

「數位時代館務秘技：談推廣服務的小撇步」研習會報告

數位資訊組 林幸君

會議名稱：「數位時代館務秘技：談推廣服務的小撇步」研習會

會議日期：2013 年 11 月 15 日(星期五)

會議地點：南臺科技大學 T棟509電腦教室

主辦單位：南臺科技大學圖書館、中華圖書資訊館際合作協會「館合專業發展委員會」

協辦單位：南區技專校院校際整合聯盟、瓏群資訊股份有限公司、堂朝數位整合股份有限公司

壹、議程表

時間	研習內容	講者
8:30-9:00	報 到	
9:00~9:10	開 幕	
9:10-10:00	聽講：建置「行動圖書館 APP」之思考方向與分享 演練：QR Code 製作、圖書館參考諮詢相關 APP 瀏覽	楊智晶館長 南臺科技大學圖書館
10:00-10:10	休 息	
10:10-12:00	聽講：電子書製作原理 演練：Finder 電子書平台製作「圖書館簡介」電子書	黃傑生經理 瓏群資訊股份有限公司
12:00-13:00	午 餐	
13:00-14:00	聽講：運用社群網路協助圖書館活動之實例 演練：Facebook 社群之建立	黃弘延館員 環球科技大學圖書館
14:00-14:10	休 息	
14:10-15:10	聽講：圖書館運用 Google Document 免費雲端資源之實例 演練：Google Document 建置問卷或報名系統	黃弘延館員 環球科技大學圖書館 徐欣儀館員 南臺科技大學圖書館
15:10-15:20	休 息	
15:20-16:50	聽講：BYOD(Bring Your Own Device)於館務應用之實例 演練：LINE、遠端連線、檔案傳輸等	吳錦範館長 臺東大學圖書館
17:00-	賦 歸	

貳、內容摘要

本次研習會由南臺科技大學圖書館楊館長開場，楊館長提到，隨著數位

時代的演進，圖書館營運方式也大大受到科技的影響與衝擊，館員在進行服務時，有必要重新思考在資訊化環境中所應扮演的角色，除了必須不斷地吸收新知，努力充實之外，可以透過一些時下興起的免費程式或雲端軟體小工具，來加強圖書館和讀者間的互動與服務，既可與時俱進，亦可藉此深入了解讀者的需求，進而加以解決館務上的需求並增進服務的品質。

首先由楊館長為大家講授第一堂課程--建置「行動圖書館 APP」之思考方向與分享。楊館長先介紹由南臺科技大學圖書館與飛資得系統科技公司共同開發的「南臺行動圖書館 APP」，這種系統的開發針對只要讀者有行動載具及在網路環境，就可不受時空限制，隨時進行線上瀏覽：圖書館簡介、館藏查詢、ISBN 查詢、新書通報、學校最新消息，進行線上圖書預約及個人借閱狀況查詢等。隨後介紹幾款可用於參考諮詢業務的應用軟體，例如 Bump、IntoNowhazam、SoundHound 等。緊接著指導大家如何製作 QR CODE。QR CODE 的內容，可以是文字、數字，也可以是網址。透過手機掃描 QR CODE，讀者可以不需再使用紙筆抄寫就可獲得所需資料；圖書館則可運用於海報、網頁或 DM 中。

第二堂課程--電子書製作原理，由瓏群資訊股份有限公司黃經理為大家講解如何製作電子書。主辦單位非常貼心為學員準備一本製作電子書的存放空間，講者解說完畢後，大家就直接上機實作練習。原來只要準備好素材(文字、聲音、圖片、影片等)，每個人都可以完成一本電子書。但是一本好的電子書，需要作者的創意，運用在圖文資料的展現，才能引讀者的目光。

第三堂課程--運用社群網路協助圖書館活動之實例，主辦單位邀請到環球科大館員黃弘延女士為大家上課。藉由黃女士管理臉書粉絲專頁及社團的經驗分享，筆者也認同粉絲專頁的管理需投注大量的時間。目前幾乎各校圖書館皆有設立粉絲專頁，即時提供讀者各項圖書館訊息。講者提醒粉絲專頁的發文頻率不要過於頻繁，避免讓粉絲感到厭煩；標題也要簡潔有創意，在粉絲人數使用最多的時段發文(深夜)，是可以增加能見度；儘早回覆粉絲問題，則可以讓讀者對圖書館留下良好觀感。值得一提的是黃女士籌辦全國大專校院圖書館館長聯席會議，例如開會日期與時間的協調、議程安排、會前會討論等，充份利用臉書社團功能，進行即時溝通、提供最新即時訊息、彌補粉絲團訊息傳達的不足，更可以知道哪些人已經看過訊息等，誠如黃女士簡報所言，擁有高服務熱忱的館員是經營粉絲專頁的重要關鍵。

第四堂課程--圖書館運用 Google Document 免費雲端資源之實例，本節課

仍由環球科技大學圖書館黃弘延女士及南臺科大圖書館徐欣儀館員分享她們使用 Google Document 在圖書館服務的運用。例如製作線上問卷，各式表單等，南臺科大利用 Google Document 製作研習會的報名表單、以及外賓入館換證申請表單，這些都是非常實用且不需花錢即可使用的好工具。

第五堂也是本日最後一堂課-- BYOD(Bring Your Own Device)於館務應用之實例，由大清晨遠從東部趕來為大家上課的臺東大學圖書館吳錦範館長壓軸。吳館長學有專長，為我們講解 BYOD 在館務的運用，例如 Line、遠端控制桌面、檔案存取、虛擬私人網路等，群組通訊軟體(Line)的優點是即時、迅速，檔案或照片均可傳送；缺點也是因為它的即時、同步，當訊息發送後便無法修正或刪除，所以在使用這些應用程式時，仍應再次慎重考量，確認內容是否適當再送出訊息，是比較保險的作法。當個人行動載具變成方便可攜時，也使得我們走到哪裡工作就跟到哪裡，因此也提供讀者更方便、即時的服務模式。

參、心得

本次的研習，著重於「推廣服務的小撇步」，與筆者努力經營的「圖書館粉絲團」及數位媒體區有重大的關係，提供許多值得參考的經驗及工具。例如可以藉用「Google Document 免費雲端資源」，進行「線上問卷」，瞭解讀者對館藏影音光碟的需求，作為採購的參考；掌握讀者經常使用的時段，調整服務時間等。「推廣服務」是我們可以掌握的工作，踏出圖書館不一定是館員真的走出館外，透過這次的研習，讓我瞭解到原來還有這麼多的工具可以利用，可以藉來「推廣」的。



圖書館視聽資料部落格 QR CODE 碼



東海大學圖書館粉絲團專頁網址