing customer relationship management programs strategically. *Industrial Marketing Management, 32*, 375-383.
12. Gebert, H., Geib, M., Kolbe, L., & Riempp, G. (2003). Knowledge-enabled customer relationship management: integrating customer relationship management and knowledge management. *Journal of Knowledge Management, 7*(5), 107-123.
13. Du Plessis, M., & Boon, J. A. (2004). Knowledge management in

eBusiness and customer relationship management: South African case study findings. *International Journal of Information Management, 24*(1), 73-86.

14. Lin, C. H., Hong, J. S., Doerr, M. (2008). Issues in an inference platform for generating deductive knowledge: a case study in cultural heritage digital libraries using the CIDOC CRM. *International Journal on Digital Libraries, 8*(2), 115-132.
15. Wang, M.Y. (2008). Measuring e-CRM service quality in the library context: a preliminary study. *The Electronic Library,26*(6), 896-911.

美國社會的公共資產—卡內基圖書館的歷史意涵

Public Property of American Society—The Historical Meaning of Carnegie Libraries

林慶弧
Ching-Hu Lin
修平科技大學國際企業經營系
Department of International Business Management
Hsiuping University of Science and Technology

【摘要】

卡內基在 19 世紀末到 20 世紀初，捐贈美國數量龐大的公共圖書館，對美國社會與文化造成非常深遠的影響。本文探討卡內基在事業有成之後所從事的眾多慈善項目中，爲何熱衷於捐贈公共圖書館的建設，與對圖書館事業的關心與支持，分析其動機和社會因素。卡內基獨創的捐贈圖書館模式，對當時的美國政府、社會和民眾產生許多觀念上的改變，值得深入研究探討；後來成立的卡內基基金會亦持續關注美國圖書館事業，進行多次的研究調查，皆對後來的圖書館營運產生變革，影響美國公共圖書館的發展。卡內基捐贈公共圖書館，可謂是圖書館發展史上，史無前例且影響深遠的事件，這些數量龐大的卡內基圖書館，是美國社會的寶貴公共文化資產。

【Abstract】

Andrew Carnegie (1835~1919) donated innumerable public libraries to the U.S.A. during the end of 19th Century and the beginning of 20th Century, and this has influenced deeply to American society and culture. This article is about to discuss why Carnegie was an enthusiast about donating public library

buildings and caring and supporting Librarianship from many other kinds of charities, and to analyze his motives and social factors after he had been successful in his own business. The way Carnegie created to donate libraries at that time was a new conceptual change to American Government and the public. Later, Carnegie Foundation was established and incessantly cared and supported Librarianship. It was a big innovation of running libraries and deep influence to develop American public libraries after Carnegie Foundation doing many times of research. Carnegie donating public libraries is an unprecedented and influenced event in library development history. These innumerable Carnegie libraries are the precious public cultural property of American society.

關鍵詞：卡內基、卡內基圖書館、美國公共圖書館、圖書館事業

Keywords: Carnegie, Carnegie Libraries, American Public Libraries, Librarianship

壹、前言

圖書館是人類社會文明發展的產物，作爲典藏智慧、傳承文化的機構，其年代非常久遠[1]，然而圖書館的發展與一個國家的發展能與時並進，甚至在其開國的歷史過程中，扮演一定程度的影響，則非美國莫屬。[2]美國公共圖書館以服務全體國民、推廣社會教育、配合民主政治的理想，爲民主政

[1]西方圖書館的起源，可溯自西元前 3000-2000 年的兩河流域的巴比倫，參考尹定國譯，《西洋圖書館史》，頁 19。中國的圖書館雛型，最早以國家檔案館的形式出現，安陽殷墟出土的文物，已證明殷商(1766-1121B.C.)已有圖書館；而依《史記》所載，周代還有專門管理圖書的官吏，參考胡述兆、吳祖善合著，《圖書館學導論》，頁 24。

[2]美國在英國殖民地時期，雖然沒有大型圖書館或公共圖書館，但殖民地區的人民卻深知書籍是重要的文化工具，因此各地區皆有規模極小的圖書館，以當時的時空而言，這些小圖書館就是傳播文化的重要堡壘，也是美國圖書館史的開始，詳見尹定國譯，《西洋圖書館史》，頁 217-229。此外，北京大學國際關係學院副研究員侯穎麗更認為，美國的圖書館不僅有保存文化的功能，最重要的是，圖書館在美國的社會地位獨樹一格，她代表著美國的核心價值觀：開放、自由、平等。的圖書館〉，頁 236-251。

治之推展而努力，公共圖書館與美國政治、經濟、社會、教育等外在的大環境息息相關（盧秀菊，1994）。公共圖書館在美國社區文化、公民教育和民主政治生活中，佔有舉足輕重的地位。[3]

美國在殖民地時期，只有在大學附設的圖書館，或政要與富商的私人收藏中，才可看到大量的書籍（于錢寧娜，2001）。美國公共圖書館的起源，一般皆回溯自富蘭克林(Benjamin Franklin)於1731年倡議成立「費城圖書館俱樂部」(Library Company of Philadelphia)，直至該時，一般人民很難有機會接觸到大量的書籍，滿足民眾對文化或教育知識上的追求。

該俱樂部雖然是收費的圖書館，需要加入會員資格後，才能使用的股份制度圖書館，其目的爲「推動美國人廣泛交往，使普通商人、農民與紳士，一樣擁有才智，爲殖民地捍衛自己的權利做出貢獻」。「費城圖書館俱樂部」在美國革命爭取獨立期間，與開國元勳們有密切的關係，首先有許多美國開國元勳是該俱樂部的成員，享受到圖書館提供的圖書服務；其次是該棟俱樂部建築物，曾經多次借給開國元勳們開會商議革命與建國之用（鄭明萱，2004）。

然而，若依照美國圖書館學會（American Library Association，簡稱ALA）出版的 *ALA Glossary* 中對公共圖書館定義：「對地方行政區、地區或地方全體住民，不收取任何費用而提供完整圖書館服務之圖書館。」以及「以公費或私費維持，對其行政區內之住民不收取任何費用，提供圖書館基本的館藏和基本服務的使用，但對行政區外的使用者有時酌收費用。」

準此，公共圖書館的精神在於免費提供人民平等利用圖書館資源的機會，而美國第一座公共圖書館成立於 1833 年，位在新罕布什爾州（New Hampshire）的彼得博羅市（Peterborough），這是最早靠人民稅收建立與營運的基層公共圖書館（英惠奇，2007）。

[3]美國圖書館學會在 1999 年為迎接新世紀的來臨，重新思考圖書館在美國社會的地位，提出「圖書館：美國人的價值」作為對美國社會與人民的重要宣示。全文中文翻譯詳見謝寶煖，〈圖書館的定義〉，頁 39。

1851 年麻薩諸塞州（Massachusetts）議會通過法案，決定在波士頓市（Boston）建立公共圖書館，波士頓公共圖書館（Boston Public Library）於 1854 年正式對外開放，是美國大城市最早依法設立的公共圖書館。隨後各州仿效，相繼通過了類似的法令，如 1854 年的緬因州（Maine）、1855 年的佛蒙特州（Vermont）、1867 年的俄亥俄州（Ohio）等（Byam,1966）。此後，公共圖書館如雨後春筍般在全美各地成立，這些圖書館的經費都依靠人民的納稅來營運，免費爲讀者服務。

美國是一個移民國家，根據統計，1776年建國後，其移民至少來自26個國家，其中以來自歐洲地區的白人爲主要來源，尤其是英國、蘇格蘭、德國、義大利與奧地利等（詳見附表1）。美國公共圖書館在19世紀成立之初，基於教育機會均等的民主精神，主要目的就是要掃除文盲與推展成人教育，進而普遍提升全民的知識水準，此一理念的落實，提供社會一般讀者能夠獲得一個適當的場所，並透過自我努力，持續地學習一切新事物與新知識（Lee,1966）。

圖書館學家席拉[4](Jesse H. Shera)認爲美國公共圖書館之所以能夠獲得政府與納稅民眾的支持，最重要的理由是圖書館能夠提供全民教育，當時的人們對全民知識的提升有普遍的共識，對於教育非常熱衷，相信自我教育的功能，以及職業和技術訓練的實用價值，甚至認爲閱讀可提升道德情操。公共圖書館被大量需求的原因之一，是當時美國人相信，如果任何人能從自己發展出一種安定社會所需要的智慧，則任何能提供這種智慧的機構都值得大家的支持。因此利用圖書館的館藏，代表有知識與有教養，學校機構與公共圖書館是可互相取代的，前者是基礎的、是強迫的，對象是小孩與年輕人；後者是進階的、是自願的，對象是成年人。因此，公共圖書館被定位爲重要的自我教育機構（Shera,1949）。

美國公共圖書館的發展過程，不能忽略卡內基（Andrew Carnegie，

[4]Jesse H. Shera（1903-1982），席拉的博士論文探討美國東岸的公共圖書館發展史，是美國圖書館界少數研究圖書館史的專家；最具代表的論文為〈On the Value of Library History〉。詳見嚴文郁著，《美國圖書館名人略傳》頁 271-277。

1835-1919）捐贈數量龐大的公共圖書館所造成的影響，卡內基捐款興建圖書館，不僅對美國圖書館事業的發展造成革命性的影響，同時，也是人類圖書館史上規模最大、歷時最長、影響最廣的一項捐款。

卡內基在其事業有成後，捐贈經營事業所獲得大筆財富，在美國國內捐贈 1,681 座圖書館，[5]堪稱是美國公共圖書館史上一個重要的分水嶺，1911 年成立的卡內基基金會（Carnegie Corporation）亦持續關心圖書館發展與圖書館教育的相關議題，對後來美國政府積極投入公共圖書館建設與營運，產生推波助瀾的作用。

本文擬就卡內基捐贈圖書館的動機，與當時的社會背景作綜合分析，探究卡內基於眾多慈善事業中，選擇投入圖書館建設的原因。此外，19 世紀末到 20 世紀初的美國社會，在何種氛圍下，讓美國政府與民眾重視社會教育，除了大量興建免費的公立學校外，也重視免費使用的公共圖書館運作，在這個時期的美國社會和文化的發展，其代表的意義爲何。最後，卡內基所捐贈的卡內基公共圖書館，有何特色，對國家、對社會、對民眾、對其他企業家等造成哪些層面的影響；以及其後成立的卡內基基金會，對於美國公共圖書館和圖書館教育各自產生何種程度的影響。以上所述皆爲本文欲探究的重點。

貳、卡內基與其事業

卡內基於 1835 年生於蘇格蘭的頓芬林（Dunfermline）鎮，父親是錦緞的織造工人，因爲工業革命之後蒸氣織布機取代手工織布，導致失業。在 1848 年卡內基 12 歲時，舉家移居美國賓夕法尼亞州的阿勒格尼市（Allegheny, Pennsylvania），靠近匹茲堡（Pittsburgh）的北郊。隔年卡內基 13 歲時在紡織廠當童工，賺取微薄薪水貼補家用，16 歲時改行電報

[5]卡內基共捐贈 2,509 座圖書館，其中 1,681 座在美國境內，其他 828 座圖書館散佈在其他國家，參見 Carnegie Corporation of New York / Home/ Publications/ Carnegie Reporter/ A Short history of Carnegie Corporation's Library Program http://carnegie.org/publications/carnegie-reporter/single/view/article/item/100/，

傳遞員，後來在電報公司私下學會聽音解碼的技能，晉升爲報務員，並靠著努力學習技能與積極負責的態度，贏得當時賓州鐵路公司（The Pennsylvania Railroad）西區負責人史考特（Thomas A. Scott） 的賞識，成爲得力的左右手，並跟隨著史考特一路升遷。美國內戰（1861-1865）爆發前，他因投資鐵路公司股票成功，得到可觀的利潤，奠定日後投資公司的資金，隨著經營事業的成功與財富的累積，卡內基的事業領域橫跨鐵路運輸、石油開採、臥鋪車廂生產與鋼鐵等領域。其中獲利最大者爲拱石橋樑公司（The Keystone Bridge Company），建造鐵橋取代老舊的木橋，進一步增加大量財富。卡內基看準了鋼鐵事業的遠景，1863 年 28 歲時全力投入鋼鐵事業，藉由他的組織長才，併購了鐵礦、石灰礦、焦煤廠和其他鋼鐵廠，改良廠房與設備，降低成本且提高產能與產值，並生產多樣化的產品，從上游到下游整合了整個鋼鐵工業，從而建造了他的企業王國，因此卡內基被譽爲美國的「鋼鐵大王」（Camegie,1920）。

卡內基靠著強勢領導風格，一生事業得意，唯一的遺憾是 1892 年的赫姆斯德（Homestead）罷工事件導致流血衝突，當時人在蘇格蘭度假的卡內基，原本意欲火速趕回坐鎮處理，然其合夥人顧忌他對工會友好，極力勸阻不必趕回，終究發生有人員傷亡的憾事，當時的媒體一面倒地認爲，赫姆斯德流血罷工事件的責任應歸屬資方的不對（李欣穎，2006）。這件事後來成爲卡內基經營事業，被批評爲剝削勞工的一大把柄，1900 年，後又因經營理念與當時力倡鎮壓的合夥人傅瑞克（Henry Clay Frick）拆夥，改派基層出身、作風可親的施瓦博（Charles Schwab）接替掌理廠務，一年之後，在施瓦博的穿針引線之下，卡內基以 4 億 8 千萬美元的價格，將他的鋼鐵王國產業賣給金融家摩根（John Pierpont Morgan）。

卡內基在其著作《財富的福音》（*The Gospel of Wealth*）中提到許多關於財富的理念，他認爲「社會財富集中於少數人手中，是社會文明進步的必然結果，富人應將剩餘財富回饋給社會，取得長遠穩定的社會利益和深遠影響。」[6]於是在 1901 年，當時 66 歲的卡內基將其所賺得的財富，以

6Andrew Carnegie,〈Wealth〉,《North American Review》, p.653-665. 卡內基發表後被當時

有組織的方式捐贈成立各種基金，其中以捐贈公共圖書館的事業最爲積極與投入，是其慈善事業的核心（朱荀，2010）。

此後直到 1919 年 8 月 11 日卡內基去世，卡內基的生活發生了巨大的改變。卡內基所成立的慈善事業，根據卡內基基金會官方網站資料顯示：1901 年，退休後的第一年，他首先拿出 500 萬美元爲煉鋼廠工人設立了救濟和養老基金，以向幫助他取得事業成功的員工們表示感謝。接著，卡內基在他的第二故鄉匹茲堡創辦「卡內基美隆大學」（Carnegie Mellon University）。後來，又在美、英各地捐資創辦了各種學校和教育機構。其後設置各種基金，如「捨己救人者基金」、「大學教授退休基金」、「大學獎學金基金」、「作家基金」、「退休總統基金」，在 11 個國家提供「卡內基名人基金」等；1911 年，年事已高的卡內基夫婦，由於 10 年來一直參與捐獻工作，身心都深感疲憊，因而，卡內基決定再以僅餘的 1 億 5 千萬美元設立了「卡內基基金會」（Carnegie Corporation），採用信託的方式讓基金會人員執行他們的捐獻與行政工作，這個「卡內基基金會」後來對於美國圖書館事業與圖書館教育都做出非常重要的貢獻。[7]卡內基認爲「富人若不能運用他聚斂財富的才能，在生前將其財富捐獻出來爲社會謀取福利，那麼死了也是不光彩的。」[8]

1919 年卡內基與世長辭，結束他的傳奇生涯，從一個貧窮的蘇格蘭移民後裔，靠著誠實、勤奮和樂觀的天性，以及自認的「運氣和勇氣」，力

英國政治家、時任首相的格萊斯頓先生讀到此文，高度讚賞，親自寫信給《北美評論》的編輯請求允許英國發表此文。 卡內基深受鼓舞，在編輯的敦促下，再接再厲又寫了與財富有關的文章，題目是〈慈善捐贈的最佳領域〉。後來，由於社會需求強烈，卡內基將這兩篇文章及其他幾篇文章一起集結出版了單行本《財富的福音》一書。

[7]1919 年位於紐約的卡內基金會（Carnegie Corporation of New York）委託威廉生（Charles C. Williamson），調查當時美國 15 所圖書館學校的教育設施與教育內容，根據 1921 年他向該基金會提出的調查報告內容，不但檢討過去美國圖書館教育的得失，同時也奠定了現代圖書館教育的基礎。詳見胡述兆，〈美國的圖書館教育〉，頁 1-2。另根據威廉生的報告，從 1922 年後，美國圖書館教育才一律提昇到大學，所謂《威廉生報告》是圖書館教育的轉捩點，詳見嚴文郁，《美國圖書館名人略傳》，頁 234-241。

[8]卡內基 1919 年去世前，再將名下所有的 3,000 萬美元全部捐出，他有一句名言：「一個人在鉅富中死亡，是可恥的。(He who dies rich, dies disgraced.)」參見美國圖書館精選美國故事 http://usinfo.org/zhtw/American_Story/category/page/jb/progress/carnegie_1.htm

爭上游終於出人頭地，晚年並將一生所賺得財富 90%的巨額，大量地捐贈回饋給社會，是一個美國夢的成功典範（李欣穎，2006）。

綜合而言，卡內基成功發跡之時，正是美國改革運動（Progressing Movement）的大時代，社會興起一股改革的熱潮。工業革命在北部諸州蓬勃展開，工廠制度逐步確立，此時的整體經濟結構改變、工業迅速發展、生產力飛躍進步、快速的社會化及大企業壟斷併購等現象，工業化帶給美國社會與文化劇烈的改變（陳靜瑜，2007）。當時大企業家的發跡與廣泛的影響，引起整個社會極大的關注，認爲他們一方面充分發揮企業家的創新精神，推動美國經濟繁榮和社會發展，一方面以謀取最高的利潤爲目的，以剝削勞動者爲手段、兼併其他企業，不斷累積資本。在這樣的經濟高度發展的轉型期，卡內基的大手筆慈善事業捐款，自然會引起社會大眾的關心與注意，是一段很獨特值得令人深省的歷史過程（高飛，2010）。

參、卡內基與美國圖書館事業

一、美國早期圖書館發展背景

美國早期移民自家鄉所攜皆爲生活必需品，待安定後，即有書籍之需求。早期移民所攜帶的圖書中，以神學和品格道德的著作最多，此外爲自我教學的教本，醫學、法律、字典及農業手冊等，以及部份歷史、政治、科學、古典文學著作。殖民時期居民的私人藏書規模大小不一，最多者不過300-400冊（盧秀菊，2005）。早期移民設立學院，而學院之圖書館被視爲重要部份，其中由傳教士John Harvard，捐款並贈與約400冊書籍給位於麻薩諸塞州(Massachusetts)新成立的學府，後來爲紀念他而命名爲哈佛學院，即今日有名的哈佛大學前身（Harvard University, nd.）。

1656 年奇尼上尉 (Captain Robert Keayne)逝世時，在他的遺囑中，將他的藏書與部分遺產捐給波士頓市政府，由市政府成立小型圖書館，這是殖民時期第一所市鎮圖書館，也奠定日後波士頓公共圖書館的雛型（尹定國，1983）。17 世紀末葉，英國國教牧師布雷（Rev. Thomas Bray）在美

洲殖民地（北起麻州，南迄南卡州）建立了 39 所圖書館，共有圖書 34,000 多冊。而這些圖書館又分三類型：教區圖書館，專供牧師利用；地方圖書館（Provincial Libraries），供一般民眾利用以及世俗圖書館（Layman's Libraries），供非教徒民眾利用（鄭肇陛，1986）。

18世紀前半葉，美國獨立革命前，除私人藏書外，另有社交圖書館（Social Library）之發展，社交圖書館最早由富蘭克林開始，從社交俱樂部之觀念引發，1731年在費城成立圖書俱樂部，這一類的社交圖書館即在北美各地成立，至18世紀中葉，新英格蘭殖民地區至少有12所社交圖書館。南方殖民地在獨立革命前，也有2所社交圖書館。18世紀後半葉，美國獨立後，社交圖書館亦繼續成長（盧秀菊，2005）。

到了 19 世紀時，一些有識之士願意將個人的館藏提供給大眾利用，稱爲流通外借圖書館（Circulating Library）；或民眾自由加入的各類型討論會與讀書會，將圖書集中或輪流閱覽，這一類型圖書館稱爲社團圖書館（Society Library）；或是以付費出租圖書的方式交易，大多附設在雜貨店或書店內，出租的書目有限，多爲通俗體裁，暢銷小說等休閒讀物，稱之爲訂閱圖書館（Subscription Library）（英惠奇，2007）。

早期的美國僅有少數私人藏書供個人及家族使用，一般民眾均無書可讀，因此，新移民追求知識與閱讀的慾望，以及對免費公共圖書館的迫切需求即是新移民者卡內基的寫照。

二、卡內基捐贈圖書館的動機

卡內基（1920）在其自傳中，用了很長的篇幅來描述少年時期擔任童工時，因能夠獲准利用安德森上校（Colonel James Anderson）的私人圖書館，在其生活所產生的巨大影響，甚至養成閱讀的習慣，進而終其一生喜愛文學的欣賞與寫作。

傑姆斯・安德森(James Anderson)上校—當我寫到他的這個姓名時，我以

最虔誠與感激的心爲他祝福，他宣佈要開放擁有400冊圖書的私人圖書館，給在社會工作的男孩們，從事勞動工作的年輕人，都可以在每一個週六下午從圖書館借走一本書，而到下週六可以用這本書去交換另一本書。……

想到當星期六到來時，我又可以換來一本新書的這個念頭，而使我的未來充滿了希冀的光明。

安德森的私人藏書有400冊，原本只開放給「從事勞動的男孩」，爲了爭取能夠進入這個難得的圖書館，卡內基在15歲時就投書到《匹茲堡快報》（*Pittsburgh Dispatch*）呼籲促請安德森上校，能夠擴大借閱者身分，讓非從事勞動工作的人也能夠利用難得的知識寶庫。沒多久安德森隨即宣布他的館藏歡迎所有人借閱。

一般皆認爲卡內基日後會大量捐贈圖書館，是受到安德森上校的精神感召，[9]因其慷慨大方的義行，讓處於貧困的卡內基得到閱讀與啓發的機會，甚至在卡內基（1920）自傳中提到日後在阿勒格尼市圖書館的廣場前，設置安德森上校的紀念碑，稱譽安德森上校是讓他日後「飛黃騰達之知識及想像的無盡寶藏的恩人。」因此卡內基認爲如果能夠運用金錢在市鎮社區中，建立公共免費圖書館，讓有能力與理想的年輕男女，皆能自由且充分運用知識寶庫，即使只要有一個孩子，得以進入圖書館而有所收穫，他認爲他所捐贈的圖書館就已經具有存在的價值與意義。他認爲再窮的人也能成功，圖書館就是通往成功的一個臺階，日後他願意投注大量金錢捐贈圖書館，而不是以金錢直接救濟窮人，就是要讓那些出身貧賤但勤奮、有才能的人，有機會透過更多的學習機會，來展現出個人的競爭力，也可以像他一樣獲得成功。但是，童年的美好回憶或許是促成卡內基熱衷捐贈圖書館的主要因素之一。在其自傳中，很明顯的提到他的父親William Carnegie，曾在故鄉蘇格蘭的頓芬

[9]大部分的論文皆會提到卡內基少年時期利用安德森圖書館的影響，如陳劍光，〈卡內基與美國圖書館事業〉，頁 41；程亞男，〈鋼鐵大王卡內基的圖書館情結〉，頁 246-252。翟豔芳、趙喜紅，〈美國鋼鐵大王卡內基與圖書館〉，頁 132。利求同，〈民主搖籃，非免費公共圖書館莫屬〉，頁 123-128。

林鎮組織一個小型巡迴圖書庫，雖然當時的經濟情況窘迫，圖書的典藏亦不豐富，但五位發起人皆捐贈少數幾本書，竟也巡迴過七次，到處提供借閱，是頓芬林鎮最早的圖書館。

卡內基成年後才得知此段陳年往事，甚爲得意，認爲父親是家鄉第一個圖書館的創始人，成爲生命中最有意義的一件事。而且還多次在公開的演講中提及，「一個曾經創辦圖書館的織布工後代，無意中追隨父親開辦圖書館的腳步，感到極大的滿足與驕傲」（朱荀，2010），卡內基捐贈圖書館乃受其父親的影響甚大。

除上述二個在其自傳中，可以明顯得知卡內基捐贈圖書館的個人內在因素外，尚需深入探討卡內基所處的時代背景與社會思潮等外在環境因素。

首先，卡內基所處的時代是一個歷史的大轉折時期，開始了從自由競爭爲主到以壟斷爲主的轉變、由以農業國爲主到工業國的轉變、由以農村爲主到以都市化興起的轉變、由早期技術革命到新技術革命的轉變、由自由放任到關心國家干預的轉變（陳靜瑜，2007）。

卡內基獲得巨額財富後，對他的慈善事業的影響，是當時美國社會充滿「自我教育與成長」的風氣，卡內基念念不忘當年「我的這些同伴們，都是受過高雅教育的年輕人，他們都無時不在力圖改善自己，並且極力想成爲在社會上受人尊重的良好公民（Carnegie,1920）。」

圖書館學家席拉指出，19世紀美國的全民教育的信仰，確實影響當時美國公共圖書館成立的主要社會思潮（Shera,1971），因爲18世紀歐洲的啓蒙運動提倡理性、科學方法、與人類有能力使自己與社會更趨完美，這樣的思想在美國非常普遍，前二點屬於科學革命，後者則是洛克（John Locke）的認識論，洛克反對「人的觀念來自先天」的說法，他認爲人類的心靈在出生時就像一塊空白的板子，直到開始以感官經驗事情，觀念才慢慢累積，啓蒙運動的思想主流趨勢是環境決定一切，如果貴族表現得比一般人好，並非他們遺傳任何特殊的知識能力。而是他們受到較好的教育和訓練，因此，任何

人都有可能被教育成貴族一般，只要給他們機會，這種的思潮當時深深衝擊著19世紀的美國社會（賴鼎銘，1994）。

再者，美國在1812年的戰爭之後，國內形成一股改革風潮，作爲一個新興的國家，美國急欲擺脫對歐洲國家的依賴，整個情勢由教育改革首先展開，許多意見領袖支持以稅收設立公立學校，希望讓所有學童皆能享受到免費的基礎教育，尤其是美國東北部因爲都市化、工業化的發展，歐洲移民不斷地湧入，頓時使教育改革，變成刻不容緩的重要課題。就改革的內容來看，教科書、圖書館、教學設備、教師地位、學校建築均包含在教育改革的議題內，因此，連帶地圖書館的重要性亦被爭取（劉伯里，1989）。因爲公共圖書館能夠促進美國民主思想的傳播，推動美國民主社會的進程，這是卡內基捐贈圖書館的重要因素之一（鄭永田，2010）。

就如1903年卡內基在首都華盛頓特區卡內基圖書館的開館典禮中所強調「由人民維持的免費圖書館是民主的搖籃，公共圖書館的發展將擴大和加強民主的思想、公眾的平等以及人的尊嚴，它們無疑是真正的美國思想的結晶」（Jones,1997）。

卡內基身處在改革潮流的時代裡深受影響，對於社會提倡教育的重要性，與自我成長的重要均有一定程度的感受，是他日後決定大量捐贈的重要時代背景因素之一。他認爲圖書館是能爲公民提供最好的教育和教化的最佳機構，也是給社會的最佳禮物，作爲城市財產的一部分，接受它維護它，就像公立學校一樣（Carnegie,1900）。

李欣穎（2006）表示卡內基爲一名社會達爾文主義者（Social Darwinism）的支持者。卡內基相信他的圖書館捐贈，可以在人類的進化、發展上起著重要的作用，認爲圖書館所提供的書籍對於美國民主政治是有助益的，可以進行教化的工作。

第三個影響卡內基捐贈圖書館因素，是西方社會中已建立了良好的慈善捐獻風氣，美國自殖民地時代開始，就有捐贈圖書或圖書館的義行，上

述所提到的傳教士哈佛與奇尼上尉外，在卡內基捐贈之前，就有紐約的亞斯特（Astor）、庫柏（Cooper）、雷納克斯（Lenox）、泰頓（Tilden）等家族或個人；巴爾的摩（Baltimore）的比伯迪（Peabody）、布拉特（Pratt）等人捐贈圖書館（Harris,1984）。

捐書或捐贈圖書館回饋社會的風氣，在美國的圖書館歷史上，一直以來就未曾間斷過，卡內基本人在少年的記憶中，對安德森上校的私人圖書館充滿無比感激，美國捐贈圖書館的社會價值觀念，應該也會對卡內基造成不容抹滅的影響。再者與他個人對於財富的觀念有著密切的關係，詳見下文分析。日後在美國公共圖書館的營運過程，亦不斷有企業家或蒐藏家，持續地進行或大或小的捐贈行爲，其中最近一次的大規模捐贈圖書館，應屬比爾蓋茲（Bill Gates）的慈善捐款（英惠奇，2001）。

最後的影響因素是，19世紀中期以後美國圖書館事業的蓬勃發展，在當時引起社會的關注，所謂「圖書館事業」意指圖書館界長期以來在社會中從事的有目標、有計畫的活動，由此而形成的一種社會價值和體系。而美國圖書館事業的專業化時期，恰巧與卡內基的慈善事業同一時代，美國公共圖書館開始發揮影響力，肇始於1850年代，不但獲得民眾與政府的支持，圖書館界本身也非常積極投入各項專業領域的提升，例如在1853年召開第一次全美的圖書館會議，這次會議的成員，除了有來自各地各類型圖書館工作者外，另外還包括教育家、學術機構代表、以及對圖書館有興趣的人（劉伯里，1989）。這次三天的會議可說是創舉，不但糾集了全美各地的圖書館從業人員代表，也讓各地的圖書館工作者進行經驗交流，會後還決定要繼續籌辦下次的會議，甚至要成立全國性的專業組織。

無奈1861年內戰爆發，以及戰後的復原（Reconstruction）重建工作影響所及，讓第二次的全國圖書館會議延宕，直到1876年10月4-6日於費城召開第二次的美國圖書館會議，共有全美各地103位代表與會，分別來自17州，這次的會議最重要的意義爲，決議成立永久性的圖書館專業組織，根據美國圖書館學會官方網站顯示，其隨後成爲世界上最早成立及最大的圖

書館專業組織，其宗旨爲：「提升圖書館服務與圖書館事業，擔負起社會責任，教育美國人民，並改善社會問題。學會應鼓勵其會員與教育者、政府官員及其他組織相互聯合，確保學校、公共、學術及專門圖書館有效地合作，以提供全民終身學習的機會。」ALA成立之初，主要目的在提升美國國內對圖書館的興趣，增加館員間專業知識的互惠，並加強其對於圖書館經營與書目研究之興趣，這個目的並沒有因時間演變而改變（陳敏珍，1990）。

1876年除美國圖書館學會成立外，社會上許多有識之士的積極推動新興圖書館事業，是美國圖書館史上的重要里程碑，也堅定了卡內基捐助圖書館事業的信心（潘小楓，2005）。

總括而言，卡內基對於贊助圖書館事業不遺餘力，除可從其自傳中，了解少年時期利用圖書館的美好經驗，與對父親在故鄉創辦小型巡迴圖書庫的義行深以爲傲外，不能忽略四項美國社會文化的外在因素：首先，是當時美國社會受到啓蒙運動的影響，充滿「全民教育與自我提升」的思想風潮；其次，改革運動正如火如荼展開，從教育改革到公共圖書館均受重視，可爲民主制度盡一份心力；第三，美國歷史上捐書與捐圖書館的行爲，不絕如縷，相信卡內基亦會有見賢思齊的舉動；最後，當時的美國圖書館事業正蓬勃發展，1876 年成立「美國圖書館學會」後，積極推動圖書館各項專業標準化，與進行各種研究，提升圖書館的服務效能，讓卡內基願意協助該項專業的向上提升。

三、卡內基捐贈圖書館的經過與轉折

卡內基事業有成後，第一所捐贈的圖書館是位於故鄉蘇格蘭的頓芬林鎮，1881 年 7 月 27 日卡內基回饋故鄉的圖書館大樓落成啓用，該鎮鎮民將這所圖書館命名爲「卡內基圖書館」（Carnegie Library），是爲日後卡內基圖書館的濫觴。同年在其第二故鄉—美國的阿勒格尼市捐贈一座圖書館與集會堂（Carnegie,1920）。

但其後所捐贈的「匹茲堡卡內基圖書館」（Carnegie Library of Pittsburgh），根據網站歷史資料，卻是一所最具代表性的大型公共圖書館，經過 4 年的建築後，於 1885 年正式開放啓用，除圖書館外，尚有可容納 2,000 人座位的音樂廳，以及畫廊美術館、自然史博物館等建築群，全區佔地廣達 4 英畝半。在卡內基不斷地支持下，該館發展迅速，在 1898 至 1900 短短的二年間已擴建有 5 座分館，館藏量已逾 30 萬冊。

卡內基最初捐贈公共圖書館的方式是主動的，資金的範圍是全面性且持續性的，包含館舍建築與內部家具、圖書期刊採購、人員薪資福利與維持正常營運費用等。例如 1881 年捐贈蘇格蘭的頓芬林鎮圖書館，與美國的阿勒格尼市圖書館，與最富盛名的是匹茲堡圖書館。

1901 年，在卡內基已開始其退休後的生涯時，紐約公共圖書館館長畢林茲（John Shaw Billings）專程來訪，說明紐約公共圖書館正在重新整頓，並提出長遠的發展計畫，於是卡內基捐款 525 萬美金，在紐約的曼哈頓（Manhattan）、布朗士（Bronx）、泰登島（Staten Island）與布魯克林（Brooklyn)等區，建立紐約公共圖書館分館，但條件是這些館舍土地與日後維持費用，均由紐約市政府負責。[10]這種由雙方達成共識，各自分別負責不同資金項目的合作方案，開啓卡內基日後捐贈圖書館模式的先河。

1902 年，卡內基原本計畫捐贈 75 萬美元爲底特律市建一座圖書館，由於當地是美國勞工運動的大本營，工會經過投票，結果高票反對接受卡內基的捐贈計劃。當時卡內基受到質疑，認爲他一方面剝削工廠的勞工、控制工會的運作，一方面又慷慨捐贈社會慈善事業的行徑是可疑的、是有目的性的，該市不可以接受他的餽贈。

受到此一拒絕接受捐贈圖書館事件，卡內基對於捐贈圖書館開始有了反省和改變，此後對於捐贈的模式，改由社區或地方政府主動申請，而非

[10]關於卡內基捐款給紐約公共圖書館的數據與館舍數量，在嚴文郁的《美國圖書館名人略傳》一書中，金額為 520 萬美金，分館數量為 40 所，頁 55。根據卡內基自傳，則紀錄捐款數額為 525 萬美金，分館數量高達 88 所，詳見 Andrew Carnegie, *The Autobiography of Andrew Carnegie*, p.249.

一廂情願主動式的捐贈。

卡內基訂出的條件有 4 項，計 1.由地方政府或社區正式提出需要公共圖書館的需求；2.地方政府提供免費的建築基地；3.地方政府須透過立法程序，保證日後能夠提供開館所需的行政經費（至少每年要提供總建築經費的百分之十）；4.必須免費對大眾開放使用。這個大量興建的公共圖書館，促進了美國圖書館事業的突飛猛進，創造美國公共圖書館史上的奇蹟，也是史無前例，世所罕見的數量龐大、範圍廣泛的公共圖書館快速成長期。

然而，因爲捐贈的規模過於龐大，且全由卡內基本人或基金會進行審核，未透過專業機構的協助或地方政府的行政支持監督，例如美國圖書館學會未參與協助合作，缺乏管理與監督不善，讓這個史上最大的圖書館建設計劃，出現一些缺失，諸如：1.各地爲得到補助而誇大事實或杜撰歷史；2.有些城鎮虛報土地已經取得，或未能確定館址位置；3.地方政府協助虛報人口數據以增加補助金額；4.某些社區擅自改變圖書館的建築規劃，或將資金挪作他用（鄭永田，2010）。雖然發生在執行計劃過程中的一些問題，仍不減卡內基對公共圖書館具有社會教育使命的堅定信仰，持續進行該項慈善事業。

綜括而言，卡內基捐贈圖書館，雖然曾遭遇底特律市居民拒絕餽贈的案例，也有捐贈圖書館後，不受到歡迎的反應，勞工批評建設圖書館並不能解決他們的溫飽問題（Baker,2003）。但仍影響不了卡內基執著於他對公共圖書館理想的追求。

四、卡內基圖書館事業的發展

美國的圖書館正規教育始於 1887 年，該年的 1 月 5 日杜威（Melvil Dewey）在紐約的哥倫比亞大學成立美國第一個圖書館學校，名爲〝School of Library Economy〞，當時採用的方式爲「學徒制」（apprenticeship）。[11]卡內基本人極爲重視圖書館教育，在卡內基基金會

[11]「學徒制」是由資深館員帶領剛入門的年輕館員工作，無共同的學習課程及上課時間，

尚未成立前，卡內基本人於 1908 年起，贊助紐約公共圖書館所附設的學校長達 15 年，該教育方案每年提供 1 萬 5 千美元，補助培育圖書館專業人員（胡述兆，1994；嚴文郁，1998）。又如 1876 年美國圖書館學會成立時，卡內基也曾捐款訓練圖書館基層人員。

卡內基基金會成立後，即著手進行數次與圖書館教育相關的研究調查，首先是 1915 年卡內基基金會開始關注到圖書館服務的質量效能，思考將贈款完全用於圖書館館舍建築是否明智和正確，懷疑如果沒有高素質的圖書館員，即使再好的圖書館館舍和館藏，也無法發揮圖書館的正面影響力，爲了解實際真相，於是邀請康乃爾大學經濟學教授約翰遜(S.C. Johnson)進行全面評估卡內基基金會所捐贈的圖書館營運效益。

該研究報告發現卡內基基金會資助的圖書館，的確給美國社會帶來很大的影響，但爲數眾多的圖書館由於缺乏高素質的圖書館員而未能發揮應有的作用，並建議卡內基基金會應當瞭解其補助款在各館運用的情形，提升圖書館對補助款運用的績效（Bobinski,1969）。

準此，繼約翰遜的研究後，1919 年卡內基基金會委託當時紐約市政參考圖書館館長威廉生（Charles C. Williamson），針對 1920 年代美國的 15 所圖書館學校進行調查，該次調查的研究報告〝Training for Library Service〞，在 1923 年發表，影響所及者，原本附設在公共圖書館內的 4 所採「學徒制」教學方式的圖書館學校，全部停止招收學生，圖書館學教育提升至大學等級，其中最有名的案例就是紐約市立公共圖書館附屬學校，併入哥倫比亞大學新成立的圖書館學院。1925 年起，卡內基基金會啓動「圖書館 10 年改善計畫」，撥款 500 萬美元支持公共圖書館的特殊服務項目；另外撥 380 萬美元資助芝加哥大學（The University of Chicago）、哥倫比亞大學（Columbia University）、密西根大學（University of Michigan）、北卡羅來納大學（University of North Carolina）等 10 所圖書館學院改進教育工作，提高教育品質，其中贊助芝加哥大學 144 萬美元，

由資深館員在工作中傳承個人的實務經驗。參見《美國圖書館論文選集》，頁 1-2。

讓該校在 1926 年成立世界上第一所授予博士學位的圖書館學院（胡述兆，1994）。

其次，圖書館服務對象不能因種族、性別、年齡、宗教信仰而有差異，但當時的美國南方許多圖書館，卻仍有許多種族隔離的情形存在，在 1927 年，時任卡內基基金會執行長的凱普而（Frederick P. Keppel），得知美國圖書館學會委託擔任教育委員會（Board of Education of Librarianship, ALA）的威爾遜（Louis Round Wilson）籌辦南方黑人圖書館學校時，隨即主動捐款 10 萬美金作爲創校基金（嚴文郁，1998）。

肆、卡內基圖書館對美國的影響與時代意義

一、卡內基圖書館對美國社會的影響

（一）讓美國公共圖書館從都市擴及到社區

卡內基與其基金會捐贈全美國 1,681 座的公共圖書館的館舍建築，此一行爲在 19 世紀的美國圖書館事業發展伊始，影響是非常巨大的。從人口密集的大都市到僅有 2,000 人的社區，都得到卡內基的捐助。因爲各地都有建設圖書館的需求，但因爲建設圖書館前期的館舍建設資金需求較大，各級政府缺少的就是新建圖書館的大筆資金，因此無法成立館舍；沒有基礎的館舍，圖書館後續的購書與服務營運的資金也就不會有著落。卡內基的捐款雖然只是捐贈館舍的經費，實質上，是給「從無到有」的最困難階段予以重要的支持，讓美國公共圖書館得到超乎想像的發展速度，一舉超越了以往文化基礎較爲悠久的歐洲各國，形成一個與市民日常生活緊密相連的圖書館共和國（林鎮民，2012）。

（二）人人平等且免費學習的機構

在這些國家與地區的人民，包括成人、婦女、兒童、青少年，以及黑人，都能免費且人人平等的機會得到資源，讓所有人民皆可享受

到獲取知識和自我成長的機會，因此他堅持所捐贈的圖書館必須完全免費服務社區，對於推廣民主理念，提高公民素質、促進社會平等和民主政治，這些都是公共圖書館的責任和義務，是不餘遺力且至關重要的目標。

（三）確定政府提撥固定稅收機制

此外，卡內基以及基金會捐助圖書館建築，與贊助圖書館事業，帶給美國圖書館界的變化不僅只是量的變化，更是質的改變。因爲卡內基後來的「捐贈模式」確定「三贏策略」，即卡內基所謂的「圖書館捐贈條件」，其中一條包括「地方政府透過立法程序，保證日後能夠提供開館所需的行政經費（至少每年要提供總建築經費的百分之十）」，從上述條件來看，在財政制度上保證了美國公共圖書館的運作，要地方政府透過議會立法的方式，保證持續支持提撥圖書館營運的經費，「卡內基的捐款模式，客觀促使地方政府立法保障營運，使美國形成以地方立法爲基礎，對公共圖書館事業的支持體系（翟豔芳、趙喜紅，2007）。」讓美國地方政府負責文化事業的固定支出，讓公共圖書館的服務融入政府項目，成爲地方政府提供的基本業務功能，其意義非常深遠。

（四）鼓勵社區參與的機制

卡內基圖書館的經營交由「理事會」進行經費的監督與運用，讓當地的居民亦能透過「理事會」的運作，來關心與參與圖書館的日常營運。卡內基本人或卡內基金會不介入圖書館的營運，其運作交由理事們負責，日後若仍需要經費的支助，亦可再提出特別的申請計畫。讓圖書館獲得充分且符合當地實際需要的經營方式，與採購當地民眾所需的圖書資料。這種模式有助於受贈的當地民眾，加強對免費公共圖書館建設的參與熱情，使得圖書館的經營能夠得到較長久的保障與關注，發揮長遠的效應。

最明顯的例子就是，各城鎮的居民對於圖書館館址位置的選定，都具有各別的私心，在選址的過程中發生爭吵，甚至發生政治風波，但卡內基和其基金會均採取不介入的態度，保持中立的立場，讓地方政府和社區自行解決問題，如渥特盧鎮(Waterloo)橫跨河流兩岸，兩岸居民都希望卡內基圖書館建在自己的這一邊，最後妥協蓋在河中間的小島上（陸月，2003）。

（五）「取之於社會、用之於社會」的典範

卡內基捐贈的公共圖書館，其數量之多（尹定國，1983；尤傳莉，2005），與金額之龐大，是人類歷史上史無前例的創舉。其次，這些圖書館分佈的範圍廣泛，除美國本土外，還包括非洲的南非、模里西斯（Mauritius）、賽席爾（Seychelles）；大洋洲的的澳大利亞、紐西蘭和斐濟；加勒比海的巴貝多（Barbados）、聖露西亞（Saint Lucia）、蓋亞那（Demerara）、聖文森（Saint Vincent）、多米尼克（Dominica）等；歐洲的比利時、法國、愛爾蘭、塞爾維亞和英國；與北美的加拿大等 17 個國家。[12]

卡內基生前宣稱，富人有責任用賺得的財富回饋社會，讓全體社會大眾受益，這些社會機構要能創建使具有良好品質的人，可以有機會獲得成功與富有。這種「取之於社會，用之於社會」的觀念，不但體現了卡內基的「科學慈善」的理念，也開創了美國現代基金會的營運模式，掀起美國對於慈善觀念的變革，特別值得我們注意的是，當時的捐款行爲全部出於自願的基礎，因爲當年的美國政府並未針對捐款的行爲，提供任何減稅或免稅的優惠條件（陸月，2003）。

（六）美國社會與文化的公共資產

[12]卡內基捐贈的 2,509 座圖書館的分布情形為，美國本土 1,681 座、英國和愛爾蘭 660 座、加拿大 125 座，其餘的 43 座分散在澳洲、紐西蘭、加勒比海、南非和斐濟等。詳見 Carnegie Corporation of New York / Home/ Publications/ Carnegie Reporter/ A Short history of Carnegie Corporation's Library Program http://carnegie.org/publications/carnegie-reporter/single/view/article/item/100/，2014/01/14。

卡內基圖書館的建築風格，允許與當地建築融合，而且都具有典雅人文氣息的外觀，大部分的圖書館建築很獨特，其風格包括學院式、義大利文藝復興式、巴洛克式、古典復興式，與西班牙殖民式等，其外觀風格由各社區自行選定，但門口處都需設計有臺階與路燈，踏過臺階代表跨入知識的殿堂，路燈代表光明智慧的象徵。但後來因爲圖書館建築興起矩陣模式，較有利於內部的書架陳列擺設（謝寶煖，1999），因而讓此一具有人文氣息的建築風格，無法繼續延續，甚爲可惜。

根據賓斯基（George S. Bobinski）1990 年的調查報告，調查全美現存 1,315 座卡內基捐贈的圖書館建築體，仍維持圖書館功能使用的只有 744 所，佔 56%，而建築風格仍然爲當年原貌未加改建的，更僅剩 250 座，不到五分之一（Bobinski,1990）。卡內基圖書館固有建築體的消失，已引起學術界的關注，圖書館學家與文化資產學界呼籲要將卡內基圖書館，作爲美國的一個重要文化襲產予以保護，已有許多卡內基圖書館被登錄在美國《國家歷史名勝遺產名錄》（National Register of History Places），是美國社會與文化的寶貴公共資產（陳劍光，1994）。

二、卡內基圖書館的時代意義

卡內基的圖書館事業規模並不亞於他原來的鋼鐵事業，他採用的企業化的經營管理模式，例如制式的申請表格、專人的詢問窗口、各項計畫補助審查、規格化的撥款比例、自籌的相對比例等，後來更將捐款成立基金會，讓經費交由社會賢達全權運用管理，是開創美國信託慈善基金的首例（李欣穎，2006），在當時獲得了「科學慈善」（scientific philanthropy）或「現代慈善」(modern philanthropy)的美名（陸月，2003）。意爲捐款非錦上添花的行徑，而是透過有計畫、有組織的方式讓社會與民眾獲得更大的回饋。

這樣結合社會科學理念的慈善模式，成爲後來 20 世紀的公益事業的

主流，透過「科學管理」方式，爲公益事業從事科學化與現代化的運作，跳脫傳統的救貧與救急的方式（Milton,1988），逐漸讓輿論與民眾普遍接受此一新觀念。

華爾（Joseph Frazier Wall）述及當時美國的地方政府、學校或教會等機構，爲能符合卡內基所定下的申請補助條件，紛紛健全組織架構、檢討組織章程、整頓財務重編預算、調整政策等作爲，以期獲得卡內基的捐款，甚至被要求提供數據報表，或事後提出表現成果以資證明，這些都是現代基金會的基本運作模式。

卡內基不願意慈善捐款成爲社會的另一新負擔，也就是讓人產生惰性或依賴，他認爲慈善捐款應明智地選擇投資項目，可以提供環境和機會，讓有能力的人透過自身努力而出頭，因此他自己所訂出的捐款贊助機構爲：大學、圖書館、醫院、公園、表演廳、游泳池和教堂管風琴（陸月，2003），著重在支持中產階級的價值觀，用於身心教化的工作。

進一步把社區圖書館納入政府的文化建設規劃中，讓政府每年提撥固定預算來維持圖書館的營運，這項讓政府必須承諾日後由稅收中提撥相對補助款的制度，對於將圖書館的營運列入政府的預算項目，現代公共圖書館被定義爲一個全民文化教育機構，尊崇並傳播知識，附有對社區文化教育的任務，多數卡內基圖書館由政府從稅收中撥款維護，提供常年營運經費、並聘任受過專業訓練的館員管理，免費對所有居民開放，公共圖書館已成爲美國社會不可或缺的生活重要環節。

很明顯地，卡內基的慈善事業主要以傳播知識、促進文化教育事業爲宗旨，推動了美國圖書館事業的發展，尤其是公共圖書館體系的建立，對於美國及全世界教育、科技和文化的進步，都產生巨大且深遠的影響。

1876 年成立的美國圖書館學會，由於成立不久仍在摸索階段，組織制度不健全、專業人才不多、專業標準尚未建立等，面對著公共圖書館的建設黃金時代，卻無法提供任何實質上的專業協助或諮詢，更遑論協助監督

或指導公共圖書館建築的進行，在這場跨世紀圖書館快速成長的黃金期，始終沒有發揮任何影響力，沒有能夠及時建立各項有效的專業規範和制度，因而刺激美國圖書館學會內部自我反省，檢討專業業務的各項標準，從此快速發展各項圖書館專業素養。

此後，卡內基基金會和美國圖書館學會就展開更多的合作，卡內基基金會提供經費，讓美國圖書館學會發揮更多的專業調查與研究，後來出爐的調查報告和出版品對於美國圖書館專業知識的普及與發展，和世界的圖書館事業都產生重大的影響。

卡內基的慈善捐款舉動對當時與後世的美國富豪也產生影響，同時期的洛克斐勒家族（Rockefeller）和摩根家族（Morgan）等也都從事各種的捐款，或成立基金會、或捐博物館、學校與醫院等；美國國會於 1913 年開徵所得稅，一直要到 1935 年才通過對慈善捐款的個人和公司實施減稅優待的法律（陸月，2003）。卡內基對於個人財富處理方式的觀念，長久以來一直影響著美國社會，甚至到下一個世紀仍然有捐贈圖書館的案例。[13]

伍、結語

卡內基捐贈公共圖書館是一項規模龐大、影響廣泛、意義深遠的慈善事業，因爲他堅持企業家應有責任和道義，在他們去世以前將所有財富，透過明智地、有計劃地回饋給社會，而且不能鼓勵社會產生惰性和依賴，對於能夠傳播知識和推廣文化的慈善事業最爲熱衷，其中尤以圖書館爲最，因爲卡內基認爲公共圖書館，可以讓那些出身貧窮，但有理想與能力的人，獲得自我學習與教育的機會，也是促進美國人人平等，和推動民主社會的重要機構。

[13]參見林鎮民譯，《世界圖書館紀行》，頁 222。例如 Nike 創辦人之一的菲爾奈特(Phil Knight)，捐獻母校奧勒岡大學美金二億三千萬元，建造一所「耐吉圖書館」；曾經蟬聯多年的世界首富比爾蓋茲，也是每年捐款興建世界各地圖書館。

卡內基捐贈圖書館事業的發展，可說是人類歷史上史無前例的創舉，在美國境內建設了 1,681 座公共圖書館，創造了美國圖書館發展史上的卡內基時代。在經過一百年後重新檢視這段歷史，我們可以發現美國公共圖書館在政府、民眾和以卡內基爲主導的捐贈計劃，三方共同努力和扶植下，獲得了大幅度的進展，公共圖書館的成功，還刺激了全民公立免費教育的訴求與普及。

卡內基對於捐贈圖書館獨創的模式，代表他深思熟慮的結果，是探索如何讓慈善事業能夠永續經營的先驅，而非一廂情願以捐款作爲目的，他經營慈善事業一如經營企業般具有效率與成績，在眾多的促進文化教育發展的慈善事業中，公共圖書館最具代表性，尤其是在成立卡內基基金會後，對於公共圖書館事業依然持續關注，注重調查研究並根據研究建議，也開創了美國現代圖書館服務的新理念，美國圖書館事業與卡內基基金會的發展產生密切的聯繫。

卡內基生逢美國歷史上的重大轉型期，政治的改革、經濟的飛躍發展、社會改革思潮等，讓美國由農業國家進展成工業化國家，卡內基就是實現「美國夢」最典型的例子，從一個貧窮的蘇格蘭移民，經過個人的努力和奮鬥，加上「運氣與勇氣」，成爲美國的鋼鐵大王，但其對於財富的觀念，卻深深影響當時與後來的美國社會，尤其數量龐大的卡內基公共圖書館，更是影響爲數眾多的美國人民，因此而獲得「圖書館守護者」的美譽（黃芳田，2008）。

綜合而言，卡內基圖書館在教育未普及的時代裡，許多窮人家庭的小孩還無法接受到免費的教育時，到卡內基公共圖書館變成爲他們獲取知識的唯一途徑，公共圖書館不啻幫助實現個人生命價值與社會正義的機構，而他大量捐贈圖書館，普及平等與免費的知識獲取權，就是消除愚昧、推展文明進步的善舉，是美國社會最寶貴的公共資產。

附表 1 美國移民的主要來源（1820-1950 年）

序位	國別	人數	洲別
1	Germany	6,248,529	歐洲
2	Italy	4,776,884	歐洲
3	Ireland	4,617,485	歐洲
4	Great Britian	4,386,692	歐洲
5	Austria-Hungary	4,172,104	歐洲
6	Russia	3,343,895	歐洲
7	Canada and Newfoundland	3,177,446	北美洲
8	Sweden	1,228,113	歐洲
9	Mexico	838,844	中美洲
10	Norway	814,955	歐洲
11	France	633,807	歐洲
12	West Indies	496,686	中美洲
13	Greece	439,587	歐洲
14	Poland	422,326	歐洲
15	China	398,882	亞洲
16	Turkey	362,034	亞洲
17	Denmark	340,418	歐洲
18	Switzerland	306,227	歐洲
19	Japan	279,146	亞洲
20	Netherlands	268,619	歐洲
21	Portugal	263,467	歐洲
22	Spain	173,021	歐洲
23	Belgium	170,374	歐洲
24	Romania	158,021	歐洲
25	South America	143,133	南美洲
26	Czechoslvakia	128,360	歐洲

資料來源：Oscar Handling, *Immigration as a Factor in American History*（N.J.: Prentice-Hall Inc.,1959）, p.16.

參考書目

1. 于錢寧娜(2001)。美國公共圖書館多元化的募款途徑。**臺北市立圖館館訊，18**(3)，2。
2. 尹定國譯(1983)。**西洋圖書館史**（原作者 Elmer Johnson）。臺北：學生書局。
3. 中國圖書館學會出版委員會（主編）（1995）。**圖書館營運之規劃與評估研討會論文集**。臺北市：中國圖書館學會。
4. 毛慶禎譯(2003)。**公共圖書館服務綱領**（原作者 IFLA）。臺北：中國圖書館學會。
5. 尤傳莉譯(2005)。**圖書館的故事**（原作者 Matthew Battles）。臺北：遠流出版社。
6. 朱荀(2010)。卡內基捐助圖書館的原因。**全國高中職圖書館電子報，75**。檢索日期：2014 年 1 月 14 日，取自 http://shslc.ltsh.ilc.edu.tw/epaper/epaper75.htm。
7. 沈寶環(1993)。**圖書館事業何去何從**。臺北：學生出版社。
8. 李欣穎(2006)。盜亦有道乎？－《卡內基自傳》。**中山人文學報，23**，頁 132-133。
9. 利求同(2009)。民主搖籃，非免費公共圖書館莫屬。**讀書**，頁 123-128。
10. 邵婉卿(1991)。**美國公共圖書館資訊轉介服務之研究**，臺北市：漢美圖書公司。
11. 林鎮民譯(2012)。**世界圖館紀行**（原作者柳鍾珌）。新北市：廣智文化。
12. 胡述兆、吳祖善(1989)。**圖書館學導論**。臺北市：漢美圖書公司。
13. 范承源（主編）(1994)。**美國圖書館論文選集**。臺北：中央研究院歐美研究所。
14. 侯穎麗(2003)。探詢美國文化之路－美國的圖書館。載於袁明（主編），**美國文化與社會十五講**（頁 236-251）。北京：北京大學出版社。
15. 英惠奇(2001)。美國公共圖書館爲何籌募基金。**臺北市立圖書館館訊**，

18(3)，頁 2-3。

16. 英惠奇(2007)。美國公共圖書館的演進與展望。**臺北市立圖書館館訊，25**(1)，頁 24-25。
17. 袁明（主編）(2003)。**美國文化與社會十五講**。北京：北京大學出版社。
18. 高飛(2010)。美國基金會的歷史、發展及其社會影響評析。**北京行政學院學報， 2010**(1)，頁 27。
19. 陸月(2003)。**安德魯・卡內基研究**。上海華東師範大學歷史系博士論文，上海市。
20. 陳敏珍(1990)。美國圖書館學會。載於胡述兆（主編）**美國圖書館學會與英國圖書館學會對圖書館事業發展之比較研究**（頁 48-50）。臺北：漢美圖書公司。
21. 陳劍光(1994)。卡內基與美國圖書館事業。**圖書與情報，4**，頁 41。
22. 陳靜瑜(2006)。**美國族群史**。臺北：國立編譯館。
23. 陳靜瑜(2007)。**美國史**。臺北：三民書局。
24. 黃端儀(1983)。**國際重要圖書館的歷史和現況**。臺北：學生出版社。
25. 黃芳田譯(2008)。**圖書館的故事**。臺北：臺灣商務出版社。
26. 程亞男(2006)。鋼鐵大王卡內基的圖書館情結。**流動的風景—圖書館之旅**。北京：北京圖書館出版社。
27. 楊會軍譯(2006)。**財富的福音**（原作者 Andrew Carnegie）。北京：京華出版社。
28. 劉淑蓉譯(1984)。**公共圖書館標準**（原作者 IFLA）。臺北：學生出版社。
29. 劉伯里(1989)。美國圖書館事業專業化之肇始（1853-1876）－探討美國社會發展的一面。私立輔仁大學歷史研究所碩士論文，未出版，新北市。
30. 機械工業出版社譯(2004)。*卡內基自傳*（原作者 Andrew Carnegie）。北京：機械工業出版社。
31. 潘小楓(2005)。中美兩國的公共圖書館運動與背景分析。**圖書館，4**，頁 11。

32. 翟豔芳、趙喜紅(2007)。美國鋼鐵大王卡內基與圖書館。**圖書與情報，4**，頁 132。
33. 鄭肇陛譯(1986)。**圖書館學概論：圖書館服務的基本要素**（原作者：Jasse H. Shera）。新竹市：楓城。
34. 鄭明萱譯(2004)。**費城奇蹟：美國憲法誕生的關鍵 127 天**（原作者 Cathering Drinker Bowen）。臺北：貓頭鷹出版社。
35. 鄭永田(2010)。卡內基圖書館計劃的回眸與反思。**中國圖書館學報，36**，頁 112。
36. 盧秀菊(1987)。公共圖書館服務成效評估方法與應用。**中國圖書館學會會報**，*39*，頁 17-34。
37. 盧秀菊(1994)。美國公共圖書館行政人員教育課程之探討。載於范承源（主編），**美國圖書館論文選集**（頁 147）。臺北：中央研究院歐美研究所。
38. 盧秀菊(2005)。西洋圖書館發展探悉。**中華民國圖書館學會會報，75**，頁 10。
39. 賴希倩譯(2009)。**安德魯．卡內基傳－鋼鐵大王和他的財富人生**（原作者 David Nasaw）。北京：中信出版社。
40. 謝寶煖(1999)。從服務行銷觀點談圖書館建築之規劃與設計。收入**1999 海峽兩岸圖書館建築研討會**。新北市：淡江大學。
41. 謝寶煖(2002)。圖書館的定義。**中華圖書資訊學教育學會會訊，19**，頁 39。
42. 謝寶煖(2008)。**圖書館建築/理想圖書館的歷史、趨勢與設計準則**。檢索日期：2014 年 1 月 14 日，取自 http://informationpro.blogspot.com/2008/03/blog-post_11.html。
43. 嚴文郁(1998)。**美國圖書館名人略傳**。臺北：文史哲出版社。
44. Abigail, Van S. (1995). *Free to All：Carnegie Libraries and American Culture*. Chicago, Illinois: University of Chicago Press.
45. Andry, A. (1999). New Life for Historic Libraries. *The Cincinnati Post, 11*, p.12-15.
46. ALA(nd.). *American Library Association*. http://www.ala.org/

47. Audunson, R.(1997). *Between professional field norms and environmental change impetuses: A comparative study of change processes in public libraries*. < http://archive.ifla.org/IV/ifla63/63audr.htm>
48. Baker, J. T.(2003). *Andrew Carnegie: Robber Baron as American Hero*. Toronto: Wadsworth.
49. Bobinski, G. (1969). *Carnegie Libraries: Their History and Impact on American Public Library Development.* Chicago, Illinois：ALA.
50. Brendan, G. (1998). *Irish Carnegie Libraries: A Catalogue and Architectural History*. Irish, Indiana：John Wiley & Sons.
51. Byam, M. S.(1966). History of Branch Libraries. *Library Trends, 14*, p.369.
52. Carnegie, A. (1889). The Best Fields for Philanthropy. *The North American Review, 149*, p.397.
53. Carnegie, A. (1900). *The Gospel of Wealth*. New York: The Century Company.
54. Carnegie, A.(1920). *The Autobiography of Andrew Carnegie*. Bobston: Houghton Mifflin Company.
55. Carnegie Corporation of New York(2003). *A Short history of Carnegie Corporation's Library Program*. http://carnegie.org/publications/ carnegie-reporter/single/view/article/item/100/
56. Carnegie Library of Pittsburgh(nd.). http://www.clpgh.org/about/milestones.html
57. Handling, O. (1959). *Immigration As a Factor in American History*. Trenton, N.J.: Prentice-Hall Inc.
58. Harris, M. H.(1984). *History of Libraries in the Western World*. Metuchen: The Scarecrow Press.
59. Lee, R. E. (1966). *Continuing Education through the American Public Library*. Chicago, Illinois: ALA.
60. Milton, G.(1988). The Gospel of Andrew Caregie. *History Today, 38*(6), p.11-12.
61. Nasaw, D. (2006). *Andrew Carnegie*. New York, N.Y.: Penguin Press.
62. Shera, J. H. (1949). *Foundations of the Public Library: The Origins of the*

Public Library in New England, 1629-1855. Chicago, Illinois: University of Chicago Press.

63. Theodore, J. (1997). *Carnegie Libraries across America: A Public Legacy*. New York, N.Y.：Preservation Press.
64. Lorenzen, M. (1999). Deconstructing the Carnegie Libraries: The Sociological Reasons Behind Carnegie's Millions to Public Libraries. *Illinois Libraries, 81*(2), p.75–78.
65. Harvard University(nd.). The Early History of Harvard University. <http://www.news.harvard.edu/guige/intro/indej.html>
66. Scheer, T. (2002). The "Praxis" Side of the Equation: Club Women and American Public Administration. *Administrative Theory & Praxis, 24*(3), p.525.
67. Skeen, M. (2002). How America's Carnegie Libraries Adapt to Survive. *Preservation Online,10*, p.256-258.
68. Watson, P. D. (1994). Founding Mothers: The Contribution of Women's organizations to Public Library Development in the United States. *Library Quarterly , 64*(3), p.236.
69. Wikipedia(nd.). *Wikipedia of Library Company of Philadelphia*.< http://en. ikipedia.org/wiki/Library_Company_of_Philadelphia>

新書介紹

New Acquisition

任秀貞、謝欣樺
Hsiu-Chen Jen, Hsing-Hua Hsieh
臺北市立圖書館採編課
Librarians, Acquisition & Cataloging Section
Taipei Public Library

書名：能力,是探索出來的 : 體驗式學習與「探索教育」推手廖炳煌的故事
編著者：廖炳煌著
版本項：初版
出版項：臺北市 : 商業周刊, 2013
面數高廣：244 面 : 部分彩圖 ; 22 公分
叢書名：紅沙龍 ; 016
價格等：9789866032455 (平裝) : NT$320
分類號：523.39

內容介紹：

「探索教育」泛指一連串有目的性、有計畫執行的教育相關活動，讓參加者以冒險精神來參與活動，從中發掘自己的潛能，進而學習成長，獲得體驗中領悟的答案。「做中學」的體驗式學習，學員們可以在探索中學習到四大技能：生活實踐力、問題解決力、團隊合作及領導力，以及自我突破力。

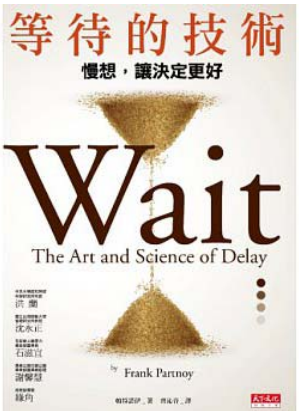
被視爲「兩岸探索教育第一推手」的廖炳煌，分享了過去十多年間，如何讓探索教育在台灣生根的歷程。透過廖炳煌充滿挑戰與張力的個人奮鬥史，從校園、企業到個人的教育背景，逐漸把台灣從引進美國 PA(Project Adventure)到個人創

業，以至於發展成爲台灣外展教育的歷程，做清楚的描述，同時也提供個人對於探索教育引導方式的實務與理論心得。

本書分爲兩大部分，包括校園篇、企業篇、信念篇及冒險篇。各部分看似各自獨立，其實脈絡相連環環相扣，利用各種有趣契合的隱喻與作者的人生歷練，層層帶領讀者逐漸深入探索教育的核心與最終目的。

走向戶外的「探索教育」已在全球逾三十國掀起學習革命，超過七百萬兒童與成人經由體驗、思考、歸納、運用四步驟，學習自我覺察、探索問題、驅動內在能量，自己長出一輩子帶得走的品格、信念力與能力。閱讀本書能從中了解台灣探索教育的發展歷史與作者廖炳煌奮鬥不懈的精神，並從中領悟到引導之美與探索教育勇於挑戰的精神內涵。

書名：等待的技術
編著者：帕特諾伊(FrankPartnoy)著 ; 曾沁音譯
版本項：第一版
出版項：臺北市 : 遠見天下文化, 2013
面數高廣：319 面 ; 22 公分
價格等：9789863202325 (精裝) : NT$400



內容介紹：

多數人必定同意，拖拖拉拉並不是什麼值得嘉許的行爲。本書卻指出，耐心等待，可以讓決策者更看清情勢，蒐集和綜合更多資訊，以便做最佳的判斷。在這本討論決策時機的書中，作者帕特諾伊教授訪問了百餘位專家，深入研究心理學、行爲經濟學、法律、金融、生理等領域的實驗成果，爲我們揭開時間與延遲決策的謎團。

心臟在毫秒間的反應如何影響大腦的決策？溫布頓冠軍回發球的準備方式跟個人決策有關係？政治人物爆發出軌醜聞，何時該道歉？東京證交所的午休規定會改變交易員的交易策略？影片中閃過速食的標誌如何干擾人們的美感體驗？第一次約會只能共進午餐？美式足球教練和海軍艦長爲何做出離譜的決定？

帕特諾伊教授從這些日常生活中的實例中發現，好決策有獨特的發展流程，需要足夠的時間讓心智處理資訊。不論是分秒間必須做出的判斷，或是不急著決定的事，放慢回應同時管理延遲，幾乎都能替生活帶來更好的結果。

這是一本非常有趣的科普書，書中舉出喜劇、戰地、球場等各領域中的「延遲大師」，證實等到最後一刻再回應，將使生活獲致更好的結果。書中提出了寶貴的平衡觀點，提醒我們決策品質應該和決策速度一樣重要。本書兼具娛樂又發人深省，作者以驚奇的洞見說明人類的決策有多複雜，也讓我們看到延遲的力量，是一本充滿精采見解的好書。

書名：看懂設計你要懂的現代藝術
編著者 ：威爾.岡波茲(Will Gompertz)著 ; 陳怡錚譯
版本項：初版
出版項：臺北市 : 大是文化, 2013
面數高廣：335 面 : 部分彩圖, 表 ; 23 公分
叢書名： Style ; 8
價格等：9789865770082 (平裝) : NT$360
分類號：909.407

內容介紹：

你聽過人家講藝術故事嗎？這是一本雅俗共賞、內容特殊豐富，讀來輕鬆有味的藝術故事書。作者威爾.岡波茲透過生動活潑的文筆來談論現/當代藝術和生活設計，介紹一百五十年來的現代藝術故事，以別開生面的方式，爲大眾打開一道美麗又奇妙的藝術大門。

本書聚焦在二十世紀以來，現/當代設計發展和純美術運動/流派之間的呼應關聯；以二十世紀初最重要的抽象及超現實兩大藝術運動爲起點，延伸到二十一世紀最新的當代藝術現象。內容包括：將抽象藝術蒙德里安「少即是多」的概念，關聯到現代建築、消費產品等發展；介紹德國包洛斯建設計學派；以當代藝術家卡特蘭爲例，回溯二十世紀初達達運動始末；介紹達達後續的超現實主義；描述古根漢、波洛克、羅斯科等時代性角色；以包洛奇故事開場，探討普普藝術；梳理觀念藝術、貧窮主義、行爲藝術的關係和發展；極簡主義的取樣分析；以雪曼

爲例，介紹後現代藝術的挪用、拼貼、嘲諷等概念；最後探討當代藝文中的「名人」光環和「明星現象」。書末附各流派大師藝術主張一覽表，幫助大家更快解讀現代藝術。

從「純觀賞的」美學，到「能用的」美學，造就了今天大家喜愛的精品、時尚、建築；不同流派的演變與特色，原來都息息相關，無法切割。本書的故事非常精彩，大大超越網路的片段式瀏覽，也讓現代美術館之旅，變得更爲有趣、好玩。

題名：戰浪【錄影資料】
資料類型：數位影音光碟（DVD）
出版項：臺北市：公共電視文化事業基金會製作發行,2013
面數高廣：1 張 DVD : 有聲, 彩色 ; 4 3/4 吋
英文題名：A Town called Success.
一般註：國臺語發音, 繁體中文、簡体中文及英文字幕
一般註：普遍級影片
分類號：987.81 5034
題名控制號：a803015

內容介紹：

元宵節，在臺東縣的成功鎮，村民抬著旗魚神像，繞境遊街，辦理著慶祝的慶典，向神明祈求出海平安，希望漁貨豐收。

位在臺灣東南靠海的成功鎮，放眼望去即是廣大的太平洋，且地理位置位於潮流的經過處，許多迴游魚群經過，是重要的漁場。清晨即出海的漁民站在船上四處張望是否有旗魚的蹤跡，小小的漁船在波濤中移動，在最前方的鏢魚手除了要站穩船頭外，還得拿著 20 公斤重的鏢槍，在大浪中與大旗魚進行一對一的對決！這場人與魚間的單獨戰鬥，有時戰勝了，有時也得空手而歸，看天吃飯的日子，除了等待還是等待，等待風起，等待魚群的出沒以及等待並不是時常出現的豐收。

在片中隨著漁船望著一望無際的海洋，偶爾的“鯨”鴻一瞥。但隨著大魚的接近，戰鼓響起，大家各就定位，與大浪大魚在海中的生存奮鬥；看著鏢魚手因流刺網及拖網魚船將魚非死即傷的一網打盡而無魚可捕的無耐，這種人與魚一對一的近身搏鬥，榮譽的對決，會不會隨著捕魚方式的改變及漁民老去後繼無人而逐漸消失呢？

題名：7 號房的禮物【錄影資料】
資料類型：數位影音光碟（DVD）
出版項：臺北市：飛行國際發行,2013
面數高廣：1 張 DVD : 有聲, 彩色 ; 4 3/4 吋
英文題名: Miracle in Cell No.7
一般註：韓語發音, 中文字幕
一般註：保護級影片
分類號：987.83 4090
題名控制號：a859411

內容介紹：

智能障礙的李永谷與聰明貼心的小女兒妍思一起相依爲命，但永谷確被誣告犯下了殺人罪琅璫入獄，與心愛的女兒分開，住進監獄 7 號房中。7 號房中住著其他獄友，有黑社會老大、監守自盜、詐欺等不同罪犯居住在一起。

一天，永谷在因緣際會下救了老大一命，老大決定幫他實現願望，但永谷的願望竟是見女兒。 於是老大跟獄友想了辦法，將妍思偷渡至獄中與永谷相會。但時機的不恰當讓妍思無法離開監獄，於是只好在 7 號房中住下，與大家一起生活。這些日子，永谷的父愛和妍思天真無邪的笑容話語感動了這群逞兇鬥惡的獄友，甚至也感動了典獄長跟獄卒，大家都不相信永谷會犯下殺人罪，並覺得此案疑點重重，想盡辦法沙盤推演理解案情，讓他可以熟背以求在法庭上陳述，以擺脫罪嫌重獲自由。

但由於死者的父親是警政高層，案件也受到社會的關注，於是在耶誕節前夕宣判了死刑。面對這突如其來的死刑消息，7 號房的獄友展開行動，希望能讓這對父女能永遠在一起，他們能成功嗎?

題名：我們的島 2013【錄影資料】：最後一芝蛙/救鯨人生/請魚來種菜
資料類型：數位影音光碟(DVD)
出版項：臺北市：公共電視文化基金會發行,2013
面數高廣：1 張 DVD : 有聲, 彩色 ; 4 3/4 吋
一般註：國語發音, 中文字幕
一般註：普遍級影片
分類號：987.81 8413
題名控制號：a802989

內容介紹：

在三芝阿石伯的蓮花田裡，因爲有機的栽培，蛙類重新回到這梯田裡生活。其中最重要的是臺北赤蛙。時間經過了十年，但在最近的觀察中，臺北赤蛙的數量卻逐漸下降，甚至到目前只觀測到一隻。原因可能是上游工程的施作，導至泥流等流至田裡，破壞了棲地的微妙平衡，讓原本就對生態環境相當敏感的臺北赤蛙，因爲無法繼續生存而逐漸滅絕。人們在進行工程時，或許是爲便民或其他公共需求，但如果施工時有多考慮其他環境生態，將傷害降至最低，或許臺北赤蛙還可以住在原來的濕地環境中

成功大學的王老師，帶著救鯨志工及醫生，到處搶救受傷擱淺的鯨豚，將鯨豚治療後野放回大海。影片中的主角小虎鯨阿淦，在團隊的搶救下，也靠著自己的求生意志，漸漸的開始追逐丟下的魚，自己進食，努力游動，一口一口吞，用行動訴說，想活下去的意志！這讓志工們都很興奮，也希望阿淦早日回歸大海。於是，阿淦帶著志工們的祝福野放回歸大海。但是過了不久，戴著發報器的阿淦卻在澎湖傳來惡耗死亡，身上纏有漁網，這讓志工們相當震驚錯愕。人們盡力救助受傷的鯨豚，但鯨豚卻又因人類的魚網喪命。面對這情況，雖然很失落，但救援鯨豚的行動仍會繼續持續下去。

請魚幫忙種菜，聽起來很新奇，但在我們這城市中確逐漸有人在做。在現今面對許多食安的新聞，添加物、農藥殘留、假油等事件，許多人決定自己種菜自

己食用，避免一些食安問題，「魚菜共生」就是其中一種方式。

所謂「魚菜共生」，就是結合漁業養殖與水耕栽培，因爲養魚的廢水裡含有豐富的氨、氮與營養鹽，這些水排到環境中會污染河川，但可以拿來種菜； 另一方面，蔬菜也可以淨化水質，把乾淨的水再送回魚塘，如此一來，魚跟菜都可以生生不息。在縣代社會中，面對各種無法解決的水污染、農藥、食安問題，魚菜共生，提供自給自足的可能性。每個人可以在自家的陽臺、在屋頂、在學校、在社區中…請魚來種菜，魚快樂、人也快樂。

臺北市立圖書館大事記
（103 年 1 月至 103 年 3 月）

Chronicle of the Taipei Public Library

編輯委員會
Editor Board

103.01.01　中崙分館辦理「蔡志忠創作五十週年紀念展」。(103.01.01-31)
萬華分館辦理館舍整修工程。(103.01.01-03.31)
本館新版閱覽規定於 102 年 12 月 19 日奉臺北市政府教育局核定，並自 103 年 1 月起實施。
總館小小世界辦理每月選書專區「Melissa Sweet」，計 3,150 人次參加。(103.01.01-31)
道藩分館舉辦「認識霸凌暴力」主題書展，計 320 人次參加。(103.01.01-31)
道藩分館舉辦「『文學妙聽聞・作家抱報』系列書展：林文義作家書展」，計 433 人次參加。(103.01.01-31)
百齡智慧圖書館辦理「多讀書・多智慧～我是讀書智慧王」抽獎活動領獎。(103.01.01-02.27)
東園分館辦裡「自助借書易，禮券大方送」活動，計 1,272 人參加。(103.01.01-03.31)
南港分館辦理「愛情三部曲─III 明天妳要嫁給我嗎？」主題書展，計 203 人次參加。(103.01.01-29)

103.01.02　大安分館辦理「圓仔的秘密日記」兒童主題書展，計 695 人次參加。(103.01.02-02.27)
大安分館舉辦「養生一起來」成人主題書展，計 874 人次參加。

(103.01.02-03.31)

大安分館舉辦「小小福爾摩斯」兒童主題書展，計 292 人次參加。(103.01.02-02.27)

民生分館辦理「歡慶 30 周年圖書加倍借」活動，計 535 人次參加。(103.01.02-03.31)

王貫英先生紀念圖書館舉辦「歷史名人傳記」主題書展，計 1,200 人次參加。(103.01.02-03.31)

王貫英先生紀念圖書館舉辦「日本韓國旅遊」館藏特色主題書展，計 1,231 人參加。(103.01.02-03.31)

文山分館舉辦「聖誕快樂」主題書展。(103.01.01-15)

103.01.03 推廣課辦理「102 年度金書獎」與「第 37 屆金鼎獎」得獎書展書展，於總館及各分館及民眾閱覽室展出。(103.01.03-17)

諮詢服務課於總館 1 樓主題書展區辦理「世界風俗節慶」熱門主題書展，計 259 人次參加。(103.01.01-29)

諮詢服務課多元文化資料中心辦理「『越』讀迎新春書展」，計 143 人次參加。(103.01.03-02.27)

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理特色課程「繪本 eye 閱團」，由鄭窈窕老師主講，共 4 場，計 111 人次參加。(103.01.03-24)

天母分館辦理「電腦練習班：Hello 電腦，Hello World」，共 11 場，計 254 人次參加。(103.01.03-03.28)

三民分館辦裡「楊秀櫻師生聯展」，計 243 人次參加。(103.01.03-15)

三民分館辦理「漁樵詩詞吟唱班」，共 9 場，計 159 人次參加。(103.01.03-03.31)

石牌國中校刊編輯社計 10 人至中崙分館參訪。

景新分館辦裡「宮崎駿動畫電影靜態影展」，計 360 人次參加。(103.01.03-29)

景新分館辦裡「日本動畫大師：宮崎駿主題書展」，計 360 人次參加。(103.01.03-29)

景新分館辦裡「當代舞臺劇大師：李國修主題書展暨劇本展」，計

360 人次參加。(103.01.03-29)

城中分館舉辦「歡喜自助抽獎樂」活動，計 760 人次參加。(103.01.03-03.31)

成功民眾閱覽室舉辦「認識霸凌校園暴力」主題書展，計 136 人次參加。(103.01.03-29)

東湖分館辦理樂齡「簡單玩『KuoKuo』－方塊踏步講座」，共 4 場，計 71 人次參加。(103.01.03-24)

103.01.04 啓明分館與黃英雄老師合辦「用心看電影：爲視障朋友重塑電影活動」，共 21 場，計 1,015 人次參加。(103.01.04-03.29)

103.01.05 推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「開車英國玩一圈」，由張志豪、林倖如主講，計 90 人參加。

三民分館辦理松山區樂齡學習中心「樂齡讀書會－英語故事書共讀」，共 11 場，計 198 人次參加。(103.01.05-103.03.25)

103.01.06 諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理冬季課程「哈啦生活美語基礎課」，由胡翰音老師主講，共 6 場，計 187 人次參加。(103.01.06-02.17)

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理冬季課程「應用日語基礎班」，由呂娟華老師主講，共 4 場，計 145 人次參加。(103.01.06-27)

北投分館辦理「樂齡．態度」樂齡主題書展，計 150 人次參加。(103.01.06-26)

東湖分館辦理樂齡「排舞運動課程」，共 7 場，計 146 人次參加。(103.01.06-02.24)

103.01.07 諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理冬季課程「花草巷弄 DIY」，由張滋佳老師主講，共 4 場，計 150 人次參加。(103.01.07-28)

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理冬季課程「蝶谷巴特拼貼趣」，由陳宜芬老師主講，共 3 場，計 113 人次參加。(103.01.07-21)

三民分館辦理「樂齡讀書會－電影欣賞共讀會」，共 11 場，計 212 人次參加。(103.01.07-03.25)

大同分館辦理「大同樂齡－秋、冬系列課程：數位攝影研習班」，共 2 場，計 49 人次參加。(103.01.07-15)

大同分館至天母分館辦理「大同樂齡－秋、冬系列課程：Facebook 輕鬆學」，共 3 場，計 68 人次參加。(103.01.07-28)

稻香分館辦理日文研習班，共 9 場，計 90 人次參加。(103.01.07-03.25)

東湖分館辦理樂齡「健康列車講座：『搶救腰酸背痛』、『我不要癌』、『長青族的營養課』」，共 3 場，計 92 人次參加。(103.01.07-21)

東湖分館辦理樂齡「毛衣編織班」，共 3 場，計 23 人次參加。(103.01.07-21)

103.01.08 諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理冬季課程「居家保健運動」，由邱雅君老師主講，共 6 場，計 197 人次參加。(103.01.08-02.19)

大同分館辦理「大同樂齡－秋、冬系列課程：中醫經絡與藥膳」共 3 場，計 115 人次參加。(103.01.08-22)

稻香分館辦理成人讀書會，共 10 場，計 68 人次參加。(103.01.08-03.26)

稻香分館辦理 103 年插花研習班，共 10 場，計 59 人次參加。(103.01.08-03.26)

東湖分館辦理樂齡「銀氧活力操」，共 7 場，計 127 人次參加。(103.01.08-02.26)

松山分館辦理「錫口電影院－甜蜜家族系列」，共 9 場，計 25 次人參加。(103.01.08-03.26)

103.01.09 諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理冬季課程「平板電腦/智慧手機一指輕鬆學」，由吳淑敬老師主講，共 2 場，計 69 人次參加。(103.01.09-16)

大同分館辦理「大同樂齡－秋、冬系列課程：養生運動研習班」 活動，共 4 場，計 129 人次參加。(103.01.09-23)

東湖分館辦理樂齡「簡易生活日語及文化欣賞」，共 8 場，計 115 人次參加。(103.01.09-02.26)

士林區樂齡學習中心舉辦「馬年奔騰賀新春」系列活動，共 6 場，計 165 人次參加。(103.01.09-24)

103.01.10 「兒童電子圖書館－小博士信箱」新增功能正式上線。

力行分館辦理「臺灣女性成長小說代表─廖輝英」臺灣文學作家主題書展，計 750 人次參加。(103.01.10-31)

大同分館辦理「花綠樂活~除舊『布』新」，共 4 場，計 99 人次參加。(103.01.10-21)

東湖分館辦理樂齡「剪單玩紙藝」，共 2 場，計 25 人次參加。(103.01.10、16)

景美分館辦理「妳好，蒙娜麗莎」達文西傳奇特展講座，計 46 人參加。

景美分館辦理「妳好，蒙娜麗莎」達文西藝術書展，計 320 人次參加。(103.01.10-02.10)

103.01.11 視聽室辦理「表演藝術同樂會：三生三世聶華苓」，計35人參加。

諮詢服務課美國資料中心辦理美籍老師美語說故事，共3場，計246人次參加。(103.01.11-03.15)

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由葉嘉青老師主講，計121人次參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由陳姣伶老師主講，計91人次參加。

啓明分館舉辦「用心看電影：大象的眼淚」活動，計43人觀賞。

景美分館辦理「2014文山曬書節：共讀・共展・品好書」書展，計410人次參加。(103.01.11-02.22)

景美分館辦理「2014文山曬書節：共讀・共展・品好書」好書分享，計64人次參加。(103.01.11-02.22)

三民分館辦理「市民生活講座：年節版畫製作」，計46人次參加。

文山社區大學「文山曬書節」活動假力行分館1樓大廳辦理揭幕儀式。

力行分館與文山社區大學合辦「文山曬書節」活動，辦理「食在好健康」講座，由楊棋明老師主講，計20人次參加。

景新分館舉辦「2014文山曬書節系列活動－共讀・共展・品好書書展」，計470人次參與。(103.01.11-02.22)

萬興分館舉辦「文山曬書節「共讀 共展 品好書」書展，計729人次參加。(103.01.11-02.22)

萬興分館辦理「103年文山曬書節講座：銅/鈉葉綠素有毒嗎？」，計20人次參加。

文山分館舉辦2014文山曬書節「共讀・共展・品好書」主題書展；活動學習單計63人次參加。(103.01.11-02.22)

木柵分館與文山社區大學合辦「文山曬書節系列活動」影片賞析「法蘭克與機器人：關於老化、陪伴及遺忘」講座，由高肖梅老師主講，計18人次參加。

103.01.12 推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」培育閱讀小達人講座，由涂妙如老師主講，計 97 人次參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由葉嘉青老師主講，計 90 人次參加。

諮詢服務課多元文化資料中心與印尼外勞關懷協會合辦「印尼朋友電腦班」， 共 4 場，計 29 人次參加。(103.01.12-03.09)

北投分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，計 36 人參加。

北投分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，計 33 人參加。

景美分館辦理「2014 文山曬書節：網路世界好好玩・APP 軟體玩不完」講座，計 59 人參加。

103.01.13 舊莊分館於舊莊國小舉辦「5 年級圖書館利用教育：凌網 HyRead 電子書（含電子雜誌）」，共 8 場，計 160 人次參加。(103.01.13、16)

六合分館辦理「市民生活講座：百年糕餅，風華再現」，由張尊禎老師主講，計 21 人參加。

103.01.14 天母分館辦理「資訊檢索 e 點通」，共 2 場，計 29 人次參加。(103.01.14、15)

103.01.15 總館兒童室辦理塔塔魔幻閱森林書展「原來~數字可以這樣玩阿！」圖書展，計 5,965 人次參加。(103.01.15-02.02)

稻香分館辦理「寒假閱讀節講座：遇見四季人情味－紀錄臺灣食材

故事，分享飲食真善美」，計 21 人次參加。

103.01.16 四川省工業經濟聯合會計 6 人次至總館參訪。

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理冬季課程「臺灣遊趣」，由馬繼康老師主講，共 4 場，計 143 人次參加。(103.01.16-24)

大同分館辦理「綠志工培訓營」，計 13 人次參加。

三芝國中老師及志工計 10 人至北投分館參訪。

民生分館辦理「腦力開發讀書會」，共 3 場，計 21 人次參加。

石牌分館辦理「春天正是讀書天－諾貝爾文學獎得主作品」書展，計 320 人次參加。。(103.01.16-02.16)

103.01.17 諮詢服務課美國資料中心辦理「美國文化講座：『給上世紀的歌舞備忘錄－談電影中的美國音樂劇與舞蹈』、『從電影中談東尼獎與普立茲劇本獎及莎劇改編電影』、『親子繪本製作』、『兒童文學和繪本製作』」，共 4 場，計 169 人次參加。(103.01.17-03.22)

三民分館辦理「俄羅斯民間文化工藝展」，計 206 人次參加。(103.01.17-29)

103.01.18 推廣課暨各閱覽單位辦理「寒假閱讀主題書展」書展，於總館及各分館展出。(103.01.18-02.16)

推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「是老化還是疾病」，由劉建良主講，計 96 人次參加。

推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「婚姻是什麼？黃越綏的新手婚姻參考書」，由黃越綏主講，計 202 人次參加。

諮詢服務課美國資料中心辦理美國經典短篇小說讀書會，共 3 場，計 98 人次參加。(103.01.18-03.01)

三民分館辦理「民生社區新春揮毫大會」，計 123 人次參加。

大同分館至李科永紀念館辦理「來去寺廟住一晚：超省錢！美食、美景，身心靈一次滿足」講座，計 79 人次參加。

景新分館舉辦「DIY 手工藝系列主題書展」，計 200 人次參與。(103.01.18-02.16)

景新分館舉辦「2014 文山曬書節系列影片賞析－你沒看見的宮崎駿」，由梁可憲老師主講，計 34 人次參與。

道藩分館舉辦「寒假閱讀節講座：從旅遊中驚驗艷：臺灣人文生態之美」，計 26 人次參加。

103.01.19 視聽室辦理「電影賞析講座：公主與狩獵者」，計 160 人次參加。

力行分館辦理「市民生活講座：從臺灣女性小說談起」，由廖輝英老師主講，計 28 人次參加。

中崙分館辦理「捏麵人大冒險，讓我變成可愛的橡皮擦吧！」兒童活動，計 20 人次參加。

北投分館辦理「不只看見臺灣~北投分館『生態保育』館藏特色影片欣賞」─熟男減碳日記，計 5 人次參加。

景新分館文山區樂齡學習中心舉辦「樂齡樂讀～臺灣飲食文學好滋味」講座，由邱素雲老師主講，計 49 人次參與。

清江分館辦理「寶島童遊 FUN 手作」手作活動，計 21 人次參加。

王貫英先生紀念圖書館舉辦「寒假閱讀節：玩味臺灣」講座，計 18 人次參加。

木柵分館舉辦「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由陳姣伶老師主講，計 38 人次參加。

103.01.20 韓國終身教育振興院計 14 人次至總館參訪。

文山分館舉辦「2014 寒假閱讀節：從自然繪本認識我的家」講座，由張東君老師主講，計 38 人次參加。

103.01.21 視聽室辦理「寒假瘋電影」影片放映活動，共 8 場，計 852 人次參加。(103.01.21-28)

苗栗縣斗煥親子讀書會計 20 人次至北投分館參訪。

景新分館文山區樂齡學習中心舉辦「文山樂齡志工成長課程－景新情・志工愛」，由鄭窈窕老師主講，共 4 場，計 52 人次參與。(103.01.21、28)

103.01.22 內湖分館辦理「社會福利、好康放送」活動，計 14 人次參加。(103.01.22-03.31)

西湖分館辦理「青少年借閱抽好禮」活動，計 130 人次參加。(103.01.22-03.31)

103.01.23 韓國能源管理工團計 17 人至北投分館參訪。

103.01.24 北投分館辦理「不只看見臺灣~北投分館『生態保育』館藏特色影片欣賞」─羅雷司，計 18 人次參加。

103.01.25 推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「打造 5000 名台大生的無敵學習法」，由吳迪主講，計 383 人次參加。

推廣課辦理「寒假閱讀節講座：我要回傳統市場買菜」，由劉克襄老師主講，計 104 人次參加。

視聽室辦理「表演藝術同樂會：柏林愛樂 12 把大提琴 40 週年慶祝音樂會」，計 32 人次參加。

天母分館辦理 103 年「寒假閱讀活動：玩味臺灣趣」講座，由馬繼康老師主講，計 26 人次參加。

103.01.26 景新分館文山區樂齡學習中心舉辦「文山樂齡祖孫同心 DIY～天馬行空好運來」，計 21 人次參加。

舊莊分館舉辦「牽影動情話皮影—DIY 皮影戲偶」，由蕭如訓老師主講，計 48 人次參加。

103.01.27 北投分館辦理「地球保衛『讚』」館藏特色書展，計 180 人次參加。(103.01.27-02.09)

南港分館辦理「尋找書中黃金屋：解謎之路」活動，計 196 人次參加。(103.01.27-02.17)

103.01.30 文山分館舉辦「2014 文山曬書節─你沒看見的宮崎駿」影片賞析講座，由梁可憲老師主講，計 46 人次參加。

103.02.01 總館小小世界辦理每月選書「Theodor Seuss Geisel Award」，計 1,315 人次參加。(103.02.01-28)

力行分館辦理「臺灣女性成長小說代表─廖輝英」臺灣文學作家主題書展，計 800 人次參加。(103.02.01-27)

大同分館辦理「續修臺北市志・教育志」書展，計 30 人次參加。(103.02.01-14)

吉利分館辦理「新年吉利，馬年如意」館藏特色主題書展，計 426 人次參加。(103.02.01-28)

103.02.03 諮詢服務課多元文化資料中心辦理「韓國仁川交流圖書展」，計 489

人次參加。(103.02.03-03.31)

景新分館舉辦「推理小說名家主題書展－東野圭吾」，計 210 人次參與。(103.02.03-27)

龍安民眾閱覽室辦理「閱讀接力─快樂工作主題書展」，計 156 人次參加。(103.02.03-27)

成功民眾閱覽室舉辦「春暖花開」主題書展，計 104 人次參加。(103.02.03-27)

延吉民眾閱覽室辦理貓熊主題書展「圓仔家族到我家」。(103.02.03-03.31)

道藩分館舉辦「春暖花開」主題書展，計 200 人次參加。(103.02.03-27)

道藩分館舉辦「『文學妙聽聞・作家抱報』系列書展：林文義作品選」，計 250 人次參加。(103.02.03-27)

南港分館辦理「食全食美－食在安全」主題書展，計 205 人次參加。(103.02.03-03.15)

103.02.05 視聽室辦理「懷舊老臺北」視聽資料展，計 1,070 人次參加。(103.02.05-03.14)

大同分館辦理「續修臺北市志・人物志」書展，計 65 人次參加。(103.02.05-03.06)

103.02.07 北投分館辦理「輕鬆利用圖書館網盡大小事」圖書館利用教育課程，計 5 人次參加。

永明民眾閱覽室辦理「我愛貓熊主題書展」，計 80 人次參加 (103.02.07-03.31)

103.02.08 視聽室辦理「表演藝術同樂會：莫札特和他的姐姐」，計 25 人次參加。

北投分館辦理寒假閱讀節講座「遠離生活毒害，創造有機生活」，計 11 人次參加。

啓明分館舉辦「用心看電影：新天堂樂園」活動，計 51 人次參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由吳

幸玲老師主講，計 119 人次參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由陳姣伶老師主講，計 108 人次參加。

103.02.10 六合分館辦理「青少年借書，好禮隨你抽活動」，計 18 人次參加。

103.02.11 採編課收到大韓出版文化協會贈送 2014 台北國際書展主題館韓國館參展韓文圖書 9 箱 355 冊。

景新分館文山區樂齡學習中心成立「從容老化－樂齡族的自我照護」研習課程，共 3 場，計 74 人次參加。(103.02.11-25)

三興分館成立「NY Times 英文讀報會」，每週二晚上辦理。(103.02.11-05.27)

松山分館辦理第二期「松香讀書會」，共 2 場，計 6 人次參加。(103.02.11、03.11)

103.02.13 中崙分館辦理「2014 文學地圖‧首站：閱讀臺北」系列講座－「穿越時空，長久而真切地召喚文學的記憶」，計 45 人參加。

延平分館辦理「延平分館日文歌謠讀書會第三期」，共 6 場，計 165 人次參加。(103.02.13-03.27)

木柵分館與法律扶助基金會臺北分會合辦「駐館律師諮詢」活動，共 4 場，計 23 人次參加。(103.02.13-03.27)

東湖分館辦理樂齡「笑笑功」，共 3 場，計 30 人次參加。(103.02.13-03.27)

103.02.14 中山分館辦理「逆轉勝讀影會」，共 6 場，計 84 人次參加。(103.02.14-03.28)

103.02.15 北投分館辦理「北投生態之環保小精靈大作戰戲劇表演活動」，計 147 人次參加。

柳鄉民眾閱覽室舉辦「圓仔閱讀樂 QQ」主題書展，計 120 人次參加。(103.02.15-03.31)

萬興分館舉辦「寒假閱讀節講座：玩味臺灣」，計 34 人次參加。

景新分館舉辦「林老師說故事元宵節特別活動」，計 55 人次參與。

天母分館辦理「林師元宵節特別企劃！馬上燈謎」，計 37 人次參加。

推廣課辦理「寒假閱讀節講座：再說一個秘密，面對文學，就是面對最真實的自己」，由林達陽老師主講，計 70 人次參加。

道藩分館舉辦駐館作家講座「季節・夢遊書」，由林文義先生主講，計 8 人次參加。

103.02.16 推廣課辦理「科學到民間講座：3D 宇宙超時空之旅」，計 148 人次參加。

推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「過敏，不一定靠藥醫」，由劉伯仁主講，計 173 人次參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「美國學校申請文件之準備與說明」留學講座，計 29 人次參加。

中崙分館辦理寒假閱讀節講座「步道探秘趣～大臺北生態環境特色及步道自然觀察」講座，計 41 人次參加。

王貫英先生紀念圖書館舉辦「黃英雄老師電影賞析」，計 43 人次參加。

103.02.17 推廣課「2013 開卷好書獎」書展及「2014 台北國際書展大獎」，於總館及各分館及民眾閱覽室展出。(103.02.17-03.31)

推廣課辦理「兒童文學與性別教育」讀書會，共 7 場，計 146 人次參加。(103.02.17-03.31)

資訊局台北卡整合需求訪談會議，會中提出本館悠遊卡讀寫設備無法支援辦理台北卡相關事宜。

三興分館成立「彩虹」讀書會，每週一辦理。(103.02.17-08.11)

清江分館辦理「新年新計畫，從閱讀開始」主題書展，計 190 人次參加。(103.02.17-03.17)

103.02.18 三民分館辦理「樂齡研習班－Photocap 影像軟體研習」，共 2 場，計 50 人次參加。(103.02.18、15)

臺北市萬芳啓能中心學員計 18 人至萬芳民眾閱覽室參訪。

103.02.19 稻香分館辦理 103 年親子讀經班春季班，共 6 場，計 337 人次參加。(103.02.19-03.26)

103.02.21 推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「美國中西部驚嘆之旅」，由許正雄、陳美娜主講，計 73 人次參加。

中山分館辦理「樂活學堂第一期：健康百分百『食』在養生」，共 3 場，計 33 人次參加。 (103.02.21-03.21)

三興分館成立「單人舞」讀書會，每週五辦理。(103.02.21-06.27)

文山分館舉辦「Monthly 閱讀品茶趣─駐館茶師系列活動」，2 月主題爲「文山包種茶」，由林世偉老師主講，計 23 人參加；3 月主題爲「木柵鐵觀音」，由林世偉老師主講，計 36 人參加。(103.02.21、03.28)

士林區樂齡學習中心舉辦「智慧理財讀書會」，共 2 場，計 28 人次參加。(103.02.21、03.28)

103.02.22 視聽室辦理「表演藝術同樂會：搖滾不死：傑森貝克傳奇」，計 30 人次參加。

西湖分館辦理「西湖愛樂賞析講座：民歌風情畫」，由邢子青老師主講，計 88 人次參加。

清江分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，計 56 人次參加。

103.02.23 視聽室辦理「電影賞析講座：愛・慕」，計 180 人參加。

文山分館舉辦「英語學習研習班」，共 6 場，計 178 人次參加。(103.02.23-03.30)

諮詢服務課多元文化資料中心與中國文化大學華語文教學碩士學位學程、臺北市大安區公所合辦「生活應用中文基礎班」，共 6 場，計 90 人次參加。(103.02.23-03.30)

103.02.24 東海大學景觀學系計 40 人至北投分館參訪。

103.02.25 採編課辦理第 1 次教育訓練，計有 114 人參加。(103.02.25-03.11)

中山分館辦理「樂齡同好會第一期：心樂活」，共 3 場，計 46 人次參加。 (103.02.25-03.25)

103.02.27 香港信義會學校計 40 人至北投分館參訪。

景新分館文山區樂齡學習中心舉辦「文山樂齡生活講座：選對食物保健康」，由陳明煌老師主講，計 68 人次參加。

103.03.01 推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「有『睛』無險：絲路天路奇行記」，由江羚瑜主講，計 43 人次參加。

總館兒童室辦理塔塔魔幻閱森林主題展「我是作文高手」，計 3,462 人次參加。(103.03.01-31)

總館小小世界辦理每月選書「來自星星的你-Kate Dicamillo」，計 2,253 人次參加。(103.03.01-31)

景美分館辦理「Fun 輕鬆電影院－大師影展」， 共 3 場，計 21 人次參加。(103. 03.01-29)

內湖分館辦理「北區分館聯合巡迴書展—樂齡幸福」，計 720 人次參加。

西中分館辦理「臺北『瘋』市場」北區聯合書展，計 150 人次參加。(103.03.01-31)

西湖分館辦理「西湖愛樂賞析講座：爵士樂的進擊」，由董舜文、王韻婷與莊智淵老師合講，計 63 人次參加。

景新分館舉辦「推理小說名家主題書展－阿嘉莎・克莉絲蒂」，計 340 人次參與。(103.03.01-31)

景新分館舉辦「自助借書活動『月月抽、月月送』」，計 205 人次參加。(103.03.01-31)

稻香分館辦理「借書享禮發發發」自助借書機推廣活動，計 222 人次參加。(103.03.01-31)

稻香分館辦理「北區聯合巡迴書展－超越時空的筆精靈：網路小說」主題書展，計 92 人次參加。(103.03.01-31)

城中分館舉辦「超乎完美」主題書展，計 720 人次參加。(103.03.01-03.31)

清江分館辦理「『泳』往直前」北區分館巡迴主題書展，計 160 人次參加。(103.03.01-31)

成功民眾閱覽室舉辦「巧手 DIY」主題書展，計 130 人次參加。(103.03.01-31)

萬芳民眾閱覽室配合推動兒童深耕閱讀計畫，舉辦「送書到博嘉，資源共分享」活動，提供博嘉國小展閱「與昆蟲做朋友」主題圖書。(103.03.01-31)

木柵分館舉辦「幸福法律輕鬆學」系列活動「魔法少年－法、理、情：青少年法律常識解析」主題書展，計 1,150 人次參加。(103.03.01-31)

永春分館辦理「團圓一家親－熊貓主題書展」，共 360 人次參加。(103.03.01-31)

大直分館辦理「市民生活講座：親子的靈性相處」，由李淑靜社工師主講，計 15 人次參加。

吉利分館辦理「Eric Carle 的動物世界」書展，計 624 人次參加。(103.03.01-31)

諮詢服務課辦理「悠遊數位生活～圖書館利用教育」，共 2 場，計 34 人次參加。(03.03.01、22)

諮詢服務課留學資料中心辦理「如何選擇美國大學」留學講座，計 24 人次參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「日本課業和生活特色－留學期間的適應」留學輔導，計 14 人次參加。

天母分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，計 46 人次參加。

道藩分館舉辦「『文學妙聽聞・作家抱報』系列書展：吳晟作品選」，計 225 人次參加。(103.03.01-31)

道藩分館舉辦「巧手 DIY」主題書展，計 302 人次參加。(103.03.01-31)

葫蘆堵分館辦理「風華再現～林鳳嬌金馬影展」影片欣賞，共 4 場，計 30 人次參加。(103.03.01-22)

103.03.02 西湖分館與荒野保護協會志工群合辦「雨林保護講座」，由徐仁修老師主講，計 172 人參加。

西湖分館與財團法人崇德基金會昱德分會合辦「西湖親子讀經班」。(103.03.02-30)

城中分館舉辦「家政不藏私系列講座：創造女性美」，計 42 人次參加。

諮詢服務課多元文化資料中心辦理「生活在印度主題書展」計 187 人次參加。(103.03.02-04.31)

103.03.03 三民分館辦理松山區樂齡學習中心「樂齡研習－Android 平板電腦操作與應用講習班」，共 5 場，計 48 人次參加。(103.03.03-31)

龍華民眾閱覽室進行東新街 63 巷新館搬遷工程，全面閉館暫停對外服務。(103.03.03-22)

石牌分館林碧蘭主任退休。

103.03.04 採編課收到日本橫濱市中央圖書館 102 年交流圖書，共計 40 種 40 冊。

三民分館辦理松山區樂齡學習中心「樂齡研習－Autocap 影像軟體研習班」，共 4 場，計 25 人次參加。(103.03.04-25)

三興分館成立「HAPPY」讀書會，每週二辦理。(103.03.04-08.19)

六合分館成立「心靈捕手第 15 期」讀書會，每週二辦理。(103.03.04-06.17)

東湖分館辦理「蝶谷巴特自主學習團體」，共 4 場，計 46 人次參加。(103. 03.04-25)

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理「食品藥物不亂吃，健康 100 分」春季講座，計 64 人次參加。

103.03.05 中崙分館辦理「2014 文學地圖‧首站：閱讀臺北」系列講座－「從臺北出發」，計 46 人次參加。

東湖分館辦理樂齡「政策宣導講座：『交通安全』、『用藥安全』、『多元性別特質及反性別暴力』、『聰明消費不受騙』、『認識失智症』、『反愛滋宣導』」，共 6 場，計 128 人次參加。(103.03.05-03.28)

東湖分館辦理每月一書講座：「古蹟入門」，計 29 人次參加。

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理「網路購物知多少」春季講座，計 71 人次參加。

103.03.06 北投分館閉館整修。(103.03.06-06.07)

103.03.07 大同分館辦理「大同樂齡－網路購物知多少」宣導講座，計 53 人次參加。

木柵分館成立「英文讀書會」，第一期主題「暢談流行、理想工作」，每週五上午辦理。

諮詢服務課多元文化資料中心辦理「印度和文明古國探索系列講座開幕暨贈書儀式」，計 128 人次參加。

103.03.08 推廣課辦理「吳大猷科學沙龍講座：女性如何養生最健康」，計 80 人次參加。

推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「愛情答非所問」，由許常德主講，計 177 人次參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由吳幸玲老師主講，計 102 人次參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由葉嘉青老師主講，計 97 人次參加。

視聽室辦理「表演藝術同樂會：宋百百的演藝人生」，計 25 人次參加。

力行分館辦理「臺灣文學：寫作與閱讀」讀書會，計 4 人次參加。

延平分館辦理「市民生活講座：自我健康管理與防癌宇宙操」，計 58 人次參加。

文山分館舉辦「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由蔡延治老師主講，計 48 人次參加。

文山分館舉辦「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由吳幸玲老師主講，計 46 人次參加。

諮詢服務課多元文化資料中心辦理「印度和文明古國探索系列講座：『吳德朗－不可思議的印度』、『陳國瀚－當金山角與石窟相遇』、『侯嘉樂－西班牙與拉丁文化』、『陳冠州－蒙兀兒文化溯源~波斯』」，共 4 場，計 405 人次參加。(103.03.08-29)

諮詢服務課留學資料中心辦理「日本課業和生活特色－就職活動的準備」留學輔導，計 6 人次參加。

103.03.09　稻香分館辦理第 24 期熊寶貝英閱會，共 3 場，計 35 人次參加。(103.03.09-23)

舊莊分館舉辦「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由陳貞旬老師主講，計 48 人次參加。

舊莊分館舉辦「Bookstart 閱讀起步走」培育閱讀小達人講座，由陳貞旬老師主講，計 25 人次參加。

103.03.10　三民分館辦理「中華藝文交流協會甲五躍馬會員聯展」，計 240 人次參加。(103.03.10-14)

103.03.11　木柵分館成立「手作幸福讀書會」，第一期「手作包」主題活動，每月第二、四週辦理。

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理「成爲他的守護天使~失智症患者照護及社會資源」春季講座，計 62 人次參加。

103.03.12　諮詢服務課辦理館員教育訓練「常用資料庫介紹：新聞知識庫、餐飲文化暨管理資料庫」，計 16 人次參加。

103.03.13　採編課寄出美國波士頓公共圖書館交流圖書，共計 30 種 30 冊；舊金山公共圖書館交流圖書，共計 15 種 30 冊；韓國京畿道立中央圖書館交流圖書，共計 50 種 50 冊。

諮詢服務課留學資料中心辦理「美國優質暑期活動及名校課程」留學講座，計 19 人次參加。

景新分館文山區樂齡學習中心舉辦 103 年春季樂齡宣導講座「網路購物知多少」，由徐則鈺老師生主講，計 26 人次參加。

103.03.14　臺中市政府文化局計 20 人至文山分館參訪。

士林區樂齡學習中心舉辦「樂齡宣導講座」，共 3 場，計 120 人次參加。(103.03.14-28)

103.03.15　推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「一碗湯調整體質」，由黃苡菱主講，計 86 人參加。

視聽室辦理「古典音樂欣賞講座：女大不中留（Heinz Spoerli 版），計 97 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「留學英國－申請文件大解密」留學輔導，計 10 人參加。

大同分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由呂素美老師主講，計 32 人參加。

大同分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由呂素美老師主講，計 27 人參加。

西湖分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培育閱讀小達人講座，由陳貞旬老師主講，計 44 人參加。

稻香分館辦理「市民生活講座：拈花惹草好運來」，計 60 人參加。

稻香分館辦理電子資源介紹課程「兒童電子書及英語學習資源」，計 18 人參加。

大直分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由主講，由陳貞旬老師主講，計 75 人參加。

天母分館辦理「歐 style：設計獨癮 Design Addiction」講座，共 3 場，計 82 人次參加。(103.03.15-29)

103.03.16 諮詢服務課留學資料中心辦理「留學英國－英語能力提升與語言學校選擇」留學輔導，計 13 人次參加。

中山分館辦理「健康講座：無毒一身輕」，計 17 人次參加。

內湖分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由王怡云老師主講，計 53 人次參加。

內湖分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培育閱讀小達人講座，由王怡云老師主講，計 42 人次參加。

舊莊分館舉辦「兒童冒險家的小小歷險」：親子桌遊體驗講座，由徐碩鴻先生主講，計 27 人次參加。

木柵分館舉辦「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由葉嘉青老師主講，計 26 人次參加。

松山分館辦理「攝技高手」館藏特色主題書展。(103.03.16-31)

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」培育閱讀小達人講座，由葉嘉青老師主講，計 100 人次參加。

103.03.18 大同分館辦理「大同樂齡－純真的美感」樂齡讀書會，共 2 場，計 10 人次參加。(103.03.18-25)

景新分館文山區樂齡學習中心舉辦「103 年春季樂齡宣導講座－食品

藥物不亂吃，健康 100 分」，由柯明道老師主講，計 26 人次參與。

103.03.19 採編課收到加拿大多倫多公共圖書館 102 年交流圖書，共計 24 種 24 冊。

103.03.20 中崙分館辦理「2014 文學地圖‧首站：閱讀臺北」系列講座－「溫泉洗去我們的憂傷」，計 45 人次參加。

永春分館與臺北市少年輔導委員會信義少年輔導組合辦 103 年親職系列講座「孩子，我要教你怎麼愛我」，計 20 人次參加。

103.03.21 大同分館辦理「大同樂齡－成爲他的守護天使~失智症患者照護及社會資源」宣導講座，計 54 人次參加。

103.03.22 大同分館辦理「市民生活講座：10 萬元環遊世界」講座，計 104 人次參加。

大安分館舉辦「爲瑪格利特朗讀」館藏特色電影賞析講座，由黃英雄老師主講，計 28 人次參加。

民生分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，計 55 人次參加。

石牌分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培育閱讀小達人講座，計 35 人次參加。

西園分館辦理林老師兒童節活動「快樂兒童黑白趴」，計 39 人次參加。

道藩分館辦裡「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由陳貞旬主講，計 25 人參加。

103.03.23 視聽室辦理「電影賞析講座：悲慘世界」，計 180 人次參加。

龍華民眾閱覽室位於東新街 63 巷(原成德國小信義樓)館舍新址開放試營運。

木柵分館與臺北市勞動局合辦 2013 勞動紀錄片「圓夢剪刀手」放映會，計 10 人次參加。

舊莊分館辦理「兒童冒險家動畫影展：海賊天團」，計 26 人參加。

103.03.24 總館 FastBook 全自動借書站移往臺北市青少年育樂中心開放服務。

中崙分館至敦化國小辦理圖書館利用教育，共 12 場，計 324 人次參加。(103.03.24-27)

103.03.25 採編課收到韓國仁川廣域市北區圖書館參訪人員送來交流圖書，共計 102 種 199 冊。

大同分館辦理「大同樂齡－食品藥物不亂吃，健康 100 分」宣導講座，計 54 人次參加。

財團法人台北市錫瑠環境綠化基金會捐贈龍華民眾閱覽室戶外景觀工程施作。(103.03.25-28)

天母分館辦理 2014 年「天母水道祭：水資源與能源」系列活動：活動攤位展示，計 350 人次參加。

天母分館辦理 2014 年「天母水道祭：水資源與能源」系列活動：海報及祈福卡展，計 258 人次參加。(103.03.25-31)

103.03.26 東湖分館辦理電影欣賞「被遺忘的時光」，計 26 人參加。

諮詢服務課辦理館員教育訓練「常用資料庫介紹：Hyread 臺灣全文資料庫、報紙全報影像」，計 27 人參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由葉嘉青老師主講，計 123 人次參加。

103.03.27 景新分館文山區樂齡學習中心舉辦「103 年春季樂齡宣導講座－成爲他的守護天使～失智症患者照護及社會資源」，由連珮吟老師主講，計 16 人次參加。

103.03.29 推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「遠離恐怖情人」，由溫小平主講，計 56 人次參加。

推廣課辦理作家與讀者有約系列講座「倫敦旅行家」，由林庭如主講，計 133 人次參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「留學英國-留學生活面面觀」留學輔導，計 8 人次參加。

人事室辦理 103 年第 1 次新進人員報到暨講習。

石牌分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由邱瓊慧主講，計 38 人次參加。

石牌分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由邱瓊慧主講，計 39 人次參加。

西湖分館辦理「西湖愛樂賞析講座：電影與配樂」，由唐旦祥老師

主講，計 81 人次參加。

稻香分館辦理「林老師說故事特別活動：親子園藝手做 DIY」，計 45 人次參加。

大直分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由陳貞旬主講，計 71 人次參加。

103.03.30 諮詢服務課留學資料中心辦理「留學英國-英國貴族中學學制與申請流程」留學輔導，計 7 人次參加。

中崙分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啓寶寶閱讀之門講座，由吳幸玲主講，計 19 人次參加。

中崙分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由陳貞旬主講，計 19 人次參加。

木柵分館舉辦「幸福法律輕鬆學」系列活動「魔法少年-法、理、情：青少年法律常識解析」講座，由劉孟錦律師主講，計 13 人次參加。

建成分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由張召雅主講，計 35 人次參加。

道藩分館舉辦「文學的異想世界－電影賞析：朦朧的慾望」，由黃英雄老師導賞，計 16 人次參加。

啓明分館舉辦「『我帶你遊山玩水』無障礙閱讀推廣系列講座－臺北場：鴻鴻【生活給我詩】」活動，計 18 人次參加。

103.03.31 新北市立圖書館計 5 人至啓明分館參觀視障圖書館相關設備設施。

約稿啟事

Contribution Bulletin Board

一、 爲充實本館館訊內容並將圖書館理念、發展現狀及未來趨勢分享關心圖書館事業的各界人士，歡迎踴躍投稿。

二、 本刊爲豐富及深入主題之蒐羅，特別歡迎各界人士就各期主題踴躍惠稿，各卷主題如下：

卷期	主題	截稿日期	出刊日期
32 卷 1 期	社會性軟體應用於公共圖書館之探討	103.06.15	103.09.15
32 卷 2 期	公共圖書館與績效管理	103.09.15	103.12.15
32 卷 3 期	公共圖書館人力資源之探討	103.12.15	104.03.15
32 卷 4 期	公共圖書館館藏發展之研究	104.03.15	104.06.15

三、 來稿以電腦繕打，請提供 WORD 檔，不需排版；並附中、英文篇名、作者中英文姓名、服務機關與職稱之中英文名稱、中英文關鍵字（2 至 5 個）、 中英文摘要（500 字內）各 1 篇，以及參考書目（APA Style）。每篇內文以 5,000~10,000 字爲宜（不含參考書目）。

四、 本刊所載文稿，以尊重作者之意見爲前提，但仍保有部分刪改權。

五、 來稿一經刊載，致送稿酬；書面投稿若需退還稿件請先告知。

六、 刊登於本刊之文稿，即視爲著作人同意授權本刊將文稿以電子形式刊登於本館之全球資訊網（電子資源位址：http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=1235564&ctNode=62461&mp=104021）。

七、 來稿請以掛號寄至 10659 臺北市大安區建國南路 2 段 125 號，臺北市立圖書 館推廣課館訊編輯收，或傳送電子檔 bluekj@email.tpml.edu.tw 信箱，並 註明姓名、聯絡電話及地址。

臺北市立圖書館館訊（電子版）

季刊
31 卷 4 期

出 版 機 關：臺北市立圖書館
發 行 人：洪世昌
編 輯 委 員：林君諭・何健豪・鄭嘉雯・袁大鈺・莊正德・鄒孟庭 ・許修嬋
執 行 編 輯：劉幸玫
封面（底）設計：翁淑惠
著作權管理資訊：第三者轉載本刊內容，須取得作者同意，並註明原載本刊卷期、頁數。
地 址：臺北市大安區建國南路 2 段 125 號
網 址：http://www.tpml.edu.tw
電 話：（02）2755-2823
傳 真：（02）2703-3545
臺北市民當家熱線：1999（外縣市 02-27208889）

中華民國103 年 6 月15 日出版
中華民國72 年6 月20 日創刊
出版登記：局版臺誌第3935號
ISSN：2308-4642
GPN：4810201312

http://www.e-services.taipei.gov.tw/

～MEMO～

～MEMO～