

		陳永峰	1	國族與國族主義 / 1
4	1	栗育文	1	Introduction to electrodynamics / 1
5	3	栗育文	1	Introduction to electrodynamics / 1
		大學引導	1	東海風 / 1
		陳永峰	1	國族與國族主義 / 1
6	4	許甘霖	1	我們的小幸福 / 1
		劉建忠	1	Mass spectrometry of proteins peptides / 1
		陳永峰	1	日本人論 / 1
		陳永峰	1	日本人的心理結構 / 1
7	0			

### 2014 中華民國圖書館學會

#### 103 年度「創新@your library：創新經營、行銷與服務研習班」心得

數位資訊組 蕭英明



#### 第 1 天課程

中華民國圖書館學會 103 年度「創新@your library：創新經營、行銷與服務研習班」在 8 月 4 日登場了，研習時間至 8 月 8 日止為期 5 天，今天第一堂課特別邀請統一星巴克集團行銷部何權烈部主管經理主講「創新經營與管理：體驗式行銷」專題講座。



星巴克以人文特質與品質堅持，強調尊重顧客與員工，及提供消費者最佳的咖啡產品與最舒適的消費場所經營咖啡事業，使 Starbucks Coffee 成為當今全球精品咖啡領導品牌。星巴克在臺經營 16 年來，已展店 315 家門市，透過感動式服務，塑造舒適第三生活空間，成功吸引民眾成為忠實顧客。此外，何經理也與大家分享了星巴克所推出的各種特色門市及消費體驗，例如直線車道消費體驗、在三級古蹟裡營造的古色古香咖啡館，以及結合咖啡、科技、人文主題的紀念店等，藉以吸引不同客群，同時也推出線上門市、APP 等，透過不同平台、網路，打造第四生活空間咖啡新體驗。現場學員也熱烈提問，藉由 Q&A 時間，挖掘更多星巴克成功經營與行銷的秘訣。

延伸閱讀：東海有關星巴克咖啡書籍較重要的有《星巴克帝國的品牌奇蹟》、《星巴克--全球最具影響力的連鎖品牌經營策略》、《品味咖啡香》、《星巴克咖啡帝國傳奇--複製星巴克的成功模式》、《星巴克模式--體驗熱情煮沸的經營哲學》等。

下午的課程，則邀請到在福華飯店集團服務多年的藍明鑑老師帶來服務創新的概念，藍老師提到：「服務業為未來經濟主流」，人們享受生活、樂愛



生活，一切需求都圍繞著人本話題，利用經營概念去探討消費者的心態，間接去分齡分層，將服務整理成一套 SOP，依照公司成本：行銷費、管理、風險處理、客群層級……等，做出最細微分解。雖

然世上沒有百分百完美，但領導者將這些因素整體考慮後，可以得到最接近的完美；他也說道：創意服務是以人為本、以物為輔、以心為用、以勤為貴，飯店的規模經營套至各領域亦是相通，以「快樂」為本作為出發點，感受他人的快樂為導向，才能走在消費者前面，看到他們的需求；最後藍老師也給了學員一個問題：當飯店模式套用在圖書館是否也能激起新的創意服務呢？這個問題沒有標準答案，就讓大家一起來為圖書館好好發想了。

## 第 2 天課程

今天的研習課由蕭瑞麟老師，於英國華威克大學(University of Warwick)取得工程碩士與商學博士，曾任教於新加坡國立大學。目前為國立政治大學科

技管理與智慧財產研究所教授，也是新加坡國立大學亞太 EMBA 課程之客座教授。他的教學主軸包含資訊科技、組織變革與創新採納相關，並常受邀至英國、中國、日本以及東南亞講學。

研究專長包含創新脈絡、資訊科技與組織創新、劣勢創新、供應鏈創新、開放創新、城市未來、科技意會、疆界物件、行動研究法等。擅長進行跨領域質性研究，像是以科技跨服務業、教育業、交通業、新聞媒體業、都市更新、演藝經紀等議題。常以幽默的案例與角色扮演



帶領學員進入創新的領域，並思考深刻的管理議題，屢次榮獲新加坡國立大學以及政治大學 EMBA 最佳教學獎等。在課堂中分享了許多有關實際的案例，包括：高鐵為什麼不賺錢？臺灣大車隊的運將，在使用同樣的資源下，為什麼有人每月只能接 90 個案子？卻也有的人能每月接到 350 個案子呢？這箇中的差異到底在哪呢？在講課的過程中，蕭老師以互動模式，由其擔任案例中的受訪者，讓學員們來發問的方式，引導學員學習如何思考問題，尋找出關鍵的問題點；人們總是最熟悉的模式來發現及解決問題，反而常常陷入盲點中，無法看到真正的問題點，若能打破「慣性思維」的模式，站在受訪者的角度多考量一下，或許就能更清楚其問題點所在。

課堂最後，請學員們相互討論出，各自的單位可能的最大痛點是什麼，再分享出來，讓大家一起討論。其中有一個案例，一所大學裡的圖書館，認為其目前最大的問題點是圖書館的人流太過少了，要如何解決這個問題呢？初步發現的可能問題點是，目前的網路資訊太過發達，而造成同學們不喜歡來。然而，再逐一的詢問其所在的地理位置，才知道原來其附近有一間名建築師所設計，外觀十分美麗又新穎的美術館，影響到人們來館的意願；建議採用的方案是「借力使力」，既然人們對於美術館建築這麼有興趣，何不辦個一系列與該建築師有關的建築書籍，吸引想深入了解的族群。

「脈絡是，看見痛點」，凡事都有痛點，找出痛點尋求各種不同的解決方式，雖然想要發現真正的痛點是件不容易的事，需試著分析出真正的痛點，

並找出最合適的解決方法。要使用創新的方法，不再是頭痛醫頭，腳痛醫腳，而是要切入痛點，利用創新的思維，找出解決之道，如此痛點就變成你的亮點。

延伸閱讀：著有《不用數字的研究：鍛鍊深度思考力的質性研究》、《科技福爾摩斯：科技優勢永遠源自創新》、《科技意會：衛星派遣的人性軌跡》、《讓脈絡思考創新--喚醒設計思維的三個原點》、《思考的脈絡--掌握問題全貌，創新更成功》等，皆連連獲獎。

### 第 3 天課程

今天針對行銷創新主題，上午由國立中正大學圖書館曾館長主講「圖書

館的換心與拉皮」，曾館長本身是行銷管理研究所副教授，在他幽默風趣的帶領下，告訴大家創意與行銷創新的特質：多、變、奇、全；努力思考世界上在不同文化、教育下，造就了不同的思考方式，但是如何以他山之石掃除創意思考的障礙，是一個重要的課題，以及如何提升創新文化，藉以應用於圖書館行銷。學員們也在笑聲不斷的快樂學習過程中獲得許多新的啟發。

延伸閱讀：曾教授重要著作有：《行銷企劃--邏輯、創意、執行力》、《行銷管理--理論解析與實務應用》、《行銷管理個案--實務與決策導向》、《行銷管理概論--探索原理與體驗實務》、《服務業行銷與管理--品質提升與價值創造》《觀光與餐旅行銷--體驗、人文、美感》等。



爲了實際體驗這二天半來創新經營、服務與行銷的課程主題所教授的知識，下午學員們進行標杆學習，參訪了新故鄉見學園區和 18 度 C 巧克力工房。新故鄉見學園區位於南投縣埔里鎮桃米社區，921 地震後，在政府、學界、社會、社區居民及非營利組織的跨界合作下，以發展生態村爲願景，透過社區營造的模式，努力推行生態綠化、生態保育，以及生態旅遊、民宿經營推廣……等，成功吸引眾多遊客前來遊憩。園區中重要的精神標的物--紙教堂，更遠自日本移築到臺灣，作爲臺灣和日本在社區營造及地震社區重建的交流平台。本次參訪希能透過紙教堂的解說及園區導覽，可以認識社區經營與地方特色推廣的多元性。

18 度 C 巧克力工房是茆師父洋菓子工房有限公司成立的一個致力研發各種埔里在地特色的手工巧克力工房，今天茆董事長親自爲大家解說他創業的過程，工房藉由網路行銷與實體店面的展售，不僅重視原料、商品與服務品質，建立優質品牌商譽，同時營造出群聚產業效益，爲地方創造許多就業機會。茆董事長也非常重視產品的創新與員工的教育訓練，讓員工練就一身實力，並保有創新的熱情。除了創意商品是一大賣點之外，其典雅的包裝、免費試吃及提供保冰袋等貼心服務，也是吸引顧客回流的重要原因。在這個充實的下午，學員們非常認真學習，帶著滿滿收穫回家。

#### 第 4 天課程

第四天，上午的課程邀請世新大學資訊傳播學系的余顯強教授主講「由近端到遠端：雲端、物聯網與大數據」，下午則邀請到前國立臺中圖書館薛茂松館長講述「公共圖書館的空間布局」。



早上課程，余老師強調這三個最近廣泛受到討論的議題，其實它們的概念很簡單，運用到的技術也都是發展許久的技術，相當成熟。雲端是一種動態的分配(分配頻寬、分配伺服器、分配儲存空間……等) 能夠因應需求，重新分配資源達到最有效的運用(on demand)；隨著軟硬體技術、網路頻寬的不斷演進，能夠支援雲端概念的服務也越來越多。

物聯網在一開始被翻譯為「智慧聯網」，顧名思義就是把所有的物品都連接上網路，使彼此可以透過網路互相溝通、串聯，再藉由網路的連結，將蒐集到的資訊整合起來，透過後續的計算和分析，得出更深層的資訊，「大數據」和傳統的資料分析不同，強調的是盡可能地把所有資料都蒐集起來，先儲存，再進行過濾和分析。因此，大數據蒐集到的內容，是一種「非結構性資料」，在大數據的時代，「樣本」就是「母群體」，不會有抽樣準確性的問題。

經由物聯網的連接，能夠把各個感知器所蒐集到的資訊連結到一起，大量的往後端儲存(大數據)，由於數據量龐大，所以在儲存、分析、運算等資源的運用上，需要更有效的動態管理，此時便運用到了雲端的相關概念。因此這三件事其實彼此互相關聯，所以應該由宏觀的大面向來看待。

延伸閱讀：《Delphi 4 系統開發與應用》、《XML 標準與技術簡介》、《多種機讀格式並存之編目與檢索架構研究》等。

下午的課程「公共圖書館的空間布局」，邀請到具有豐富的公共圖書館管理經驗的薛前館長，自 92 年擔任國立臺中圖書館館長起，即持續推動公共圖書館的空間改造，期以明亮空間吸引更多族群的讀者走入圖書館，近年來更持續深耕並積極輔導協助偏鄉圖書館進行空間改造。課程中以深入淺出的方式，講述圖書館的空間布局應以讀者的角度為出發點，考量不同年齡層讀者的使用需求，及不同區域的規劃設計原則，更應納入無障礙之設計考量，以使公共圖書館成為全民都能方便使用的終身學習場域。

最後，更以多年實地訪視國內外圖書館的照片，說明圖書館空間規劃及閱讀氛圍營造須留意的重點，並且點出多數圖書館在



設計上的常見問題，透過實例照片亦可發現，圖書館的一點小改變及貼心的小設計，就能讓讀者有截然不同的感受。對於圖書館而言，勇於做創新的嘗試和各項可能的服務應用，一直深植於圖書館員們的基因中，在雲端、物聯

網、大數據的潮流下，或空間規劃、閱讀氛圍營造，不同分區服務的發展等，都是希望努力使圖書館邁向更好的未來。

### 第 5 天課程

中華民國圖書館學會 103 年度「創新@your library：創新經營、行銷與服務研習班」來到第五天，上午的課程邀請政治大學、臺灣科技大學、世新大學及文化大學兼任助理教授的王淑俐教授主講「新社會、新思維、新溝通」，下午則由國立公共資訊圖書館呂春嬌館長等講述「圖書館創新服務：以國立公共資訊圖書館為例」。

早上課程，王老師由同理心出發，強調溝通上同理心道理，看似簡單卻是人最難做到，並以同志家庭為例，帶出即便是在親密家庭關係上，人與人間還是有那難以感同身受的情境存在。

現代社會從一般人際關係、從業人員與客戶關係、長輩與晚輩關係、師生關係乃至親子關係其性質皆已轉變，溝通上更需要智慧。因此，王老師透過如德雷莎修女、證嚴法師等智者之論述，告訴我們現代社會人際相



處上的所需的新智慧，再談到現代人如何培養溝通能力，包括專業形象及個人品牌的建立、主動建立人際關係、衝突與危機的處理、情緒的控制以及具備團隊精神等皆是養成溝通能力的重要關鍵。

延伸閱讀：著有《人際關係與溝通技巧》、《生涯發展與規劃》、《生涯計畫與時間管理》、《做人難，不難--職場溝通的 10 堂講座》、《教學的理念與實務》等，東海館藏就有 29 本著作。



下午課程介紹國立公共資訊圖書的各項圖書館創新服務，在課程開始前，先帶領學員們參觀了國資圖。課程首先由呂館長主講創意領導，分享館長對內的 18 項經營策略及 17 項對外經營策略；接下來分別由該館閱覽諮詢科黃湘屏專員介紹真人書服務、班級工作坊及機器人 BOBBI 等；多元文化服務科胡修如科長介紹美國、法國、英國資料中心及東南亞服務的推廣等；賴忠勤研究員介紹該館在數位資源推廣服務上的努力；系統資訊科岳麗蘭科長介紹數位閱讀到您家--電子書載具借用服務計畫；以及輔導推廣科劉杏怡科長介紹該館的各項行銷計畫與活動。

延伸閱讀：《企業識別系統(CIS)在我國大學院校及公共圖書館應用之探討》、《韓國圖書資訊學專業教育概述》、《從終生學習的社會觀點談大學圖書館館員的繼續教育》、《激勵理論在圖書館管理上之應用探討》等。

#### 學習感言

一、國資圖在課程的安排經過相當縝密的規劃和設計：有新興行業如星巴克咖啡連鎖企業公司，傳統觀光飯店福華集團及 18 度 C 巧克力工房等，這些公司或集團有一個共同特色即服務、創新、紅利、回饋社會，公司即可成正面成長，對公司員工也有不錯的激勵效用。

二、蕭瑞麟老師、余顯強老師、曾光華老師、王淑俐老師等乃為大學學有專精，著作等身的教授，圖書館方面雖然不是他們研究的領域，但用他們專精的學科知識：思維的脈絡、資訊科技、行銷策略、人際關係等切入，另有一種相當別致的思維空間。只是每一門學問的範疇相當博大精深，都可在碩士班開一學期十八周的課程，想在短短幾小時講完，是有點強人所難，對一研習者而言，也只能抱著「終生學習」的態度，盼望日後有空再細細品味。

三、薛前館長及呂春嬌館長從圖書館各方面實務經驗，細數省立台中圖書館到國立公共資訊圖書館轉型建館的種種努力和克服過程，終於呈現目前清新亮麗的不同面貌：比較特別的有兒童學習中心、語言學習區、樂齡資源學習區、多元文化服務區、多元學習教室--視聽區、世界之窗、台灣資料區。

四、大學圖書館和社區公部門圖書館在服務對象和目的是有所不同的，大學圖書館服務對象為學生和教職員，目的是教學和研究，是較單純的，而公部門圖書館(社區圖書館)不管對象或目的是較複雜的。

五、私立學校的圖書館預算和經費是有限和短絀的(相對於公立大學而言)，如何將有限的資源滿足大部份師生教學和研究的需求，是值得深思的課題。