



成功大學圖書館閱覽組推廣活動 經驗分享

王國斌

成功大學圖書館閱覽組

壹、前言

現代的圖書館已走向多元化發展，與讀者雙向的交流，期待提供的服務是和讀者的需求一起成長。滿足讀者知識的獲得、閱讀的享受、藝文的薰陶是圖書館追求的目標，本館新館設立時即規劃現代化的設備及藝文空間，因大學圖書館主要服務的對象為學生及老師，這類型的讀者對知識的獲得是比較主動積極的，但對新設備的使用及參與藝文活動比較被動，所以本組在遷入新館後便開始規劃各種推廣活動，希望透過活動讓讀者能深知圖書館提供的各項服務，而成為主動積極的使用者，以下就閱覽組各項推廣活動加以論述。

貳、導覽活動

自民國九十年六月開館至九十二年底，共舉行過171場參觀導覽活動，參加的人數共5,535人，扣掉九十二年五、六兩月SARS期間停止參觀導覽活動，平均每月有6場190人參加，這對圖書館來說是個不少的數字，雖然投入的人力很多，但站在行銷的角度來看卻是一種甜蜜的負擔，現就依參觀者身分加以分析。

一、學生

大部分是透過戶外教學到校參觀或學校舉辦的研習營，也有些是老師自行安排。

(一) 導覽方式：

以樓層導覽為主，介紹各樓層的軟硬體設備及空間設置，並對館藏簡單的介紹，學生團有時人數會超過100人，所



以大致以20到30人為一組，由經過導覽訓練的工讀生帶領。

(二) 人力配置：

依據申請導覽的人數決定人力，通常以工讀生為優先考慮，根據經驗要學生參觀圖書館對他們來說已經是超無聊的事情，如果看到導覽人員是個跟他們不同世代的人，可能更是意興闌珊，一路是鐵青著臉且20人的隊伍拖的很長，導覽者好像在面對一堆會移動的石頭，講話完全沒有互動，最後就變成雙方的例行公事一樣。後來嘗試由工讀生帶領導覽效果完全不一樣。互動相當好而且會向朋友一樣聊著學校生活，充分達到推廣行銷的目的。

(三) 預期目標：

1. 學校希望高中生能透過參觀圖書館，了解學校支援教學研究的心臟是強而有力的，進而能吸引優秀的高中生加入成大的行列。
2. 圖書館希望透過導覽，讓學生能更深入的了解圖書館多元化的服務及多樣化的館藏資料，擺脫圖書館只能借還書的刻板印象，往後能充分利用圖書館的各項資源協助學習、充實知識、增廣見聞。

(四) 問題探討：

1. 人數太多：學生團預約導覽的人數大都超過100人，有時甚至到達200人，所以在導覽的過程一定會影響其他讀者，人員的訓練及安排也是一個問題，學生及館員都有自己的課業及份內工作要進行，不可能全時或全員支援導覽。
2. 無法準時：圖書館參觀通常只是學生團行程的一部份，時間的延誤是可理解的，可是工讀生及館員就必須浪費無謂的時間等待。
3. 人員訓練：一個好的導覽人員除了須具備個人特質外還需要長久的工作經驗，因導覽的工時不定，所以不可能專為導覽訓練工讀生，只能從原來的工讀生挑選訓練，原本量就不多；再加上工讀生會因為課業及畢業關係造成流動率大，所以質就不可能精。志工其實是不錯的人選但導覽時間的配合可能會比較困難。
4. 評估困難：雖然我們有很好的目標也投入人力物力，但到底成效如何，有沒有達到預期的目標，很難去做有效的評估，沒有評估就很難回頭去檢討整個導覽的過程及方法。



二、其他團體

包括圖書館同業、大陸學術團體、國外學術團體等，除圖書館團體外大都由學校單位安排預約。

(一) 導覽方式：

依據行程需求安排影片及樓層介紹，或擇一導覽，完全配合參觀者的時間、需求及語言進行導覽行程的安排，如人員過多也會分組做樓層導覽。

(二) 人力配置：

原則上依參觀人數多寡及需求而定，由館員進行導覽，如需簡報就必須請多媒體或行政室支援場所及所需的人力，本組目前有英語專才的人力，如不足則需請他組有英語能力的人員支援，另外如需座談則邀請相關的組別參加。

(三) 預期目標：

1. 讓國內外的學術團體了解並肯定學校對圖書館的重視，還有圖書館在支援教學研究方面的努力。
2. 透過導覽活動與其他團體或個人意見交流，讓圖書館的設施及提供的服務能更臻完善。
3. 與團體或個人建立良好的關係奠定往後合作的利基。

(四) 問題討論：

1. 人力不足：如參觀人數太多，本組館員不足的情況下，就會安排工讀生加入導覽，但工讀生通常無法完全回答團體參觀者所提出較專業的問題，也無法做深入的介紹，這些都會使預期目標的達成大打折扣。
2. 語言障礙：溝通是導覽的過程最重要的關鍵，雞同鴨講或比手畫腳只會讓彼此距離更遠，所以語言專才的訓練及培育對導覽工作是很重要的一環，尤其是學校正積極的走向國際化，學術交流相對的增加，所以使用不同語言的導覽一定會與日俱增。
3. 專業知識：導覽人員不但要清楚瞭解館務，包括經費、人力、館藏、設備等外，還必須儘可能知道並瞭解參觀者的背景資料，不但有助於溝通且可輕易打成一片，使導覽的過程輕鬆愉快，關係的建立更加穩固緊密，所以導覽人員的專業知識可以讓參觀者感覺倍受尊重並感受圖書館的用心，如此目標的達成便可事半功倍。
4. 互動性強：對學術團體作導覽服務時可強烈感受到互動的頻率相當高，意見的交流及討論一直在導覽的過程中進行，圖書館也可從導覽服務中得到



不少的回饋，作為服務改進的參考。

導覽服務在圖書館裡常是被忽略的工作或當成一成不變的例行公事，其實導覽服務裡隱藏著對圖書館及學校的利多，這是推銷學校及圖書館最直接有效的方式，所以提高導覽活動的方便性、專業性、變化性，以吸引更多的參觀者接受導覽是很重要的。如果把導覽活動當成是一種工作上的負擔，那就會把圖書館往外行銷的大門漸漸的關起來，導覽服務就猶如是一株美麗花朵上的花蜜一樣，如果花蜜不吸引蜜蜂把花粉散播出去，花再美麗也無法永續生命。

參、藝廊活動

新館除了在支援教學研究上所需的軟體加強外，還希望在人文藝術方面能夠扮演推動的角色，所以特別規劃了藝術走廊，提供學校師生及社區的藝文展示空間，讓藝術走入圖書館美化人心，使讀者一入館即能感受知識的真、服務的善及藝術的美。

本館藝術走廊面積有 100 坪左右，為一完全開放空間，再利用活動展板讓展出者依據展覽內容做空間的變化，且利用大面玻璃讓展示空間與外面的景物相互輝映成趣，又有一間與藝文相容的 coffee shop 鑲嵌其中，

所以相當受到展出者的喜愛，從民國九十年六月開館至九十二年底，共舉辦過 26 場活動，展覽天數總計 320 天，以下就活動的方式、目的、人力及所面臨的問題加以論述。

一、圖書館自行舉辦的藝文活動

(一) 活動方式：

依不同的主題設計活動的內容，包括圖書資料展覽、演講、影片播放、作品展覽、現場表演、教學製作等。

(二) 人力配置：

一個展覽的誕生必須經過規劃、設計、宣傳、佈展、展出及撤展，其中最花費人力的就是顧展，以展出天數 320 天，一天 12 小時計算，共需 3840 小時的人力，所以活動期間付出的人力對本組例行性的工作會有某種程度的影響。

(三) 活動目的：

1. 配合國內外藝文大事：如法國文豪雨果兩百週年誕辰紀念活動及海音風華—林海音女士紀念特展。
2. 邀請校內老師展出：邀請校內從事藝文創作的老師展出，一方面讓老師的創作有展出共賞的機會，另一方面也展現成大校園的藝文氣息。



3. 邀請校外藝術家展出：邀請國內藝文界名人展出作品，如集詩人、作家、書法家、水墨畫家於一身的侯吉諒先生及專注於書法美學形式表現的書法家陳世憲先生，藉由展覽讓讀者親臨高水準的藝文饗宴，並與其建立良好關係有助於圖書館藝文活動的推廣。

4. 配合館內活動：如配合圖書館小額募款舉辦的紙上寶石—藏書票展。

(四) 活動評估：

1. 經費有限：一個展覽的產生必須有足夠的經費作為後盾，圖書館礙於經費限制並無法經常舉辦藝文活動，須結合校外資源進行合作才能讓藝文活動永續經營。

2. 建立關係：藉由邀展與校內老師及校外藝術家建立良好的互動關係，讓他們感受圖書館對藝文活動的推廣是充滿熱情，使他們能積極參與圖書館的藝文活動，甚至成為圖書館的藝文顧問。

3. 多元呈現：圖書館的藝文活動並不侷限於藝廊及靜態的展覽，我們會配合主題同時舉辦演講、影片播放、音樂聆賞、現場表演及現場製

作等活動，地點也會隨活動內容而移至會議廳、音樂聆賞區、一樓大廳、五樓古早中國鎖具之美展示室等地方，讓活動內容更豐富、主題的呈現更活潑。

4. 附加價值：由於受邀展的藝術家在展出後皆會感受圖書館對藝文活動積極的投入及參與的熱情，大多會餽贈作品以圖書館美化空間，讓圖書館增添幾許藝術氣息。

二、學校藝術中心安排活動

(一) 活動方式：大都為靜態展覽。

(二) 人力配置：圖書館不需花費太多人力，只需提供設備及派員監督即可。

(三) 活動目的：配合藝術中心活動安排。

(四) 活動評估：

1. 場地維護不易：由於展出的單位相當雜，對場地的佈置認知不一，很容易破壞場地設備。

2. 互動不佳：因是藝術中心安排，所以圖書館僅提供設備並無實際參與，以至於無法透過活動產生情感，通常展出結束後就沒有進一步的互動。

藝術走廊的設立是希望在快速知識交流的圖書館中注入一股清流，讓讀者也能



透過藝文活動滋養心靈、提升生活品質、讓讀者的思想更活潑、視野更開闊。圖書館也竭盡心力舉辦過幾場有聲有色的藝文活動，獲得讀者很大的迴響，但礙於經費無法經常舉辦以致於這麼好的藝文空間閒置相當可惜，希望今後能結合校內及校外的資源一起為藝文活動努力並開拓新氣象。

肆、自助借書機推廣活動

新館設有自助借書機一台，希望能減輕圖書出納的工作量，讓館員能有更多的時間做更高層次的服務，也提供一個讀者能保有隱私的借書空間，但因讀者已習慣櫃檯的借書服務所以使用率不高，於是從民國九十年六月開館至九十二年底共舉辦過三場自助借書機推廣活動。

一、第一場

(一) 活動期間：91年11月1日至12月30號。

(二) 活動內容：

活動期間由自助借書機借書滿十冊以上，憑借書收據可獲得紀念品一份及摸彩券一張，獎品有高級燒錄器，3M護眼檯燈，魔布及圖書館紀念品。

(三) 經費來源：

由廠商提供贈品。

(四) 活動目的：

藉由獎品吸引讀者使用自助借書機，進而成為長期使用者，使自助借書機發揮功能達到當初設置的目的。

(五) 參加人數：

共計2,016人次參加換取摸彩券。

(六) 活動評估：

1. 重複性高：有很多人是為了獎品而來且志在必得，借書只是為了換取摸彩券所以一直重複借書，雖然藉此可熟悉借書作業，但發現有些讀者平常根本很少借書或不進圖書館的，所以這次活動對開拓新使用者並沒有很明顯的助益。
2. 獎品優渥：首獎的獎品太好反而吸引了一些醉翁之意不在酒的讀者參加，失去活動的主要意義，而這些讀者投機的行為反而讓平常借書頻率高的讀者減低得獎的機率。
3. 效果不佳：活動期間自助借書機使用率確實是直線上升，但活動截止後就馬上直線滑落，雖增加一些使用者，但與付出的人力物力相比，其投資報酬率並不高。

二、第二場

(一) 活動期間：92年5月20日至6月30日。

(二) 活動內容：



活動期間由自助借書機借書者，憑借書收據即可獲得紀念品一份。

(三) 經費來源：

由廠商及圖書館提供贈品。

(四) 活動目的：

以小小的紀念品贈與利用自助借書機借書的讀者，藉此增強讀者再次利用借書機的動機。

(五) 參加人數：

共計1,884人次參加。

(六) 活動評估：

1. 策略正確：基於上次活動的經驗，這次改以單價較低且有實用性的文具用品作為鼓勵，對平常就已經使用借書機借書的讀者是一種鼓舞，也能吸引尚未使用借書機的讀者，並能杜絕那些只為獎品的投機者。
2. 達成目標：活動期間結束後，發現使用借書機的讀者明顯增加，這樣的訊息也鼓舞我們繼續舉辦借書機的推廣活動。

三、第三場

(一) 活動期間：92年11月10日至12月10日。

(二) 活動目的：

此次活動特別針對新生進行推廣，因為新生對櫃檯的服務尚未產生依賴感，所

以很值得開發推廣。

(三) 經費來源：

由廠商及圖書館提供贈品。

(四) 參加人數：

共計1,051人次參加。

(五) 活動評估：

1. 目標正確：這次針對新生進行重點推廣相當成功，因為新生對政策的服從性強、對櫃檯服務的依賴性低且對新環境的新設備會產生新鮮感，所以很容易受到館員的鼓勵而使用借書機，這次活動新生參加的人數為337人，約占所有參加人數三分之一強，而且新生使用的期限最長是很值得投資的一群。
2. 改變密碼：之前推廣不易部分原因是讀者密碼預設值上皆有英文字母，但借書機只允許輸入數字，使用前如需先修改密碼讀者的意願並不高，所以為了因應借書機的使用，決定從九十二年以後入學新生的借書密碼預設值改為全數字。
3. 性別分析：這次活動統計女生共有553人參加佔二分之一強，如果依本校男女生的比例計算，女生確實比男生更接受借書機的使用，這跟一



般認為男生比較喜歡機械化設備的觀念有所出入，可能跟櫃檯服務人員大部分是女生、或是女生比較注重隱私有關。

自助借書機的使用對讀者是一種新的體驗，要從熟悉的面對親切的館員，到陌生的面對冰冷的機器借書是需要一點勇氣及鼓勵，所以借書機的使用推廣活動是勢在必行，最有效的方法當然是強迫使用，先要求讀者一定要先使用借書機，如有問題再到櫃檯處理。但是借書機的使用必須有一些配套措施，如條碼的位置、磁條磁性、密碼設定等，本館因為藏書量多，並未完成所有配套措施，且目前館內只購入一台借書機，所以本館是採柔性推廣，配合活動勸導讀者使用並藉機讓讀者了解借書機的功能，不但是在尖峰時段能減少讀者本身等待的時間，平常也可減輕館員借書工作，讓其他的服務能更有效率的執行，經過三次的推廣活動後已經可以見到成效，也將遇到的問題及現象提供給廠商參考，作為日後改進的依據，我們也預計每年對新生做推廣借書機的使用活動，希望借書機能發揮最大的功用。

伍、比賽活動

在遷入新館之前，圖書館曾舉辦書籤設

計比賽，並在遷館前舉辦第一次攝影比賽，為舊館的歷史軌跡留下美麗的見證。遷入新館後至九十二年底，圖書館共舉辦過一次攝影比賽及兩次的平面數位設計比賽，並邀請俊銘基金會共同主辦。

一、第二屆圖書館攝影比賽

(一)活動期間：90年10月2日至31日。

(二)活動目的：

為慶祝校慶及新館落成，特籌辦此活動，藉由鏡頭發掘圖書館新館宏偉氣勢中蘊藏的美感。

(三)比賽主題：

凡與本校總圖書館新館相關之人、事、物、景均可。

(四)經費來源：由俊銘基金會贊助。

(五)參加人數：共計30人76件作品。

(六)活動評估：

1. 加強宣傳：基於以前的比賽參加的人數不多，所以在新館的第一次比賽活動希望能有新氣象，於是在經費預算下製作精美海報張貼於校園，並將比賽訊息公告於網頁及BBS上，再利用學生口耳相傳，三管齊下果然增加不少人氣。
2. 提高獎金：雖然學生參加比賽是為展現實力肯定自我，但如果能有高



額的獎學金當鼓勵，不但可以激勵參賽的意願也能提高作品的質感。

3. 主題迷人：比賽主題的決定是整個活動最重要的關鍵，以新館為攝影主題的確很吸引人，身為成大人，能為學校裡一個重要的知識殿堂留下紀錄是一種驕傲和榮耀。

4. 展出空間：這次參賽的作品是張張精彩，所以我們特別把展場拉到大廳，利用活動展板讓作品作最完美的呈現，且與圖書館的空間互相輝映，不但使更多的讀者能賞心悅目之外，對參賽者也是一種尊重。

5. 比賽限制：這次比賽的規定還是比照傳統的攝影比賽方式，所以把數位相機屏除在外，由於現在數位相機相當普遍，如果開放參加的話應該會讓活動更熱絡，但如何讓這兩種相機的作品一起參賽可能需要謹慎的思考以免得到反效果。

二、第一屆圖書館數位平面影像設計比賽

(一) 活動期間：民國91年10月1日至31日。

(二) 活動目的：

為慶祝本校校慶，特籌辦此活動，藉由比賽激發數位藝術設計的技能。

(三) 比賽主題：

以成大圖書館之人、事、物、景平面視覺影像為創作平台，運用個人創意、技巧自由發揮，不限使用軟體，並依作品創作理念賦予標題。

(四) 經費來源：由俊銘基金會贊助。

(五) 參加人數：共計25人47件作品。

(六) 活動評估：

1. 迎合潮流：這是圖書館第一次舉辦數位設計的比賽，由於電腦知識的普及及軟體的日新月異，數位影像製作非常普及，而且年輕人思想活潑，創意無限，所以圖書館希望參賽者能運用巧思，融合數位影像製作的技術，創造出以圖書館為主體的視覺新感受。

2. 附加價值：圖書館可將得獎的作品運用在紀念品上如T恤、馬克杯、卡片或海報等製作上，讓比賽作品創造更多的附加價值。

三、第二屆圖書館數位平面影像設計比賽

(一) 活動期間：

民國91年10月15日至11月15日。

(二) 活動目的：



為慶祝本校校慶，特籌辦本活動，藉此激發數位藝術設計及語文創作的技能。

(三) 比賽主題：

以100字以內之文字充分表達圖書館的內涵，或讀書的樂趣，或閱讀的價值等有關內容，白話文言不拘，中英文不拘，圖書館字樣不拘，需配合文字內容設計平面影像使作品圖文並茂，不限使用軟體，並依作品創作理念賦予標題。

(四) 經費來源：由俊銘基金會贊助。

(五) 參加人數：共計34人59件作品。

(六) 活動評估：

1. 創造互動：透過主題的創作使參賽者用心去觀察體會圖書館的人、事、物，也藉由作品的展出讓讀者體驗圖書館的內涵，使讀者與圖書館有更深層的互動。
2. 建立關係：經過與俊銘基金會幾次合辦的活動後，已建立深厚的合作關係，如沒有基金會的贊助經費，活動可能無法擴大或持續舉辦，當然這種合作方式是一種典範，我們也希望這種經驗能擴及到圖書館的各種活動上，讓更多的校內外資源能挹注圖書館。

3. 補助參賽：由於俊銘基金會董事長李教授是成大校友，深知學生生活的辛苦，所以這次比賽特別補助每件作品材料費50元，希望減輕參賽者的負擔而能盡情的創作，這種做法深受參賽者的肯定。

圖書館以前最常舉辦的推廣活動就是闖關活動或圖書館護照等，也就是查資料比賽，這種形式的比賽雖然最切題且具實質的意義，但對現在所謂e世代的年輕人來說可能覺得太古板了，除非老師指定或活動紀念品相當誘人，否則這種活動已經不太吸引時下的大學生了。勇於表現是現代學生展現活力的方式，所以圖書館便以能表現自我才華的比賽為活動主題，讓同學能將平日所學的技能有伸展的舞台，透過比賽不但能磨練技巧還能肯定自我，圖書館也將比賽內容圍繞在跟圖書館或閱讀有關的主題上，讓參賽者在創作時，能深入的了解圖書館所蘊藏的內涵，而與圖書館的關係更緊密，互動更頻繁，也藉由創作作品的展出刺激參觀者的情感，讓閱讀的情愫能深植人心，並在圖書館享受知識的獲得、閱讀的美好及心靈的寄託。



陸、結語

大學圖書館設立的主要目的是支援教學及研究，所以本館的推廣活動當然應以圖書館利用為主，但因現代圖書館的服務已趨向多元化發展，如何擺脫大眾對圖書館只是一個藏書的地方或只有借還書服務等僵化的想法，讓讀者或社會大眾了解圖書館各項服務及目的是很重要的。因了解才會利用，並提出建議使圖書館的服務更貼近讀者，使讀者的需求能夠全然的被滿足，當然滿意的讀者會衍生出二個很重要的意義，一個是圖書館功能的發揮；一個是合作者的產生，這個合

作者可能是政策的支持者，也可能是募款的捐贈者，或者是義務工作者，這對現代的圖書館來說相當重要而且實際，也是圖書館重視行銷概念的原因，而推廣就是一種促銷行為，透過這樣的活動可以建立圖書館的形象、可以拉近與讀者的距離、可以促進公共關係，這些都是圖書館長期經營必備的利基，因此我們會持續不斷的進行推廣活動，並配合讀者的需求及社會脈動變化活動內容，以免流於形式而失去意義。