

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 Training，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，進而重視讀者的文化，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。