1

**布里斯本廣場圖書館與顧客中心**

講者：Sharan Harvey

布里斯本市政府圖書館服務經理

2.

**簡介**

關於布里斯本市立圖書館系統

顧客研究: 理想的圖書館

布里斯本市立圖書館系統的服務

傳遞模式與顧客導向的設計

顧客研究:未來的圖書館

3.

**布里斯本市立圖書館系統**

2013/2014年重要統計數字

人口 　　　　　　1千1百萬人 ( 1,367平方公里)

借書量 　　　　　　9千4百萬次借書與下載

訪客 　　　　　　6千3百萬

會員 　　　　　　 470,593人 (人口數的43%)

社區使用 　　　　　　人口數的75%

活動參與 　　　　　　 364,454人次

網際網路與無線網路使用 1百78萬6千次

圖書館會議室使用 51,957 小時

館藏數量 1百37萬冊 (人均1.24冊)

圖書館服務據點 33圖書館+1行動書車+檔案館

工作人員 285位全職員工

顧客滿意度 94%

4.

**我們的願景**

圖書館將成為布里斯本市民終身最喜愛的埸域，

去與人聯繫, 閱讀, 學習, 工作, 放鬆…以及探索新的想法。

5.

**理想的圖書館**

6.

**理想的圖書館是快樂的，現代化的，活潑的！**

* 自然光源
* 多彩的激發性氛圍
* 現代化的環境與傢俱—將圖書館帶進二十一世紀
* 社交環境 – 不再無聊與安靜
* 兒童玩樂與學習的地方

＂非常有魅力的、看起來不像是學校的建築…是一個你會想要接近、並想’這是一個好地方’，現代化的建築，可愛的色彩，裡面光線很好。＂

＂像社區一樣，有很多可以互動的空間，我希望可以看到有兒童和成人專屬的區域，也有他們可以互動的地方。＂

7.

**理想的圖書館是一個可以放鬆與社交的地方**

理想的圖書館反映人們今日的生活方式

設置有咖啡和零食的社交區塊，讓人們可以社交、放鬆、久待。

　　也要設置有安靜、輕鬆的區塊，讓人們感到舒適、,安靜地閱讀。

因為布里斯本的氣候，很多民眾相當熱愛圖書館的戶外閱讀區。

8.

**理想的圖書館是”我” – 這個我很”酷”！**

好的咖啡、飲料和食物

使人緩和的音樂、使人激昂的音樂

現代、舒適的傢俱

可接觸今日（或是明日）的科技

全面的新舊知識、時髦的、讓我可以創造與發展

9.

**＂不酷＂的概念**

安靜的、黃褐且黑暗的、老舊的、反社交的、嚴肅的、靜態的、無聲的、無趣的。

＂圖書館不是酷的地方，你為什麼要去那裡？＂

10.

**＂酷＂的概念**

快樂的、現代的、明亮的、年輕的、動態的、啟發的、友善的。

也是安靜的、輕鬆的、舒適的、時髦的、聚焦的、多元的。

11.

**理想的圖書館沒有一成不變的圖書館員**

理想的圖書館有友善的圖書館工作人員，他們不只在那裡幫助你，更會引導你參與

不只是那種忙著把圖書放回對的架位的圖書館工作人員，

也要能與不知如何是好的讀者閒談、並且協助他們。

和圖書館員的個人連結是很重要的

建立讀者與館員的關係，讓民眾知道圖書館員可以協助他們更了解圖書館。

12.

**布里斯本廣場****圖書館與顧客中心**

13.

**布里斯本廣場**

14-17. [相片]

18.

**背景**

2006年11月開幕

* 布里斯本市政府重新安置CBD 辦公室，有4000位員工，設有交通管理中心、員工健康中心，全部是臨櫃辦理的客服部門。
* 布里斯本廣場 -- 市政府CBD的主要地點 – 位於皇后街購物中心，可鳥瞰河景，與南岸文化特區相連。
* 38 層高的塔樓，零售商店與開放性公共空間混合。
* 布里斯本廣場圖書館與顧客中心：CBD圖書館、客服中心、法律服務、發展評估 / 申請人會議。
* 5,000平方公尺的圖書館與顧客中心，每週開放七天。
* 四個市府部門，一致的市府文化。

19.

**今日**

動態的設計:

* 2013年擴建 – 現在有5,500平方公尺
* 綜合服務台
* 200 席的表演／展出空間
* 更多安靜的K書與閱讀區
* 閱讀大廳提供館藏瀏覽
* 重新配置的館藏
* 運用新穎的科技提高館員的效率、加強讀者的互動與便利性
* 戶外空間：每週都有的農貿市集

20.

**圖書館與顧客中心的服務模式**

* 市府對市民、遊客、商務人士提供方便的臨櫃服務之單一據點。
* 四個專業知識團隊，單一的市府文化。
* 回應服務管道轉變的趨勢 – 增加客戶自助服務與線上辦理。
* 工作人員注重前廳與高價值的活動
* 聰明地運用科技
* 模範的零公害圖書館
* 現代的CBD公共圖書館 – 生氣勃勃且友善的社區中心

21.

**底層 – 快速服務**

22.

**新聞區**新聞、運動、氣象、財經… 提供快速的資訊。

23.

**一樓中央商務中心 – 知識服務**

24.

生氣勃勃且可透視的 – 從二樓從底層之視角

25.

全區無線網路、可進食、明顯清楚的標示

26.

館藏: 102,000件；年借書量： 610,000冊；轉換辦：每年6次。

27.

**圖書館做為”社區中的休閒空間”**社交空間可以讓人與人聯繫、閱讀、學習、工作、放鬆….以及探索新的想法。

28. 29 [相片]

30.

**兒童區**

31.

**學習區**

個人與團體都能在舒適、具支持性的環境中線上學習。

32.

**與人聯繫與會面**

33.

**安靜閱讀與Ｋ書**

34.

**環繞著展覽品與藝術品**

35.

**學習是一種社會經驗**

36.

**作者是我們精通文學的搖滾巨星!**

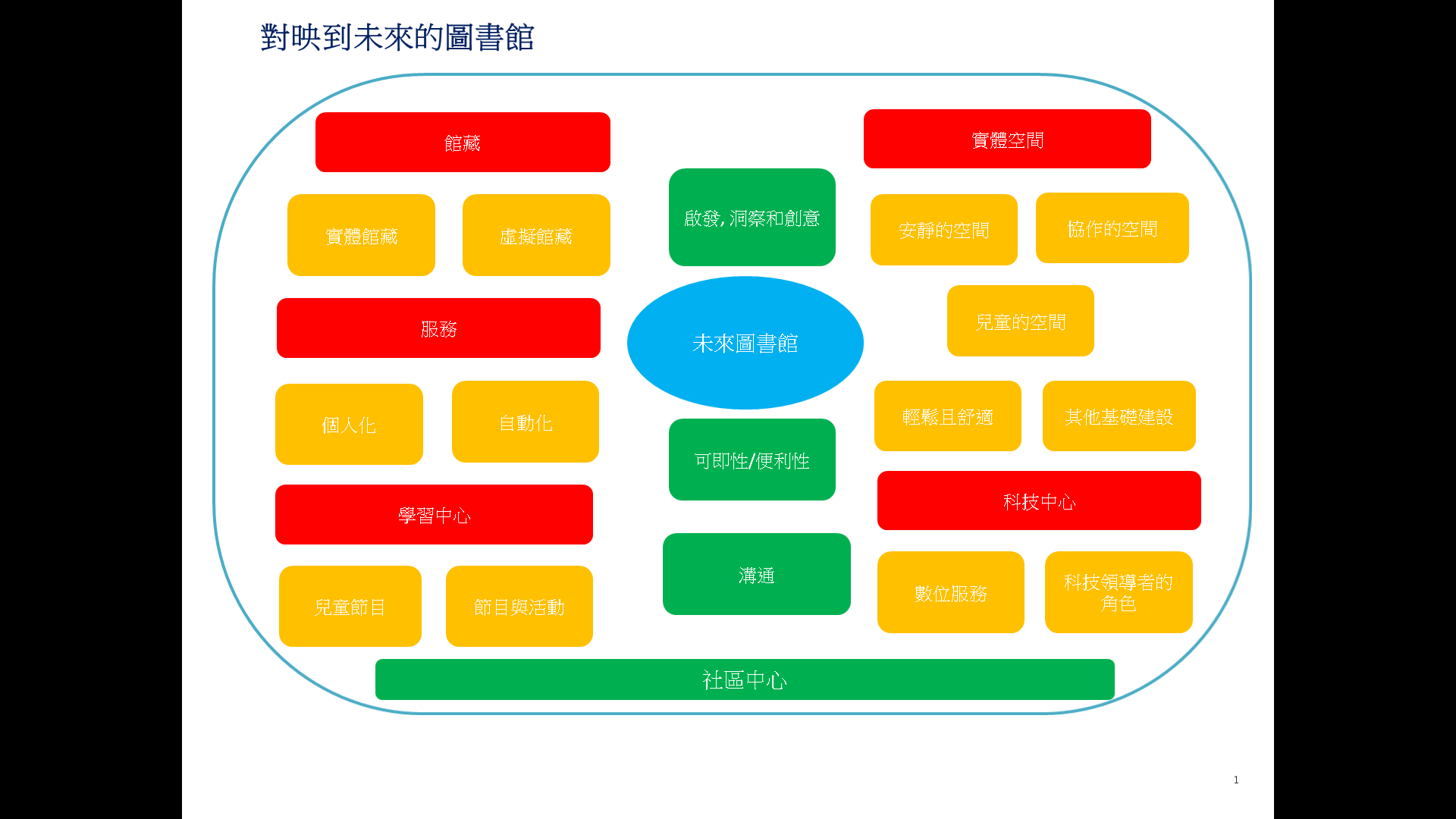
37. [相片]

38.

**圖書館空間使用行為的改變：新的機會!**

39.

**對映到明日的圖書館**



40.

**館藏:**

* 顧客珍視圖書資料可觸性的特質，並且預期實體館藏將持續存在，但同時也接受科技將使館藏資源轉向電子化。
* 電子書使用者期望圖書館提供高品質的虛擬館藏。
* 在這個館藏由實體轉變成虛擬之際，圖書館必須了解並回應使用者的不同偏好。
* 加強電子館藏在實體圖書館中的能見度。

**實體空間:**

* 顧客希望圖書館可以成為平衡他們各種強烈需求的地方：安靜的空間、熱鬧地舉辦活動、兒童可去的地方、協作空間。
* 顧客喜愛生氣勃勃、現代化、清潔、寬敞的圖書館，並且與釋放能量且表現在地個性的戶外空間連結。空間應該要能＂代言＂圖書館，其設計應該要有趣、有創意、並具功能性。
* 顧客偏好開放式的圖書館，也必須是能在不同時間、滿足不同使用者群不同需求的功能性實體空間。
* 當到訪圖書館的時間與次數增加，舒適、便利、高品質設備成為基本要求。

41.

**服務:**

顧客表達了對＂個人化服務＂的強烈需求，且這個需要必須與＂自動化服務＂相互平衡。

**技術中心:**

科技漸漸地支持這個城市許多生活層面，圖書館將持續支持顧客使用科技，並且掌握數位時代中資訊科技的最新進展。

**學習中心:**

顧客了解終身學習與個人發展的益處，他們運用各種方法積極尋求與社區連結的機會，當他們到訪圖書館，他們期望被自己所學的東西所啟發和感到驚喜。

42.

聯絡資訊: [Sharan.Harvey@brisbane.qld.gov.au](mailto:Sharan.Harvey@brisbane.qld.gov.au)