

輔英科技大學
出差心得(重點)報告表

填寫日期: 104 年 5 月 21 日

單位	圖書館圖書服務組	姓名	許如玉	職稱	組員
<u>出差事由</u>	參加國家圖書館「圖書館經營管理實務班」課程				
<u>出差日期</u>	104 年 5 月 13 日				
<u>出差地點</u>	高雄市立圖書館左新分館				
主辦單位	國家圖書館				
研習證書	<input type="checkbox"/> 1. 有研習證書(如附件)。 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 無研習證書。 <input type="checkbox"/> 3. 研習證書尚未收到(收到後請補送影本一份至人事室存查)。				
<u>心得(重點)報告</u>：【內容請使用電腦打字，字型為標楷體，大小為 12】 (職員工：心得至少 300 字；兼行政職務之教師：採重點式報告，字數不限)					
「圖書館經營管理實務班」課程					
以下簡述各場次主講人演講精華及個人心得：					
一、講題：親子閱讀推廣活動實例分享					
主講人：廖瑞文(信宜基金會知識長兼 0-3 歲圖書出版總編輯)					
閱讀推廣活動設計要領：1. 需確認目的與對象，以孩子年齡和發展為基礎，帶給親子多元體驗和新發現，並可延伸回扣生活經驗；2. 空間與布置，依照空間、活動形式規劃參與人數，座位安排要讓帶領人可全面性關照，親子活動孩子突發狀況多，需選擇不受干擾的進出動線；3. 時間規劃需考量孩子年齡與專注力；4. 活動暖身—很重要，可由此建立關係，了解孩子的能力，從遊戲過程可慢慢引導進入主題；5. 進入主體活動。講者特別強調：從孩子的理解出發，才能抓住孩子的目光。					
講者以其豐富的經驗，分享繪本圖書閱讀及活動帶領的各項技巧，除了理論的探討，更帶入實際操作活動，如：暖身操、繪本說故事互動。雖是親子閱讀活動的示範，經由講師生動的講演，學員們聽得十分入迷。					

二、講題：奧客？非奧客？—談館員面對刁難讀者的服務溝通

主講人：陳書梅（臺灣大學圖書資訊學系 教授）

講者從管理心理學研究圖書館有關人的心理與行為。刁難讀者類型分為：攻擊型、挑剔型、外向歸因型、權威型、退化型、多話型、索求特惠型。刁難讀者成因包含：圖書館情境因素、讀者個人人格特質因素。刁難讀者心態：平時極其友善者亦可能在某種特定情境下，成為刁難讀者。並非有意針對館員個人，可能係因某種服務需求未獲滿足所致。館員因應刁難讀者基本原則：展現關懷與尊重、真誠接納，先安撫情緒在解決問題，用讀者的語言溝通，運用具體正面的詞句。

講者以其親身實例，帶領學員探討刁難讀者、問題讀者的案例，更進一步示範如何應對刁難讀者的基本原則與溝通技巧。講者提醒面對刁難讀者最基本的原則是要讓讀者感受到善意與服務的熱忱，若無法解決讀者的問題，可以同理心的說法提出替代解決方案，同時須留意人格特質、環境氛圍會影響溝通。

三、參加會議心得

國家圖書館規劃管理實務班課程包含：推廣閱讀、讀者服務溝通、社群媒體經營，期望透過講師豐富的學識與經驗傳授分享。本次課程親子閱讀推廣活動及館員面對刁難讀者的服務溝通，講師除了講解理論，更以實際演練方式帶領學員進入情境練習與學習應對。

<u>行政單位</u>	<u>二級單位主管</u>	<u>一級單位主管</u>	<u>校長</u>
<u>學術單位</u>	<u>系(所、中心、學位學程、)主任、 組召集人</u>	<u>院長(共同教育中心主任)</u>	

備註：未兼行政職務之教師，不適用本表。

保存期限：十年

表單編號：1500-3-03-1006