淡江時報 第 356 期

**關 注 讀 者 與 品 質 管 理**

**學校要聞**

【 記 者 王 佩 如 報 導 】 圖 書 館 與 教 資 系 聯 合 舉 辦 的 「 資 訊 時 代 的 讀 者 關 注 及 品 質 管 理 研 習 會 」 五 日 （ 週 一 ） 至 十 六 日 於 本 校 展 開 為 期 兩 週 的 研 習 課 程 ， 並 特 別 邀 請 英 國 姊 妹 校 桑 德 蘭 大 學 圖 書 館 館 長 Andrew McDonald 及 讀 者 服 務 主 管 與 指 導 等 三 位 相 關 人 員 擔 任 本 次 研 習 會 的 主 講 人 。

本 次 「 資 訊 時 代 的 讀 者 關 注 及 品 質 管 理 研 習 會 」 是 本 校 圖 書 館 本 學 期 第 二 次 的 大 規 模 研 習 會 ， 亦 是 承 續 第 一 次 「 TQM全 面 品 質 管 理 研 習 會 」 的 主 題 ， 強 調 如 何 提 昇 圖 書 館 讀 者 服 務 及 品 質 管 理 的 訓 練 ， 共 分 四 段 課 程 及 三 組 人 員 ， 分 別 為 圖 書 館 主 管 人 員 與 管 理 規 劃 不 同 的 研 習 課 程 ， 並 邀 請 來 自 英 國 桑 德 蘭 大 學 在 圖 書 館 服 務 方 面 的 權 威 人 士 擔 任 主 講 者 。

黃 鴻 珠 館 長 表 示 ， 在 本 校 圖 書 館 啟 用 之 時 ， 桑 德 蘭 大 學 副 校 長 M.PnThrone與 圖 書 館 館 長 Andrew McDonald都 曾 蒞 臨 祝 賀 ， 雙 方 於 當 時 就 有 第 一 次 的 交 流 ， 並 充 分 體 認 讀 者 與 讀 者 服 務 的 重 要 性 。 桑 德 蘭 大 學 在 圖 書 館 的 品 質 管 理 與 讀 者 服 務 方 面 做 得 十 分 出 色 ， 實 施 了 許 多 具 體 作 法 ， 如 制 定 服 務 標 準 (Service Standards)， 並 特 別 為 館 員 設 立 一 套 品 質 管 理 教 育 訓 練 課 程 ， 即 Customer Care Train?? ing， 深 受 該 校 師 生 好 評 ， 此 次 研 習 會 即 是 希 望 與 會 圖 書 館 人 員 能 應 用 品 質 管 理 的 概 念 ， 繼 而 重 視 讀 者 的 文 化 ， 並 提 供 桑 德 蘭 大 學 的 成 功 經 驗 給 予 國 內 圖 書 館 界 一 個 學 習 與 比 較 的 機 會 。 黃 館 長 並 指 出 ， 此 次 與 桑 德 蘭 大 學 的 合 作 不 只 是 姊 妹 校 師 生 的 交 流 ， 更 是 兩 校 之 間 首 次 的 彼 此 觀 摩 與 經 驗 交 流 ， 也 有 助 於 拓 展 歐 洲 方 面 學 術 與 文 化 的 合 作 機 會 。