



成功大學圖書館多媒體中心 推廣服務經驗分享

丁櫻樺

成功大學圖書館多媒體視聽組

【關鍵詞】：大學圖書館、推廣服務、館藏利用、視聽資料

壹、前言

成功大學圖書館於九十年六月新館啟用時，新增多媒體視聽組並設置多媒體服務中心。本中心計有一位主任、一位編審、二位館員，主要服務項目如下：

1. 視聽資料使用服務
2. 隨選視訊服務
3. 音樂頻道欣賞服務
4. 大小團體室使用服務
5. 圖書館會議廳使用服務

貳、以客為尊—問卷調查

多媒體中心期以電腦與網路科技結合視聽及多媒體資源，提供一個舒適的學習環境。為掌握讀者的需求，並設法調整組織資源，透過積極主動服務，以滿足師生教學、研究與自學的目的地，特於九十年十二月二十四日至九十一年一月十一日，針對多媒體中心使用者進行問卷調查，以作為推廣服務的重要參考，總計發送564份問卷，回收513份。重要意見彙整如下：



一、館藏內容

1. 增加電影館藏（如藝術電影、重要影展得獎影片、著名導演之作品…等）。
2. 增加表演藝術（如相聲瓦舍、表演工作坊、雲門舞集…等）。
3. 增加音樂作品。
4. 增加語言學習（各種語言、各類型考試、影片之英文劇本…等）。
5. Discovery 系列之影片可完整蒐藏。
6. 空中英語教室等語言學習雜誌，希望購買 VOD 版權，以方便學習。

二、空間設備

1. 大團體室，希望改成階梯式座位。
2. 個人座位區之電視請全面加裝護目鏡，座位不舒服，坐久會腰酸背疼。
3. 空調不夠，感覺很悶。
4. 盼增加休閒沙發區。

三、讀者服務

1. 使用說明不夠詳細，相關規定不了解。
2. 可在網頁上介紹影片。
3. 各項服務及借閱方式請公告。
4. 可系統化介紹館藏資源。
5. 製作影片目錄。

四、推廣活動

1. 多舉辦活動提高知名度並增加使用率。
2. 可在 BBS 網宣。
3. 推廣活動可更多元。
4. 定期舉辦影展。

圖書館根據問卷結果逐步調整改進，在館藏內容上以多元、精緻、深度為主，同時將品質優良的 Discovery 系列、國家地理頻道系列、公共電視系列改為長期訂購；在資料類型上，針對影音品質與資料長久保存的需求，優先蒐藏 DVD、VCD、CD 等規格；VOD 系統也於九十二年十月升級，可提昇使用品質，另每年持續選購網路公播版資料，增加 VOD 內容。在空間設備方面，大團體室已改為階梯式，並將個人座位之電視螢幕加裝護目鏡，改善電視螢幕陳設角度，使閱聽學習更加舒適。在讀者服務方面，增設一大面主題牆，除定期新書展示外，並作精采館藏系列介紹；且編印多媒體中英文簡介、館藏空間配置圖，以方便讀者利用各項服務；此外，又開發成功大學圖書館多媒體中心館藏查詢系統，提供多功能查詢；建置多媒體中心網頁，提供遠距服務…等。



參、推廣服務

一般而言，組織的資源有限，依據80/20原則，圖書館首先必須發掘使用者最大的需求，去推廣產品利益。多媒體中心成立三年以來，主要的推廣活動可分為四大類：一、館藏推廣：Discovery系列、英語學習、有聲書、編製婦女與兩性電影目錄、

電影館藏目錄。二、影展：生命教育影展、週三電影院、生命的滋味電影討論會。三、特展：雨果二百週年誕辰紀念系列活動、海音風華—林海音女士紀念特展。四、音樂頻道：音樂欣賞、有聲書推廣。

一、重要推廣活動（如表一）

表一 多媒體中心推廣活動一覽表

日期	活動
90年11月	<p>生命教育影展</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 影片播放（10部影片） 2. 影片導讀（4位老師） 3. 寫下你的感動 4. 徵文比賽 5. 觀賞護照
91年4月	<p>Discovery 特展—打開知識的頻道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主題牆：Discovery 精采影片系列展示。 2. 精選影片欣賞：開闢第五、第六頻道，每日播放四部影片，一起探索知識的奧秘 3. 提供延伸學習資訊：針對播放之精選影片，另提供本中心相關主題館藏資源，幫助同學加深、加廣學習。 4. 看 Discovery 學英語：VOD系統41部discovery影片，英文字幕、英語發音，讓您輕鬆學習生活科技英語。 5. 編製Discovery館藏目錄
91年5月 與閱覽組合辦	<p>雨果二百週年誕辰紀念系列活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 專題演講—陳健宏教授、高燦榮所長 2. 音樂頻道—鐘樓怪人音樂劇原聲帶 3. 影片欣賞 <ul style="list-style-type: none"> * 孤星淚 * 悲慘世界音樂劇 * 鐘樓怪人（迪士尼動畫卡通） * 鐘樓怪人—當代法國四大傳奇歌舞劇之最



日期	活動
91年7-8月	<p>暑期周三電影院</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精選8部影片 2. 每周三下午放映
<p>91年12月 與閱覽組、典藏組 合辦</p>	<p>海音風華—林海音女士紀念特展</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 專題演講：邀請夏烈、夏祖麗、應鳳凰教授演講 2. 城南舊事電影欣賞 3. 海音風華展覽 穿過林間的海音、閱讀林海音、編輯檯上、 我要飛向天空、向林先生致敬 4. 音樂頻道：城南舊事（廣播劇）/永不熄燈的客廳 5. 林海音作品展 6. 印製林海音文學地圖（摺頁）
92年3-4月	<p>館藏精選—英語學習</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主題牆介紹 2. 多媒體中心英語學習管道介紹（摺頁） 3. 精選館藏推薦（八大主題） 輕鬆旅行去、生活萬事通、考試一把罩、俚語脫口說、 小說影集館、溝通無障礙、工作大補帖、新聞打通關。 4. 主題館藏精選清單
92年6月	<p>館藏精選—有聲書</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主題牆介紹 2. 編製有聲書館藏目錄
92年7-8月	<p>音樂頻道—有聲書欣賞</p> <p>週一至週五，上下午各播放一集</p> <ul style="list-style-type: none"> * 歡樂三國志系列 * 中國美術史系列 * 西洋美術史系列
<p>92年11月 與教育學程實習 輔導室合辦</p>	<p>生命的滋味電影討論會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 影片播放（8部影片） 2. 影片討論（8位老師） 3. 觀賞護照
92年12月	<p>音樂頻道—聖誕音樂欣賞</p>



二、推廣活動企劃舉例

(一) 打開知識的頻道— Discovery 系列館藏介紹

Discovery 是一個豐富又包羅萬象的世界，它以寓教於樂的方式，掌握瞬間永恆的畫面，傳遞真實的知識。多媒體中心之 Discovery 館藏，包括自然生態、歷史人文、科技新知、軍事飛行、勇闖天涯、生活集錦五大系列，我們編製了精美的館藏目錄，還有詳細的影片介紹，提供讀者在這座知識圖書館中找到最生動的影像，最先進的資訊。

1. 活動日期：91 年 4 月 8 日~4 月 21 日

2. 活動內容：

- ◎主題牆：Discovery 精采影片系列展示。
- ◎精選影片欣賞：在第五、第六頻道，每日播放四部影片，與讀者一起探索知識的奧秘。
- ◎提供延伸學習資訊：針對每日播放影片，提供本中心之相關主題館藏資源，幫助讀者加深、加廣學習。
- ◎看 Discovery 學英語：VOD 系統提供多部 discovery 影片，英文字幕、英語發音，可輕鬆學習生活科技英語。

(二) 英語學習館藏精選

春天正是讀書天，圖書館多媒體中心特別以『英語學習』為主題，分為「考試一

把單」、「輕鬆旅行去」、「生活萬事通」、「俚語脫口說」、「小說影集館」、「溝通無障礙」、「工作大補帖」、「新聞打通關」八大主題，整理出一份精美實用的主題館藏精選清單，可以直接至多媒體中心網頁瀏覽。

1. 多媒體中心英語學習管道

◎ 隨選視訊系統 (VOD)

可同步讓多個使用者上線使用，語言類的節目有：Discovery 系列、歡樂美語、TV 實況美語、大家說英語、空中英語教室及彭蒙惠英語等。

◎ 看影集學英文

透過電影或是影集等來輔助英文學習，是最輕鬆也最有效的管道。多媒體中心提供了一系列的影集以及各類電影，你可以選擇自己喜歡的內容，讓英文輕鬆上口。

◎ 聽出好英文

聽力的進步必須經年累月的累積，多媒體中心有一系列的 CD、錄音帶，正是你練習聽力的最佳工具！還在猶豫什麼，一起來「聽出好英文」吧！

◎ 新世代學習法—互動式教學光碟

互動式教學光碟，整合了影音互動、語音辨識及電子字典等多項學習英語最先進的科技，可以隨時隨地練習會話、聽



力。聰明的 e 世代，趕快利用電腦幫你快速學好英語吧！

◎ 雜誌專區

英語學習雜誌每個月推陳出新的資訊，讓英語學習充滿了樂趣，目前訂閱：歷史悠久教學活潑生動的《空中

英語教室系列》；以互動CD著稱的《Live 互動英語和CNN 互動英語》；以上班族為對象的《EZ Talk、Biz 互動英語》；以考試為主的《全民英檢月刊和長春藤解析英語》。

2. 精選館藏推薦（如表二）

表二 英語學習精選館藏

主 題	資 料 名 稱
字彙寶典	• 字彙 10000 • 單字檔案 • Dynamic vocabulary
托 福	• Key to success on the TOEFL • Listening to TOEFL
IELTS	• 202 useful exercises for IELTS • IELTS 應考指南
TOEIC	• Building skills for the TOEIC test • TOEIC official test-preparation guide
全民英檢	• 中高級英語聽力檢定 • 聽力測驗快易通 • ALLZONE 全民英檢電腦模擬考試題測驗
輕鬆去旅行	• 旅遊英文 • 實況旅遊英文 • The world for travel
溝通無障礙	• NHK 實用美語會話 • 生活美語會話 • Person to person
工作大補帖	• 英語一分鐘演講 • 英語展覽行銷溝通技巧 • Functioning in business
俚語脫口說	• 101 American English idioms • 俚語檔案 英文成語會話
小說影集館	• Ghost story • 窈窕淑女 • TV實況英語城市俏女郎
新聞打通關	• BBC new English course • So Jeffery, so easy • 新聞英語 8 週打通關
生活萬事通	• 英語談台灣現狀 • 運動休閒 • 妙趣大自然



3. 綜合全民英檢電腦模擬考試題

《ALLZONE 全民英檢電腦模擬考試題測驗》，係針對全民英檢之出題方向及考古試題作整體分析，兼併生活、實用與考試所規劃出來的內容，完全模擬實際情況，提供一個完整全真的考試方式，多媒體中心已訂購中級測驗及題庫共計20回，中高級測驗5回。本校讀者可直接至多媒體中心使用，或將試題下載安裝在個人電腦中。

（三）有聲閱讀系列

有聲閱讀，是愉快的、是感動的、也是豐富的。知識的吸收不再侷限於書籍，結合閱讀與聆聽兩種形式的有聲書，讓您不再只是看到書上的感動而已，跨越文字的桎梏，加入聲音的傳遞，更完整展現作品的豐富內涵。「有聲書」已成為現代人吸收新知的另一項管道，它提供另一個多面向、多角度的學習體系。

成大圖書館經過多年的努力，擁有豐富的有聲書館藏，例如：社會大學的文化系列、學術系列、經濟系列、社會系列、知識經濟學院…等；張老師出版社的快樂現代人系列、把心找回來系列、性愛趨勢系列、愛心與智慧系列、耕一畝溫柔心田系列…等；李鴻禧憲法教室；歡樂三國志；家裡的森林小學；中國文學之美系列；相聲大全集；和

當代人物一起成長；超級成功自我改造計畫…應有盡有。多媒體中心特別精心編製有聲書館藏目錄，放置在多媒體中心網頁的主題館。

（四）燒仙草與波霸奶茶：生命的滋味電影討論會

「生命教育」是教育的核心，也是教育部極力推行的理念，透過第八藝術—電影，是一個很容易切入的方法。九十年圖書館與教育所合作，辦理生命教育影展，頗受好評。因此九十二年仍繼續合作並擴大至台南市各級學校，一方面提供教師研習的管道，一方面鼓勵家長帶小孩參與，全家共同寓教於樂，以彌補南部地區圖書及資源之不足。本活動榮獲教育部九十二學年度地方教育輔導計畫之補助，精選八部優良影片，並邀請教授導讀，參加者致贈觀賞護照及紀念品，活動內容如表三。

生命教育影展與【海音風華—林海音女士紀念特展】，均為配合校慶所舉辦之大型的推廣活動，相關內容已在成功大學圖書館館刊第九期與第十一期專文介紹，敬請參閱。



表三 生命的滋味電影討論會

影片名稱	討論主題	導 讀
永不妥協	自我價值肯定	嚴蓉蓉 老師
怒海潛將	高中生毅力與團結	李易詠 老師
小孩不笨	求學的價值觀	楊雅婷 教授
一個都不能少	教學的困頓與熱誠	楊雅婷 教授
讓愛傳出去	愛綿延下去的力量	湯 堯 教授
顛峰極限	人性的挑戰與衝突	湯 堯 教授
何處是我家	改變生命高度與尊嚴	陸偉明 教授
最美麗的夏天	鐵漢與柔情	陸偉明 教授

三、推廣經驗分享

綜觀三年來多媒體中心所舉辦的推廣活動，在全組同仁、工讀同學齊心努力下，累積若干工作經驗，分享如下：

(一) 館藏推廣

館藏推廣是多媒體中心最核心的活動，如何將館藏經過編排、設計、包裝，以吸引讀者利用，都是努力的目標。每年年初經過組內同仁集思廣益，選定年度推廣的主題，

然後整理相關館藏資源，選定推廣的通路，以克服讀者參與的障礙。主要館藏推廣活動分別由不同角度思考，例如具備館藏特色的「Discovery系列」；切合使用者需要的「英語學習系列」；推廣使用率較低之「有聲書系列」；再配合圖文並茂的美編設計、主題館藏目錄、簡介、延伸學習資訊、影音放映…等活動，均獲得極大迴響。



（二）充分利用相關設備

多媒體中心現有之空間設備資源豐富，如會議廳、大團體室、音樂頻道、VOD系統…等，都是舉辦推廣活動極佳的利器，每次推廣活動均將這些空間設備加以整合、規劃，例如利用會議廳放映影片、進行討論；利用音樂頻道播放有聲書及音樂欣賞；利用VOD播放英語學習資源…等，可帶給讀者立體、全方位的整體印象。

（三）加深加廣學習

圖書館是終身學習最佳場所，各項推廣活動若能與深入學習單元連結就更具意義。配合推廣活動曾編製「英語學習摺頁」、「林海音文學地圖」、「Discovery延伸學習資訊」，提供讀者進一步學習的參考資源。

（四）製作主題館藏目錄

優良的產品加上美好服務就是最好的行銷與推廣。如何增加館藏資源的能見度，除了舉辦主題推廣活動外，若能將主題館藏資源加以整理，以活潑、實用、切合讀者需求的方式分類，再加上簡介（視聽資源特別需要），得獎或推薦紀錄…等，必能增加使用率。多媒體中心除了配合推廣活動製作紙本目錄供讀者參閱外，更放置在網頁上提供

檢索，並定期更新。

（五）尋求相關資源

以多媒體中心的人力、物力實在無法完成如此豐富多元的推廣活動，從第一次的生命教育影展開始，教育所老師協助導讀影片，中文系、歷史系老師擔任徵文活動評審，都令我們銘感五內；【海音風華—林海音女士紀念特展】源於報紙一則林海音女士逝世的消息，也因緣際會認識台文所應鳳凰老師，而興起舉辦特展的念頭，整個過程中，林海音女士家屬多方協助，不論是照片、書籍，乃至演講活動，終使我們完成這項超級任務。每次活動的美編設計深具專業水準，令人驚艷，卻是出自本校工設系同學之手。英語學習系列的原創雖來自館員，但學習資源的分類、推薦卻是由本組研究所工讀生完成。在大學裡有不同的科系，多元的專業背景往往是垂手可得的最佳資源。

（六）活動紀錄整理

每一次推廣活動的企劃案、籌備紀錄、海報、成品、檢討會、讀者意見…等相關文件，都需要加以歸檔，以作為日後工作的參考。多媒體中心另將所有活動之文字紀錄放在多媒體中心網頁的「活動回顧」；主題館藏目錄則放置網頁的「主題館」，提供讀者參考。



肆、結語

推廣服務在本質上是一種溝通，能使讀者對組織產生好感並建立信賴。在推廣活動的過程，可以蒐集許多讀者的回饋資訊；而定期調查讀者意見，更可以有系統地了解讀者長期及短期的需求、偏好及滿意程度。這些相關資訊圖書館必須加以整理組織、檢討評估以作為日後行銷規畫之參考。在行銷通路上，除了傳統的海報、文宣資料外，資訊通路（如e-mail、網頁）也是一項利器。

此外，人員更是組織產品的一項重要通路，透過服務人員的推薦與解說，讀者得以認識圖書館服務與豐富的館藏資源，進而了解其重要性而能充分利用。

簡而言之，行銷就是了解顧客，進而滿足顧客的過程。我們要把圖書館當作「服務業」來經營，服務得越好，就越能得到全校師生肯定支持，資源自然越趨豐富，那才是圖書館永續發展的關鍵。

