# 樂齡悅讀新視界

公共圖書館人才培訓教材 13

# 樂齡悅讀新視界

公共圖書館人才培訓教材 13

# 序 文

公共圖書館是各鄉鎮市區民眾的好鄰居，也是知識的集散地，長期以來，扮演著推廣閱讀及地方資訊中心的角色。自民國92年起國立公共資訊圖書館(以下簡稱國資圖)即致力於公共圖書館閱讀環境之改善，協助全國公共圖書館從空間改善、閱讀氛圍營造等進行一波大規模的改造計畫，歷經多年的時間，讓各地改善後的公共圖書館呈現脫胎換骨的樣貌，空間變明亮、設備更舒適。然而在硬體的改善後，緊接而來的就是軟體的增進及服務的提升，因此本館自民國93年起，持續投入培養圖書館專業經營人才的工作，因應趨勢規劃不同研習主題課程，至今已邁入第12年。

承前述，國資圖自民國98年起至今已執行2期教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫，由2期計7年的計畫成果我們發現，隨著社會趨勢之發展公共圖書館在營造閱讀空間氛圍方面也有了與以往不同的風貌，空間上要求打破阻隔讓視野開闊通透，配置上也因應社會趨勢需求增設了樂齡區、新住民文化專區或多元文化專區等，其目的就是讓公共圖書館能成為社會大眾除了家庭與工作外的第三空間。除了空間的改造與配置，圖書館也因應少子化的趨勢開始更努力提升國民的閱讀力，從了解何謂閱讀素養及提升閱讀力的方式開始，由嬰幼

兒、兒童、青少年到樂齡族群，公共圖書館分齡分層依不同對象努力辦理閱讀推廣，就要要讓民眾愛上閱讀。因此，今年我們辦理了「閱讀素養・行銷閱讀研習」、「公共圖書館執行閱讀環境改善研習」、「公共圖書館計畫書撰寫研習」、「公共圖書館執行閱讀環境改善標竿學習」、「公共圖書館趨勢服務專題研習-高齡讀者服務進階班」以及「館員溝通與抱怨處理研習等」等共9場次，約804人次參與培訓。部份場次並規劃有「世界咖啡館」時間，透過研習學員的討論與分享，激盪出創意的火花，也讓我們感受到“熱情”是提升圖書館服務品質的最佳動力。

本書為人才培訓研習教材，繼「鄉鎮圖書館工作二十講」、「讀書會經營運作」、「公共圖書館行銷經營」、「深耕閱讀多元學習」、「公共圖書館創新經營」、「公共圖書館挑戰與學習」、「打造公共圖書館新紀元」、「公共圖書館創新經營與永續發展」、「創造閱讀天堂」、「閱讀，樂讀，悅讀」、「公共圖書館新視野」及「公共圖書館大未來」12本專輯後所出版第13輯公共圖書館人才培訓教材叢書。在此感謝各縣市文化局、教育局（處）、圖書館協助各場次研習課程之進行，以及來自全國各地公共圖書館學員的熱情參與。另外，更感謝授課講師願意惠賜稿件，使得本書得以順利出版，希望可以作為館員及相關人士增進專業知能的最佳寶典。

國立公共資訊圖書館

館長呂春嬌 謹識

民國104年12月

# 目 次

I 序文

## 樂齡悅讀新視界

3 樂齡區規劃經驗分享
・黃意萍

10 銀髮族手機平板的教學秘辛
・賴威樵

21 高齡學習組織發展社會企業方案可行策略之探討
・謝明原

33 銀髮閱讀新視野 優雅銀髮閱讀趣
・王婉如

## 閱讀環境改善計畫書撰寫與執行

43 淺談研提公共圖書館閱讀環境與設備升級申請計畫書
・薛茂松

64 閱讀環境執行作業經驗分享-以苗栗縣為例
・彭秀珍

81 擁抱生態綠書房-高市圖鼓山分館空間改造歷程分享
・林月娥

# 目次

## 閱讀與學習

93　認識國中小學生的閱讀素養與閱讀策略教學
・陳海泓

## 附錄

137　104人才培訓總計畫
154　104年「館員溝通與讀者抱怨處理研習」實施計畫
158　104年「公共圖書館閱讀素養行銷閱讀研習」實施計畫
162　104年「計畫書撰寫研習班」實施計畫
167　104年「公共圖書館高齡讀者服務進階班研習」實施計畫

樂齡悅讀
新視界

# 樂齡區規劃經驗分享—空間、設備、服務

黃意萍
嘉義縣水上鄉樂齡學習示範中心主任

## 壹、前言

隨著生活條件與醫療品質的改善，促使老年人口逐年劇烈增加，高齡社會已成為全球趨勢（National Research Council, 2001）。林聰哲與李世昌（2008）也提到，隨時代快速地變遷，國內醫藥科技日益進步、國民生活素質不斷地提升，使得國人平均壽命延長、高齡人口比率不斷地增加，再加上近年來不婚與不育人口增加導致出生率大幅下降，人口老化亦已成為臺灣社會無可避免的趨勢。

樂齡學習中心自2008年由教育部設置至今已是第七個年頭，水上鄉樂齡學習中心是由水上鄉公所承辦，至今也7歲了，這一路走來，從開始被誤認為詐騙集團到如今被認同，學員人數從104人增加到1200人，中心從一個學習地點到現在擴增為23個點。這中間的過程與轉變，也是從中學、學中做。

要做好一件事就是要先認識它，對它有充分的了解與認知，開始深入了解何謂樂齡，為何要推廣？代表何種意義？因為了解而認同，有了認同便開始會有方向、有想法，並進一步將想法化成具體行動。圖書館樂齡區也是一個社會趨勢，並且只會越來越重要、越來越受歡迎。

## 貳、樂齡區規劃分享

人老了，並不是人人都能快樂的老，面對高齡社會除了提供完善醫療及福利網絡外，透過學習管道及內容之多元化，對於延長壽命及生活品質提升有密切關係，而如何提供樂齡者一個好的學習環境、學習內容，透過學習讓活躍老化，健康、參與、安全達到最適化，以便促進老年時的生活品質，圖書館便是一個相當重要的場域，而對於圖書館樂齡區的規劃，樂齡學習中心在此藉由空間、設備、服務等三大主軸與大家分享。

### 一、空間

不論是樂齡中心或現有之圖書館而言，除非是新的建築物，否則很難能有一完全符合樂齡之設計與規劃，對既有的空間而言這是一項難以做太大轉變的挑戰。以水上鄉樂齡學習中心為例，也只能將一小會議室規劃做為樂齡學習專屬空間。

雖然對於空間來說，這是一個無法在短期內改變的事實，但卻影響不了樂齡者來學習的意願，這是為什麼呢？其實很簡單，就是把樂齡者的需求與想法放進來，雖然空間不大，卻能營造出一友善空間：簡單、明瞭、有溫度。讓來學習的樂齡者無壓迫感，有親近的感受、沒有壓力，他們就會喜歡上這個學習空間，喜歡常常來，因為這兒的溫度有幸福感。

## 二、設備

一個溫暖的家，要如何讓它更吸引人，讓人捨不得離開；那就是買到合適的家具，有了好的設計規劃，當然就是要有「適合」的家具，讓人坐得舒服、用得開心、不大不小就是那麼得剛剛好。樂齡中心在這方面，不論是桌椅、投影設備、燈光、放大鏡等，都以樂齡者的角度去尋找適合的。讓樂齡者在使用起來無障礙，沒有壓力，或許每個地方的經費都不同，但只要有心，小兵也能立大功。

## 三、服務~五心級的服務：讓人想要來的最大關鍵

如果問，是什麼原因能讓樂齡中心學員從104人變成1200人，那把最重要的Key是什麼？那就是「服務」。

空間與設備是基本盤，服務卻是那讓人想進去的最大誘因。一流的空間、一流的設備卻無好的服務，就好像華麗的花瓶裝滿水卻無美麗的花朵，吸引不了人，雖然只是一個不起眼的寶特瓶，但是裝了水、插上美麗的花，遠遠的就能吸引人。而服務就是那美麗的花朵。要成為美麗的花朵就要有五顆心：

### (一)用心--了解樂齡者的需求

**樂齡者會因為生活背景不同，對於事情的看法和認知也不同，且不是每件事情、每個人都獲有相同的需求，所以在樂齡區的工作人員擁有的第一顆心便是要用心去觀察，發現需求的不同才能給予最適當回應。**

(二)關心--觀察樂齡者的行為

樂齡者往往會有種有口難開的習性，因為不好意思，因為愛面子，因為傳統的舊思維，當然也會有例外。但有用心的關心，往往可以讓樂齡者得到適時的幫助，讓他更願意走出來學習。

(三)耐心--重複回答樂齡者的問題

每個人都會老，人生只有單程車票，不可能變年輕，因此到了某個年紀，生理的退化是難免的。在這裡分享一位樂齡中心年輕老師的心裡話：「主任，原本我教到第二堂課(手機拍照課程)時就有點教不太下去了」，因此我問：「為什麼？」，他淡淡的回答說：「因為實在搞不懂，為什麼他們老是問同樣的問題？明明昨天才教過，今天又問，還有人問了同樣的問題兩三次！」，聽到這兒讓我開始起了煩惱心，正想要好好開導一番，先問了：「還好嗎？」，但是他的答案卻讓我眼睛為之一亮，更確信耐心是重要的一顆心。他回我：「現在不會了，因為他看到這些樂齡者上課做的筆記比他念書時做的還詳細還認真，所以他釋懷了，因為有一天他也會老。」，因為老師的轉變，更有耐心的教導樂齡者，讓這門課變成最受歡迎的課程之一，讓樂齡者非常期盼與這位年輕老師再次學習。只要秉持著這顆心--耐心，也會是讓圖書館變成樂齡者想繼續學習的地方。

(四)開心--對待樂齡者的自我態度

預測行為動向，往往可影響他人，也會被他人影響。所以不管是用心、關心、耐心，如果在樂齡區的工作人員沒有用一顆開心的心去處理，那帶給樂齡者的將會是負面的情緒，用心會變苦心、關心會變成雞婆、耐心會變成不耐煩。開心有種渲染的能力，開心的對待自己的工作，所有事情就會變得有意義，心花朵朵開，所有心都會讓事情變成事半功倍。

(五)同理心--對待樂齡者的高度

不同人看待同一件事，往往會因高度的不同而有不同的看法與決定，然而這份高度最終會影響判斷力。因此在與樂齡者接觸的同時我們必需抱持一份同理心，將他們當作是自己的父母或爺奶，與他們有相同的高度才能理解他們。這五顆心看起來容易，要確實執行卻有它的難度，需要經驗的累積和實際執行的修正，然而在這個無可避免的趨勢潮流中，樂齡者將會是一股不可忽視的力量。在服務樂齡者的同時，若能將樂齡者也變成是服務圖書館的志工，那將會是最好的一個良性循環與互助互利。善用樂齡人力也會是一種趨勢。

## 參、結論

少子高齡化已是現代社會的重要趨勢，高齡化更是迫在眉睫的社會挑戰，根據行政院經濟建設委員會2012年8月發布人口推計資料顯示，高齡人口將於2018年超過14%，使臺灣成為高齡社會；2025年將再超過20%，邁入超高齡社會，並持續成長，2060年將有可能超過39%。

這種高齡人口結構的演變，顯示臺灣人口高齡化的速度非常快，能夠因應的時間也相對的減少。臺灣從1993年高齡人口超過7%的高齡化社會，到2025年達到20%的超高齡社會大約是32年，遠比其他國家（法國156年、挪威142年、美國92年）短，甚至比鄰近日本的35年還要短，這在在顯示了高齡化在臺灣是一個不容忽視、更是攸關整個社會發展的重要議題。

樂齡者在未來圖書館的使用率將漸漸增高也是一個不可否認的趨勢，要如何讓圖書館在現有的資源中能夠變成更友善樂齡者的圖書館，將會是我們要努力的方向。就樂齡學習中心的經驗來看待圖書館之樂齡規劃，困境與難處都差不多，但這些都是可以翻轉的。雖然每個地方的資源不同、需求不同、特性不同，只要方向正確與認同度夠，絕對有1+1大於2的成效。

圖1.水上樂齡學習中心上課花絮

## 參考文獻

1.林聰哲、李世昌(2008）。南投縣老年人休閒參與、休閒利益與休閒滿意度之研究。運動休閒管理學報，5(1)，35-56。

2.National Research Council (2001). Preparing for an aging world: the case for cross-national research. Washington, D.C.: National Academy Press.

# 銀髮族手機平板的教學秘辛

賴威樵
臺中市樂齡學習示範中心教師

## 壹、銀髮族與資訊科技

現今社會有兩項不可逆的趨勢，一是高齡人口的成長、二是資訊社會的發展。在這兩項趨勢的衝擊之下，高齡人口將越來越多，世界各國逐步走向高齡社會；而面對資訊科技的日新月異，尤其是近年智慧型手機的普及，有越來越多日常生活瑣事將與電腦科技做連結，人們將面臨生活與電腦的結合，在資訊化的時代下，電腦資訊能力已是人們必備的基本技能，高齡者也不例外，若高齡者缺乏電腦資訊的能力，將欠缺一個獲取知識的重要管道，除了無法取得知識，人際溝通、社會參與、日常生活等都可能受到限制或影響。

由於科技的進步、醫療技術發達，使得國人死亡率大幅降低、平均壽命提高，但也因少子化的因素，臺灣人口結構自1993 年9 月，六十五歲以上老年人口佔總人口 7%，即邁入聯合國定義的「高齡化人口社會」， 2014 年統計六十五歲以上老年人口佔總人口已達11.75%（內政部統計處，2014)，預估到2017 年，65歲以上老年人口將達到14%成為「高齡社會」(行政院經濟建設委員會，2008：14-15)，可見臺灣進入高齡社會已是不可逆的現象。

然而，許多人對高齡者都有著刻板印象，例如：固執、難溝通、反

應遲鈍、動作太慢、體弱多病、沒有用...等，尤其當銀髮族面臨使用電腦、資訊產品的時候，負面聲浪更是層出不窮，多數人都認為銀髮族學電腦太辛苦，甚至根本學不會。單以年輕人教導自己父母使用電腦的情況便可知，嫌父母麻煩、缺乏耐心指導、覺得父母笨拙記憶不佳、教了好幾次都學不會。久而久之，中高齡者面對資訊產品的時候，便充滿恐懼、害怕、沒自信、怕被嘲笑，如此的惡性循環成了銀髮族害怕使用電腦的主因。

## 貳、與銀髮族的邂逅

指導高齡者使用手機、平板至今有兩年多的時間，與銀髮族的邂逅要從大學生涯談起。大學在朝陽科技大學主修銀髮產業管理，因看見臺灣面臨人口老化的社會問題以及自己對教職工作的嚮往，於是大學畢業後便決定繼續攻讀碩士，有幸考取中正大學高齡者教育研究所。在研究所的實習階段，申請到臺中市樂齡學習示範中心實習，中心王婉如主任知道我對教學的興趣及熱忱，提供了很多教學機會與平臺讓我累積經驗。經過多番地嘗試和磨練，讓自己更確信「樂齡教師」這條路就是心中所要的，也很榮幸獲得中心長輩們的歡迎與愛護，於實習結束後能繼續在樂齡中心進行教學工作，繼續為高齡者服務，盡一份微薄心力。

很多朋友會問：「教老人學習智慧型手機是不是很累？他們應該很難教、很難溝通吧？」說真的，樂齡教師是自己本身目前最喜歡的工作角色，雖然上課一整天的確會有些疲憊，可是內心感到非

常歡喜，與長輩們相處沒有壓力，看著學員們從原先對手機、平板完全不會使用，到課程結束後已經會自己連線上網、和朋友用視訊聊天，即便是只學會簡單的照相都是一大進步，從他們在學習上的歡樂以及自信的笑容，就是在這份工作上獲得最好的鼓勵與成就。在課堂中是他們的老師，但下課後則便成了他們的孩子、孫子，時不時長輩們會把好吃的點心塞到手中，或是與他們共進午餐、下午茶，還能常常吃到有媽媽味道的家常菜，筆者總是笑著說：「跟你們在一起絕對餓不著」。

目前所教授過的學生年齡從五十多歲到最高九十多歲都有。樂齡中心一位九十歲的阿嬤就是學生之一，她是一位相當成功老化的長者，所謂成功老化是指：降低罹患疾病與因疾病而發生失能的危險、維持高認知與身體功能、主動參與社會。雖然阿嬤高齡九十歲，但身體依然非常健康，尤其是她開朗、樂觀的心，面對人群總是笑咪咪，從她口中不曾聽過抱怨，多的是對他人的讚賞，且積極參與志工活動。受日本教育的她，上課時雖然對國字不太認識，但她一字不漏用日文認真地抄寫筆記，課後擔心自己跟不上同學們的進度，還會花時間請教筆者使用平板電腦的相關問題，學習的心令人敬佩，所謂「活到老、學到老」便是如此啊！

所以，關於高齡者的刻板印象早已不存在腦海中，同時我也常常分享這位阿嬤的案例，除了藉此建立高齡者學習資訊產品的信心，更希望能化解大眾對高齡者的負面印象，建構友善的銀髮族生活環境與學習空間。

## 參、銀髮族學習資訊科技所面臨的問題與因應方法

學者曾揚容（2004）提到高齡者在各層面都會面臨改變。在生理層面，面對視覺與聽覺功能減退、動作反應時間較長、記憶力衰退、排泄系統功能降低；在心理層面，隨著智能發展呈穩定現象、自尊感強，學習自信心低、主動參與學習，學習動機主要在認知興趣及社交關係、學習活動講求確實，而非速度。由此可知，高齡者在學習過程所面臨的問題、需求和青年學子是截然不同的。

就筆者教學手機、平板的經驗，缺乏自信是長輩們最常面臨的學習阻礙，其次是視力衰退與記憶不佳。因此，通常在課程第一次上課時，會先建立長輩們的信心，以及讓他們不要害怕學習資訊產品，接著跟長輩們介紹課程內容，最重要的是學習過程不要有壓力，不求學得快、學得多，一個步驟會了再往下繼續操作，循序漸進跟著老師學習，並鼓勵發問，不要把問題累積過多，才不會阻礙往後的學習。

記憶不佳的部分，筆者在上課時從未發過紙本講義或書籍，反而非常鼓勵學員抄筆記，抄寫筆記不僅可以提升學員上課的專注力、記憶力，回家若忘記操作步驟也能翻開筆記複習，筆記對學習有一定的成效。而視力衰退部分，除了配戴合適的眼鏡之外，也會建議長輩將螢幕調整自覺舒適的亮度、字體調大，或者可以使用螢幕較大的手機或平板電腦，當然最重要的還是適度休息以及營養的均衡。

## 肆、教學課程內容與流程

筆者將智慧型手機與平板電腦的教學分為「基礎班」與「進階

班」。基礎班的教學內容包含：認識電腦的類型、了解智慧型手機與平板電腦的差別、認識智慧型手機與平板電腦的廠牌及系統、硬體設備和按鍵的介紹、照相機應用、手機設定應用、Wifi網路的連線以及App的下載等。

以下分享基礎班的教學流程：

## 一、教師自我介紹：

目的是讓學員認識老師，若能讓學員喜歡老師就再好不過了，因為老師的角色決定學員是否願意繼續往後的學習，以及師生間的默契與關係。

## 二、詢問學員手機的使用狀況：

目的在於了解學員的程度，以利往後課程內容的安排與進行。

## 三、介紹課程內容：

目的是讓學員對課程的了解以及學習目標。但畢竟是基礎班，所以建立學員們的學習信心與提升學習興趣為首要，記得課程進度不求快，哪怕只學會一個步驟也是一大進步。另外，筆者會請學員上課時攜帶筆、筆記本、手機或平板，以及一顆大膽學習的心。

## 四、電腦的基本認識：

介紹電腦、筆記型電腦、平板電腦與智慧型手機的不同，目的在於讓學員對電腦產品有基本的認知。

## 五、認識智慧型手機與平板電腦的廠牌（含系統）：

讓學員們清楚知道目前市售的手機與平板，有哪些是市占率高的大廠牌、Android與ios系統的不同，並了解自己現在使用的手機與平板是什麼廠牌。此外，還會再介紹手機儲存空間，以及手機的電池續航力等。

## 六、硬體設備介紹：

包含開關機鍵、音量鍵、耳機孔、充電傳輸孔、傳輸線、照相鏡頭、前置鏡頭、喇叭、聽筒與麥克風。目的希望學員能熟知手機與平板的硬體設備，因為對硬體設備有清楚的認知是學習軟體的開端。

## 七、基本按鍵教學：

包含home鍵與返回鍵。很多長輩不敢滑手機是因為怕亂滑滑到回不了主畫面，所以學會這兩個按鍵就能解決這項問題。

## 八、照相機與相簿應用教學：

包含照相、自拍、錄影、自己為自己錄影、相片的瀏覽與刪除等。手機的最重要也是最主要的功能之一就是照相，而且長輩的手機通常沒有網路連線，因此照相機的應用是筆者第一個教導學員使用的軟體。

## 九、設定教學：

包含音量調整與鈴聲設定、螢幕亮度和螢幕逾時。常常有許多學員

反應手機的聲音太小聲、螢幕太亮或太暗、螢幕一下子就自動關閉，這部份的教學能解決這方面的問題。

## 十、網路介紹與連線：

包含各家電信業網路以及Wifi的介紹，最重要的是要指導學員如何正確地操作Wifi連線，畢竟手機或平板沒有網路的話，就失去了使用的價值。

## 十一、APP介紹與下載步驟：

目的讓學員了解什麼是App，以及如何下載。學會了這個項目之後，就能往進階的課程邁進囉！

以上是基礎課程的分享，通常基礎課程會利用四堂課8小時左右的時間來教學，當然會依照學員的進度增減時間。而進階班的部份，筆者自己將其規劃出以下的單元，包含：

## 一、生活應用班：

包括：食在方便、臺中等公車、雙鐵時刻表、地圖、旅遊筆記本、Youtube、翻譯等。透過上述的App學習，達到食、行、樂、育的生活便利與樂趣。

## 二、美圖秀生活：

學習修圖的相關App，用照片呈現學習成果並分享生活，進而達到與人互動的樂趣、拓展交友圈。

### 三、影片製作班：

學習影片製作的相關App，例如：小影。讓學員學習影片製作，並透過影片來呈現自己的故事，或是藉著影片來紀念生命中重要的人、事、物，本課程進行的過程中充滿溫馨與感動。

### 四、Facebook應用班

### 五、Line應用班

## 伍、學習資訊產品對高齡者的好處

國外研究指出，透過網路可增加中高齡者的社會連結以及和他人的互動，降低社會孤立感(Dorin，2007：130)；Ng(2008)的研究也指出，中高齡者學習電腦不僅可以和電腦班上的同儕發展新的友誼關係、和家人朋友作聯繫，且透過學習可以找到個人意義，發展社會凝聚力和新的自我認同。為因應市場需求以及潮流趨勢，社區大學、長青學苑等教育機構不斷增設電腦或資訊相關課程，讓更多中高齡學習者能參與電腦資訊學習，習得所需的知識和技能。

以手機和平板電腦的學習來看，高齡者參與學習前與學習中、後有很大的不同與改變。課程學習中，學員們可以經過聆聽老師的講解、抄寫筆記、實際於課堂中操作，達到手腦並用、腦力活躍的效果，並且可以藉由課堂中與同儕間的互動，認識新朋友，彼此互相學習，達到人

際關係的拓展；課程學習後，學員透過家庭作業，利用上課所學到的手機App與家人互動，和家人一起完成作業，進而達到家庭關係的親密與和諧。此外，更希望學員在學習後可以利用上課所學，透過手機、平板搭乘公車、訂票、查詢美食與旅遊景點、拍出美麗的照片等，讓日常生活更加便利、精彩、豐富，並從中獲得自信與成就感，朝向成功老化邁進。

## 陸、結語

有人會問：「有些長輩年紀很大、聽力也不好，他們上課也聽不懂啊！還要教嗎？」我的回應會是：「只要長輩願意走出家門來學習，我就願意為他們上課，不管多累。」課堂中或多或少都有學習能力較弱的高齡者，無論是身體狀況、精神方面或語言不通，但筆者相信只要他們願意離開家外出參與學習活動就是一大進步，筆者也很願意多花時間和他們互動，並且持續給予鼓勵。當長輩們退休後，最怕的就是他們待在家不出門，這是造成身心退化的開始，所以一有機會一定要多鼓勵家中的長者們外出，無論是散步、運動、旅行、和朋友聚會，更理想的是參與學習活動，依照自己有興趣的課程來規劃每天的學習，讓退休生活多采多姿，我們雖然無法避免老化，但我們可以延緩老化。

教學兩年的經驗告訴我，高齡者在學習能力上雖然充斥許多障礙，但學習心態絕對不輸年輕人，不僅學習認真，對老師也相當尊敬並充滿感恩，他們需要的只是多點同理心、耐心、愛心和時間，當然身為老師也必須給予他們應有的禮貌與尊重，畢竟這些長者雖然對資訊產品一竅不通，但他們一路走來的人生經歷是不容小覷的，我們可以有老師的樣

子，但要避免權威式的教學。

「關心今天的老人，就是關心明天的自己」，銀髮族需要這個社會共同支持，關心從自己的父母開始，看似簡單做起來卻不容易，因為我們的生活被科技、忙碌、慾望佔領著，人與人之間的關係漸漸疏遠，是該適時的放下這些紛擾，多花點時間陪陪我們的父母，「你養我長大，我陪你變老」，千萬不要等到失去了才懂得珍惜，否則遺憾將會是最大的懲罰。

## 參考文獻

1.內政部統計處（2014）。國人平均壽命持續延長男性75.96歲女性82.47歲。民國103年9月4日取自於：http://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?sn=8819&type_code=02

2.行政院經濟建設委員會(2008)。中華民國臺灣97年至145年人口推計。民國98年9月19日取自於：http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000455&key=&ex=2&ic=0000153

3.曾揚容（2004）。老人社會大學高齡學習者學習型態及其相關因素之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文，未出版，臺北市。

4.Dorin, M. (2007). Online education of older adults and its relation to life satisfaction. Educational Gerontology, 33(2), 127-143.

5.Ng, C. H. (2008). Motivation among older adults in learning computing technologies： A grounded model. Educational Gerontology, 34(1), 1-14.

# 高齡學習組織發展社會企業方案可行策略之探討-以屏東樂齡學習示範中心為例

謝明原
屏東縣樂齡學習示範中心 主任
中正大學成人暨繼續教育學系博士班研究生

## 壹、前言

過去有一種強烈的責任感，認為傳授課程就是「對」高齡者教。課堂的活動也是由自己來主導和操作。這種心態讓筆者自己本身的教學執行理念侷限在淺層學習的盡頭，無法讓深度學習開花結果，也無法想像探究式學習、後設認知，或任何新興的教學或學習策略，包括重視高齡者理解的課程設計、問題導向式學習、全方位課程設計等，除非有更多時間，畢竟，許多正在做的事都沒時間完成了，哪有多餘時間去探索或添加其他東西。但是，無論是在學習習慣或是在特定的課程執行計畫內容主題上，長者需要針對個人狀況的輔導(地域性，文化性，族群，階級)，來擬定行動計劃，克服有待挑戰的領域。高齡者想要學習，也有適當的個人長期目標，但他們感到挫折的，是時間管理的技巧，以及如何建立習慣、達成目標。培養高齡者們自主權所花費的時間，比預期的還要久。然而在過去，由於自己本身的個性和活力使然，於是創造了屏東縣樂齡學習示範中心課程美學文化，文化一旦建立，就是獨立的，也

會擴展到教室之外。而鼓勵長者創造文化的一個方法是，運用班級臉書群組，讓長者可以互動並彼此發問。為達這個行動方案目的，通常會在課堂後反省時間，寫下自己對課堂的反思。而今所要追求與示範的是，筆者自己本身除了是一個學習者也是中心發展社會企業方案策劃執行者，同時正在思考自我本身的學習，而這樣的思考，是有價值而重要的行動可行策略。

接受並面對我國已由高齡化（ageing）社會即將成為高齡（aged）社會，並且於十年後快速邁入超高齡（super-aged）社會，創造與思索其潛在需求並予以滿足之服務專業，在所謂的「社會企業」，依據行政院103年9月4日核定「社會企業行動方案」，不但在概念上有可對應之處，在實體的操作面上也有具體的物像存在。再者，從1990 年末迄今，政府部門為舒緩失業率帶給社會的衝擊，陸續推出「福利產業化」政策、勞委會的「多元就業服務方案」與經建會、衛生與社政單位推動的「照顧服務產業」等，許多NPO 開始在例行性營運計劃加入營收的商業行為，基本上即類似歐陸國家推動的「社會經濟」或「社會企業」的類似作法。（官有垣，2007a；官有垣等人，2012）。

「社會企業」在我國發展至今，仍無一個全面性與具共識的定義，更沒有法律或官方的管理規範，但「社會企業」的策略與模式，其實早在臺灣的非營利組織與社區組織中存在，並以活潑、多元的樣貌積極地投入對於改變社會的行列中。而為展現政府推動社會企業的決心，行政院政務委員馮燕亦於2014年五月邀集經濟部、勞動部、衛生福利部等各部會，積極協調社會企業相關草案，希望建構一個適合臺灣社會企業發

展的新環境。有關經濟部所提「社會企業行動方案」其中涉及教育部雖僅有大專校院空間及資源問題，然教育部長期許樂齡學習中心亦可仿效其他單位試辦社會企業，提出創新方案，本文即就提出樂齡學習中心試辦社會企業作為可行策略方案為探討之目的。

## 貳、社會企業與樂齡學習示範中心能動性與特質

### 一、社會企業的定義

社會企業雖具有企業外貌，然因具有公益本質，故就組織型態而言，社會企業乃被視為是企業與社會部門間的混合體組織（鄭勝分，2008a：402）。社會企業係指任何可以產生公共利益的私人活動，具有企業精神策略，以達成特定經濟或社會目標，而非以利潤極大化為主要追求，且有助於解決社會排斥及失業問題的組織(OECD，1999)。對此，國內學者有類似的看法，呂朝賢（2008：89）指出，相較於傳統營利組織與非營利組織的二分法方式，社會企業具有跨部門的雙重特質，既有非營利組織公益使命的屬性，又有營利組織以本身的財貨和服務，來賺取組織運作所需的資源之特性。

社會企業一詞常被誤認為是企業社會責任，其實兩者在概念上有相當大的差異。簡單的來說，前者主要是協助非營利組織透過商業模式來解決社會問題，而後者則是鼓勵一般企業將盈餘作為社會服務之用。社會企業的概念從一九七〇年代發展至今，其範疇已從尤努斯教授在孟加拉所推動的微型貸款計劃，擴展到諸如環保、社區營造、就業等各種形式的社會議題。廣義的來說，社會企業指的是一種透過商業模式來解決

社會問題的（公益）組織，其盈餘主要是用來投資社會企業本身、維持其組織運作所需，並作為繼續投入解決社會問題之用，而不是如一般營利的企業，只為企業本身及其股東謀取利益。因此經濟學家馬凱界定「社會企業」的內涵，凡認同「慈悲、幸福、誠實、綠色、成長」五德，都可以成為社會企業(馬凱，2013)。

## 二、樂齡學習示範中心能動性與特質

社會需要美感教育是社會各界的共識，面對不斷翻轉中的未來世界，創造力與想像力是帶領高齡者航向未知的羅盤，我們相信樂齡學習示範中心美學創作藝術是開展教育想像、活化老化教學與學習的重要路徑。文化藝術是陪伴長者們探索自我、連結他者、關懷社會與翻轉世界的神奇法門。而社會企業與一般企業最大的不同在於，其存在是為了解決社會問題或以公益發展為目的，而非為投資人或股東賺錢。所以社會企業最簡單的判別基準在於，它必定承載了社會發展或公益目的，為了改善社會、解決人類問題而運作。就像「雕塑是一種流動的狀態，社會有機體本身就是雕塑。」社會雕塑這創作概念的重要代表藝術家波伊斯(Joseph Beuys），是戰後重要的德國藝術家，其作品涵蓋行為、觀念、裝置等等。對照這個觀念並不是指人人都都能夠成為藝術家，而是強調長者都具有獨一無二的創造力與文化傳承技藝，有機會將透過行動將一切藝術媒介藝術化、審美化、觀念化。這些文化傳承藝術媒介並不是僅侷限於藝術家手中把玩的傳統媒材，而是日常生活中所有的物，能夠取材於日常生活，進而「雕塑」生活。社會文化脈絡中，這種人類學模式的藝術生產，強調其藝術觀念與社會、環境及文化間的互動生成關

係，樂齡學習示範中心長者不再單純思考作品的審美問題，而是透過更廣泛的連結與參與去宣揚理念。而這些理念並不是透過冥想或單純思考而來，而是更直接的面對高齡長者，把樂齡學習示範中心能動性與特質藉由參與及實作，作為一種外顯的表達。它是一種結合社會關懷與主動參與的創業模式，我們必須跳脫傳統對於社會公益的思維與意象，而是以創意與創新的角度來剖析現今的社會企業，換言之，社會企業不再是一個我們用「同情」、「憐憫」、與「捐贈」角度來觀看的組織，而是具有「主動參與」、「創新思維」與「使用需求」的發展機制。

因此，由以上所述也可知，社會企業的成立是為了改善社會、解決社會問題或發展公益目的，故具有高度的社會性；又因企業本身是以販賣服務或產品等自給自足方式來維持組織的營運，而有經濟性特質；再加上組織強調需持續尋求創新，故創新精神也可視為是社會企業的特徵要素之一。因此，社會企業至少具有社會性、經濟性與創新精神等三項特質。

## 三、社會企業的服務對象與產品

宏碁集團創辦人暨智榮基金會董事長施振榮認為社會企業是以企業經營及價值交換的思維，從事一般非以營利為主要目的的事業，並建立起能獲利的模式回饋給社會及相關的參與者，形成一種生生不息的機制，以建立全方位的社會價值創造系統。於是商業背景的社會創業在社會產品創新方面，因欠缺社會性需求的體驗，而面臨搜尋產品創意的挑戰；在管理創新方面，因傳承自商業組織的經營觀念與技能，同樣也面臨管理科技的調整與重設計，以適應社會企業的特異體質。因此，商業

背景的創業者同時在實際發掘社會需求方面，面臨如何體悟「陌生」的社會需求，創新「社會產品」的挑戰，也面臨是否要修正既有的管理技能與經營觀念的挑戰。隨著社會企業觀念的日益擴大，如何利用企業資源幫助社會工作的推廣自助，成為社會工作者及公益導向企業家重視的發展型態，因此，上述融入的問題必須妥善的揭露與合理的解決。

銀髮產業之發展，除原先所存在或規畫中的方向外，更應聚焦於此龐大且掌握自己經濟運用權力之主要客群，而就此創造與思索其潛在需求，高齡人口持續的增加、服務的需求遽增、服務的品質待提升以及服務的多元化，必須加強結合產、官、學等公私部門形成夥伴關係，才能確實因應全球高齡社會發展的需求。當銀髮消費族群人口越來越多，消費金額隨之成長倍增，除了身心照護服務外，銀髮產品日漸繁多，針對此一消費需求發展的趨勢，卻尚未受到企業及社會大眾的注意並予以滿足之服務專業。在2010年社會企業提供銷貨與服務內容中，以產品製作比例最多（49.1%），到了2013年，臺灣社會企業提供銷貨與服務內容中，仍以「產品製作」為最高。社會創新是社會創業的基礎，重點在於複製效果而非擴大經營規模，所以在產品經營活動也顯示認為社會價值的創造是應出於樂齡學習示範中心參與互動及組織學習成長。

## 參、推動樂齡學習中心背景歷程

### 一、教育部推動樂齡學習中心

因應高齡社會的來臨，教育部於2006年時發布了「邁向高齡社會：老人教育政策白皮書」，提出了四大願景以及十一項行動方案，期

能建構老人終身學習體系，增設老人教育學習場所，創新老人教育學習內容，以打造臺灣成為一個成功老化的社會。我國老年人口數將達到總人口數的14%，正式進入「高齡社會」；到了2025年時，老年人口數占總人口數的比例將超過20%，我國將正式成為「超高齡社會」，可見我國人口老化的速度非常快，高齡人口的相關議題值得重視。其中活躍老化的定義即為:使健康、參與、和安全達到最適化機會的過程，以促進民衆老年時的生活品質。老化對於一個國家的影響，不只在經濟、福利及醫療等生活層面，在教育方面亦不能忽略高齡者的學習權益。在我國逐步邁入高齡社會之際，提供高齡者有益身心健康的教育活動，也應予以重視。教育部為推動高齡教育工作，擬定相關實施計畫，編列高齡教育相關預算，結合相關教育資源、民間團體及政府機關共同推動樂齡學習工作。

讓長者保有健康活力的身心，減少醫療負擔，培養長者終身學習習慣，維持社群活動以減緩老化，並面對未來約20年的退休生活，是一項重要的課題。教育部衡酌「學習」是延長國民壽命及快樂的方法之一，為讓老人家能夠快樂學習度過晚年生活，爰引自新加坡對於老年人之尊稱為「樂齡族」其正面意義為去除年長者刻板印象，具有更積極的象徵『讓老年人「樂而忘齡」』其正向、積極的價值，與教育部以「教育」及「學習」推動老人之學習，其意義不謀而合，教育部在高齡教育有限的資源及經費下，有效運用在地組織、退休人力及專業輔導團隊，於各縣、市專為55歲以上的中高齡者設置鄉鎮市區樂齡學習中心，提供高齡者通性的學習活動，秉持「創新多元」、「深耕發展」、「在地學習」及「世代融合」讓樂齡學習中心的長者，人生的黃金歲月更加燦爛豐

富。因此，屏東縣樂齡學習示範中心除協助縣政府前往尚未成立樂齡學習中心的地區推動樂齡學習業務、協助教育部進行樂齡專業人員培訓計畫，並且結合相關資源、推動創新樂齡計畫，屏東縣65歲以上高齡人口佔全縣14.01%(11萬9,692人)，轄區內共有33個鄉鎮市，僅次於高雄市及臺南市，在97年該縣僅成立6所樂齡學習中心， 98年開始大幅成長設立22所中心至104年設置28所中心(包括I所示範中心)。Dees（1998）認為社會企業創業家扮演著社會部門變革代理人的角色，是以創造及維繫社會價值為使命，並將創業過程視為持續創新、調適與學習的流程。長年經營地方的我們，看到了也聽到真正需求不僅只是學習，而是要如何能帶動地方文化傳承技藝，如何讓中高齡在地方再活化，唯有從產業與技藝之傳承，結合文創商品牽動青年的心返鄉，再造就業活絡產業，運用在地化既有的天然元素締造更多產能，服務更加多元。

## 肆、屏東縣樂齡學習示範中心發展社會企業方案可行策略

### 一、支持社會企業發展有利環境

(1)商業頭腦

培力青年商業技巧，在過去許多技藝或傳統工藝因缺少年輕人願意投入，已慢慢失傳。首先樂齡學習中心找出在地的技藝或產業的老師傅，將這些老師傅的經驗或元素變成學習課程，將學習的成果或作品，運用轉化學習概念，加入創意的元素，變成新的產品或文創商品，找出社會加值定位及執行。

(2)取得資金的管道

存在著強烈的企業經營思維，期望在公益使命願景引領下，運用商

業創投的作業架構來促進社會企業的發展，在天時地利人和中規劃、執行、實施，NPO 可透過政府補助支持營運，然轉型發展為社會企業後即失去原有相關政府補助資源，故建立一套社會企業永續經營支持系統乃屬必要。

(3)加強行銷機會

由年輕人加入創意包裝與網路行銷的模式，讓工藝可流傳，商品有人買，企業模式可永續經營，將過去傳統的產品變成新的文創商品投入行銷通路，獲得的利潤，此舉可製造年輕人創業或中高齡者再度就業，使用社群平臺收集樂齡學習中心學員的特色作品，製作樂齡宣傳海報或ＤＭ簡章，並在每項作品中加入故事說明以豐富簡章內容；主動將DM寄發至各大贈品公司或企業員工採購福利委員會等單位，同時透過電話聯繫說明社企理念，達到宣傳效果。運用故事行銷、體驗行銷與事件行銷等創新行銷手法，輔以新傳媒傳播平臺，例如社群網站、部落格，將樂齡社企作品故事的特色予以行銷推廣。

(4)展現影響力

誰說贏家才能擁有影響力？改變社會不是人生勝利組的專利，只要找到對的資源，每個人都能改變世界！影響力投資（Impact Investment）是一種新的投資觀念，與社會責任投資（Socially Responsible Investment， SRI）不盡相同，其細微但重要的差別在於，後者以社會責任為手段，賺錢為目的，前者卻以賺錢為手段，社會責任為目的。在高社會影響力的地方樂齡學習中心深耕源於領導者與被領導者之間的相互感召和相互信賴。

(5)廣結善緣

樂齡學習中心大多都具有在地人脈與與資源，且各中心課程開設也

發展出許多作品，其中許多作品具有故事性、文化性、以及豐富的在地特色。

(6)政策加持

行政院目前積極推動「社會企業行動方案(103-105年)」，由經濟部擔任主責機關，並請各部會配合辦理。建立社會企業生態系統，不外乎最重要的點，就是政策與地方政府加持。103年政府展現推動社會企業的決心，行政院政務委員馮燕亦於是年五月邀集經濟部、勞動部、衛生福利部等各部會，積極協調社會企業相關草案，希望建構一個適合臺灣社會企業發展的新環境。

## 伍、結論

社會企業概念興起，樂齡學習中心亦希望能發展社會企業，獲得收益以擬補貼財務的缺口，以實現推動樂齡學習規劃及提升高齡人力再運用的理念。地方產業發展的最終目標，乃在於活絡地方經濟發展，創造在地就業機會，發展過程中融合了在地的文化與風情特色，同時關懷地方人文社會、微型企業與自然生態，與社會企業強調以商業模式解決社會或環境議題，兼具「社會公益實踐」與「經濟獲利」的發展目標不謀而合。透過歷史與時間的推移，加上產業及經濟需求發展的結果，結合人文與產業，逐步發展成為具地方文化特色的地方特色產業，並產生豐富的結果，成為安定地方居民生活、繁榮地區經濟，促進國家產業發展的主要基盤，也結合地方文化特色與重要景點，開發地方特色遊程，以「人進」與「物出」兩大主軸，行銷推廣臺灣地方特色且優質形象之產品，開拓內、外銷市場與發展地方觀光旅遊。

## 參考文獻

1.行政院(2014)。社會企業行動方案(103-105年)。取自http://www.ey.gov.tw/Upload/RelFile/26/716149/8d8b6be7-0e21-4a37-9c72-871e28b325d2.pdf

2.呂朝賢(2008)。社會企業與創業精神：意義與評論。政治大學社會學報， 39，81 -117。

3.官有垣、王仕圖(2013)。臺灣社會企業的能力建構與社會影響初探。社區發展季刊，143，51-67

4.官有垣、陳錦棠、陸宛蘋、王仕圖等(2012)。社會企業:台灣與香港的比較。高雄市：巨流。

5.林以涵等著(2014)。 社企力!社會企業。臺北市：大雁文化。

6.林芳盈編(2014) 。我們，創愛的業:30位台灣社會企業創業家的理想與堅持。臺北市：釀出版

7.胡哲生、張子揚、黃浩然 (2012)。社會創業模式與社會企業資源整合的關聯性。創業管理研究，7(1)，1-26。

8.胡哲生、陳致遠 (2009)。社會企業本質、任務與發展。創業管理研究，4(4)，1-28。

9.孫智麗、劉依蓁(2013)。社會企業之組織型態與發展模式：從我國農企業案例看農業產業化發展策略。臺灣經濟研究月刊，36(3)：58-67。

10.馬凱(2013)。社會企業公約認證。取自http://www.secf.org.tw/

11.高仁山(2012)。地方產業發展之契機與挑戰。臺灣經濟研究月刊，35(9)，8-15。

12.國家發展委員會(2014)。中華民國人口推計。臺北市：國家發展委員會。

13.楊君琦、郭欣怡(2011)。社會企業組織型態與經營類型之初探。輔仁管理評論，18(1)：53-78。

14.經濟部中小企業處（2012）。「深耕地方、綻放臺灣風情-地方產業發展推動成果專刊」。臺北：經濟部中小企業處。

15.劉常勇、謝如梅、陳韋廷(2007)。「建構創業經驗與機會確認之關係架構」。創業管理研究，2(3)：51-72。

16.鄭勝分(2008)。社會企業：市場、公共政策與公民社會的交叉點。公共行政學報，27：199-206。

17.鄭景華(2004)。影響跨公司合作創新的因素之研究-融合知識基礎觀點與組織學習觀點(未出版之博士論文)。國立政治大學，臺北市。

18.藍文佑(2010)。「善因動機」對「對社會企業的認同」之影響－兼論「對社會企業之知識與理解」之中介效果(未出版之碩士論文)。國立臺北大學，新北市。

19.Mancino, A. and Thomas, A. (2005). An Italian pattern of social enterprise: The social cooperative. Nonprofit Management and Leadership, 15(3): 357–369.

20.OECD(1999). Social Enterprise. OECD.

# 樂齡閱讀新視野
# 優雅銀髮閱讀趣

王婉如

天主教曉明社會福利基金會主任
教育部設置臺中市樂齡學習示範中心主任

閱讀，是一種美好的靜態休閒活動，透過閱讀的過程，銀髮族建構健康知識、休閒訊息，讓人生的下半場，創造出優雅的黃金時代，自我充實且愉悅的度過每一天。

## 壹、面對老年潮

臺灣人的平均餘命延長，遙想1950年代，國人平均餘命不到60歲，現在男性達76歲，女性達83歲。男、女性各增加23歲、27歲，大批嬰兒潮同時成為老人。臺灣的嬰兒潮發生在1946年到1964年之間，共有450萬名，他們正從中年邁向老年，其中，55到59歲族群從2002年的82萬人，倍增到2012年的163萬人。嬰兒潮即將成為老年潮，21世紀可說是壯年世紀，進入老年世紀的轉折點。

自工業化社會以來，個人自我認同的重要來源便是從工作中獲得，一旦從職場退休，影響力和權威大為降低，進而衝擊個人自尊與認同感，而退休準備將是影響退休初期能否盡速適應的重要因素(林東龍等人，2010)。退休伴隨著失去固定的經濟收入、閒暇時間的增加、一個有秩序的生活結構、自我概念與人際關係顯著的改變，以及喪失工作身

分及意義等(朱芬郁，1998)。但『退休』一詞，僅適用於具備退休制度的公司或公務人員體系，對許多自由業、家庭主婦、獨立工作者而言，並無『退休』階段的分別，因此，邁入老年的生活準備不應僅包含退休人員，而該含括所有身體年齡邁向老化的中高齡者。

全球面臨高齡化社會的挑戰，社會人口結構的改變，將會影響社會發展的趨勢，我們已不可逆的往人口老化的方向前進，現今戰後嬰兒潮的熟齡族(50歲左右人口)及銀髮族(60歲以上人口)，將面臨退休的階段，這一群樂齡族的人數衆多，財力算是較雄厚的一個世代，他們經歷經濟最繁榮的時代，更加經歷二十世紀轉換到二十一世紀的3C世代，這個族群的閱讀的習慣有一定的習慣與需求，更將因為3C科技的到來，將會有全新面貌的生命發展與看見。因此，獲取與社會、資訊接軌的生存需求，閱讀將會是吸收新知能重要的來源與過程，同時也建構社會參與和持續學習的能力。

因應臺灣逐漸朝向高齡社會之邁進，務實的老年規劃或至老後的經濟來源、醫療需求、心靈依託、自我實現，生活細節如是否需要伴侶、該存多少老本、生病誰來照護、遺囑如何預立，甚至面對現實衝擊時的自我療癒與調整，都需要清楚的方向，在閱讀的汲取裡，需要樂觀地自我準備，如何能從容準備老後生活，顯得深具意義。因此，各地方的圖書館將成了不能或缺資訊傳遞的平臺。

聯合國關懷老人原則，強調高齡者社會參與重要性，具體目標有三項：

1.提供老人生命歷程的教育與學習機會：

如透過生命歷程的健康教育提供，讓老人有健康促進的知識與理念，也教導老人如何照顧自己與他人，並透過教育與充權，使老

人有效的選擇與使用健康和社區服務。

2.認知並促進老人的社會貢獻：

使老人能根據其個人需求、偏好與能力，積極參與經濟發展活動、正式與非正式工作以及志願服務活動。

3.鼓勵老人充分參與家庭與社區活動：

如在鄉村與都市地區提供就近的、可負擔的公共交通服務，使老人能充分參與家庭生活與社區活動。

高齡者面對生理、心理以及社會的遷移，原就有著許多必須適應的問題，面對資訊化的社會變遷，中高齡者在邁向老年生活中，對於資訊更須因應及學習。經歷退休以及生命階段的轉變，學習，不只是協助中高齡者適應生活，更是一種生活態度的培養。

## 貳、迎向新樂齡

教育部為鼓勵高齡者學習動機，增進其身心健康，自中華民國97年起推動高齡教育，結合各級學校、機關、民間團體，合力建置各鄉鎮市區「樂齡學習中心」，此外，並結合大學校院開設「樂齡大學」，以55歲以上國民為主要族群，開創其多元的終身學習管道。

「樂齡」取義「快樂學習、樂而忘齡」，亦與孔夫子「發憤忘食，樂以忘憂，不知老之將至」的人生態度相符。經過數年的推動，「樂齡」已成為我國推動高齡教育系統的通稱，並作推動高齡教育相關政策之標誌。「樂齡」讀音亦為英文字「Learning」諧音，亦藉此鼓勵國內長者活到老、學到老的終身學習精神。

樂齡學習中心是以健康快樂、終身學習、自主尊嚴、社會參與為政

策目標，建構在地化的老人學習體系，以形成一個無年齡歧視、親老的學習社會。105年度教育部更是擬訂了全國205所的樂齡學習中心的課程發展的方向，期能化樂齡族藉學習的過程，建構準備新一代退休族的晚年生活的能量，使優雅晚年不再是遙不可及的想像，而是每個人都必要的因應能力。

國內，樂齡學習以 McClusky,Horward(1971)需求理論作為學習、課程發展的基礎，目前分成三幅度：

1.中心自主規劃課程(表達的需求want)：

(1)以在地資源及特色

(2)興趣需求課程為其內容。

2.核心課程(規範性需求『強化樂齡者的需要，不是想要』、應付的需求need)：

(1)生活安全

(2)運動保健

(3)心靈成長

(4)人際關係

(5)政策宣導，共五大類27個主題進行發展與深化。

3.貢獻社會服務課程(貢獻的需求need、影響的需求need)：

以(1)樂齡學習團體服務課程

(2)志工訓練課程

(3)配合節慶活動課程

(4)志工在職課程等面向延展。

另外，自我超越的需求need，更是樂齡族對自我生命意義與價值，很重要的發展方向。

教育為個人及整體社會提升生活水準的最大資產，終身學習更為高齡者提供了學習與適應的機會，唯有終身學習提供了積極的途徑促進高齡者達到成功老化，亦唯有樂齡學習使高齡者具備更多的技能因應變遷中的社會。

既然樂齡學習中心在各地正多元蓬勃地展開，那麼任教於各中心的樂齡教師、自主學習帶領人、樂齡志工、或是樂齡學習者，甚至各大專院校、社會大眾紛紛開始關注有助於樂齡族邁向活躍老化所需的知能，肯定是求知若渴；此時，若能就近在鄰近的圖書館找到自我準備的資訊，將會是民眾重要助力。

## 參、啓動學習與閱讀的新能量

「老」無法單獨存在，必然隨著「病」與「死」，但在老化之前還有一段活躍的人生，這段人生態度亦會影響到面臨老化的態度，沒有人教你如何準備「老」，而事實上，我們並沒有辦法阻止老化不要來，關於「老」，我們知道的太少，準備的也太少。面對「老之將至」，你要倉皇的摸索，還是優雅的預習？長期學習有益拓展高齡者人際網絡，維持社交生活，增進社會支持系統，保持對新事物的好奇，對科技產品或嶄新概念抱持開放的態度，尤其在電腦及網路的學習上，使自己透過學習所得的技能，擁有足夠的社會支持，促進成功老化，達到生活品質的主觀滿足，而樂齡學習的參與、大量的閱讀、數位資訊的吸收將會是此階段生命選擇重要的來源。

以臺中市樂齡學習示範中心「樂齡故事行動服務團」為例，樂齡教師在課程準備的過程中，便需要大量涉獵與活躍老化議題相關的資訊，

當然書籍的閱讀更是主要的備課來源，以下臚列出課程所需的書目，便能發現豐富的館藏資源，對課程的影響與重要：

1--100歲的夢、美的覺醒(蔣勳)、快樂的15個習慣(日野原重明)、走向春天的下午(幾米)、幾米故事的開始(幾米)、吃朋友(簡媜)、臺灣味道(焦桐)、臺味(陳靜宜)、味覺智能(趙世晃)、漢字書法之美(蔣勳)、老得好優雅(瓊・其諦斯特)、優雅的老年(大衛・斯諾登)、一個人的老後(上野千鶴子)、真原醫(楊定一)、隨便想想(林蒼生)、小石獅(繪本)、阿嬤的大眠床(繪本)等，約計至少17本以上的書目；可以看得其出多元的內容，並非單本書即可包含，而是需要授課教師整合多元的素材後方能形成，並以系統學習網建構「學習」，同時亦準備學習後的「服務行動」。

各地方圖書館設置樂齡專區時，除了齊備優雅老化相關的書籍或影音的資訊外，若更能依教育部訂定給全國樂齡中心的核心課程(五大類27個主題)之方向，增列相關書籍或資訊，讓各地正在從事樂齡教育的教師們、或有心想從事樂齡教學的師資群、樂齡自主學習帶領人、樂齡志工及一般樂齡族等，能在館藏資源中更有效地獲得協助與準備。

讓Active Aging Learning，樂齡學習的預期成效(胡夢鯨，2011)，能體現出：

(1)學習：意識覺醒、老有所學、老有所夢、老有所為、老有所尊。

(2)改變：生涯規劃、持續學習。

(3)增能：自我提升，貢獻社會。

預先為未來的自己做準備，當生命的河流由湍急奔放逐漸放慢平

緩，名利地位不再掛帥，企求的只是健康平安、心智健全、有個優雅的老年時，樂而忘齡的學習參與，對自我生命的期許與準備、靈性生活的提昇，讓活到老、樂到老，無憾無懼的往樂齡黃金人生走去。

老，可以優雅自在
人生是一條長河，隨著時光之流而下，
不同的人生階段看見不同的風景。
思想、情緒、態度，是決定我們「怎麼老」的關鍵。(安德魯威爾)

## 參考文獻

1.林東龍、余嬪、陳武宗(2010)。退休規劃與生活適應之間-退休人員之退休生活經驗初探。社區發展季刊，132，278-293。

2.林東龍、余嬪、陳武宗(2011)。退休經驗社會脈絡分析。臺灣社會福利學刊，第九卷第二期，39-90。

3.朱芬郁(1998）。退休老人生涯規劃模式之研究。國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文，未出版，嘉義縣。

4.胡夢鯨(2011)。樂齡學習輔導團培訓簡報，未出版，嘉義縣。

5.李雅慧(Y.H.Lee)(2015)。中高齡者參與合作式服務學習歷程及其支持之系統研究。福祉科技與服務管理學刊，3(1)，61-68。

6.魏惠娟、陳冠良、李雅慧（2014）。活躍老化高齡教育課程架構與評析：規範性需求的觀點。中正教育研究，13(1)，45-88。

7.魏惠娟編著(2012)。臺灣樂齡學習。臺北市:五南。

8.黃漢華(2014)。＜遠見＞你可以不婚、不生、但不能不老：面對老年生活，你開始準備了嗎？遠見，338，38-42。

9.教育部樂齡學習網。首頁：何謂樂齡學習。網址 https://moe.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=13100030&PreView=1

10.McClusky,Horward(1971).Education: Background paper for1971White House conference on aging.Washington, D.C.: White House Conference on Aging,1971.

# 閱讀環境改善計畫書撰寫與執行

# 淺談研提公共圖書館閱讀環境與設備升級申請計畫書

薛茂松

前國立臺中圖書館館長

雖然臺灣各地方都有公共圖書館，但是很多的圖書館基礎薄弱，閱讀環境不佳，設備老舊，影響了民眾利用圖書館的意願；過去公共圖書館在中央由行政院文化建設委員會主管時，曾在行政院「擴大公共建設方案」中，提出「公共圖書館強化計畫」，其中「公共圖書館空間及營運改善計畫」，就是希望鄉鎮圖書館能夠將原有無趣的空間加以改善，營造出高品質的閱讀氛圍，讓民眾喜歡到圖書館來。

後來公共圖書館改隸教育部之後，也相繼提出「扶植公共圖書館發展計畫」，每年補助各縣市鄉鎮區圖書館，改善閱讀環境，更新老舊設備；由於申請計畫是採競爭型補助，所以計畫書的撰寫就顯得非常重要，計畫的可行性與完整性，現況的分析說明，具體改善內容的詳述，以及預期成果與效益，都會影響書面審查的結果。

## 一、申請計畫類別規定

教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫，分為閱讀環境改善案，以及閱讀設備升級案，並依計畫類別使公共圖書館能達到下列目的：

1. 閱讀環境改善案，持續改善公共圖書館服務空間，營造溫馨有趣的閱讀氛圍；但是土地產權未清楚，取得使用執照有困難者，不得申請補助。
2. 閱讀設備升級案，更新圖書館老舊服務設施，建構以讀者為本的閱讀環境；提出申請之設備內容，須與營造優質閱讀氛圍有關，或為空間改善所必須。

## 二、公共圖書館服務對象

根據國際圖書館協會聯盟（IFLA）和聯合國教科文組織（UNESCO）發行的《公共圖書館服務發展指南》（The Public Library Service）（Gill, Philip 2001）指出：「公共圖書館有下列潛在讀者群體：各種年齡和處於人生各個階段的讀者群，如：兒童、青少年、成年人；有特殊需求的個人和團體：如不同文化背景和種族的人、視障的人、聽力受損的人；因故不能離開家的人、活動受限制的人，如：住院病人、監獄犯人。」（林祖藻 2002，頁26）

因此，公共圖書館必須兼顧各類讀者和各種需求，如：嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族、多元族群，以及提供圖書、期刊報紙、網路資源、視聽資料、非傳統館藏資源等，所以需要分齡、分區規劃不同類型的服務空間，配置適合不同需求的家具設備，讓社區所有成員都有

享受圖書館服務的權利。

## 三、 館舍服務空間需求

「終身學習」是從兒童到高齡者，形成一種繼續性的教育過程，使個人能平等分享學習的機會；公共圖書館是提供終身學習的最理想場所，因此根據社區民眾需求，提供的各項服務功能，必須包括：嬰幼兒閱讀區、兒童閱讀區、期刊報紙區、樂齡閱讀區、青少年閱讀區、電腦網路區、開架閱覽區、新到圖書展示區、年度新書區、主題書展區、服務臺、男女廁所、親子廁所、哺集乳室、無障礙廁所等。

其次依照圖書館建築規模，並且配合地方特性，選擇規劃：多元文化區（提供來自境外新住民母語圖書）、視聽資料區、小團體影音觀賞區、青少年共同學習區（討論室）、地方文獻區、藝文展覽區、好書交換區、自修室、研習教室、會議室、辦公室、罕用圖書區、儲藏室、茶水間等。

1. 為兒童服務：

公共圖書館支持兒童學習閱讀，鼓勵兒童使用圖書和其他媒體資料，必須為兒童舉辦特殊活動，如：講故事以及與圖書館服務和資源有關的活動；應當鼓勵兒童從小使用圖書館，因為這樣更可能使他們以後一直成為圖書館忠實用戶；在使用多種語言的國家，兒童圖書和影音資料還必須採用他們的母語。（林祖藻2002，頁28-30）。

兒童使用的區域分為：嬰幼兒閱讀區和兒童閱讀區：

(1)嬰幼兒閱讀區（Children’s Corner ）：提供0-5歲繪本圖書、親子共讀、講故事；要有適合繪本圖書的書櫃，親子

共讀的座位，採用高架地板，適合聽故事使用。

(2)兒童閱讀區（Kid Zone）：提供幼兒園及國小學童使用，除了陳列兒童圖書、雜誌之外，要有能夠讓兒童閱讀及書寫的地方，不要採用固定的家具設備，方便空間變通使用；為了避免兒童使用電腦受到排擠，可設置兒童電腦區（Children’s Computers），提供線上學習、益智遊戲、觀賞教學影片。

在兒童使用的樓層，必須配置親子廁所和哺集乳室，方便就近使用。

2. 為成人服務：

成年人由於所處的學習、工作和個人生活不同，對於信息和圖書館服務的要求也不同，必須對這些要求進行分析，根據分析的結果制訂服務規劃，以支持下列各方面需求，包括：終身學習、業餘興趣愛好、信息需求、社區活動、文化活動、消遣性閱讀（林祖藻2002，頁31-32）。

成人閱讀主要是期刊報紙和各類圖書資源：

(1)期刊報紙區（Newspapers & Magazines)：若是直轄市圖書館應有期刊1,000種以上，縣市圖書館應有300種以上，鄉鎮圖書館至少30種以上；(教育部，2002）期刊架最理想是採用鳩巢式期刊櫃，除可陳列當期雜誌之外，同時也可隱藏過期的雜誌，方便讀者查閱連載的文章。

(2)開架閱覽區包含語文類和其他各類圖書(Fiction & Non-Fiction)：讀者可在書架間自由瀏覽，挑選適合自己閱讀的圖書；因為不是傳統密閉式的書庫，所以在書架之間適當地方，要配置舒適的閱讀座位，方便讀者取書閱讀或抄

寫。

(3)樂齡閱讀區（Senior Zone）：配合高齡者喜歡看報紙雜誌的習慣，可在鄰近期刊報紙區設樂齡閱讀區，提供銀髮族關心的書籍，方便年長者利用，例如：健康知識的醫療保健類、飲食養生類、休閒娛樂類、健康運動類、生活藝能類等樂活的圖書和影音資料。

3. 為青少年服務：

青少年是介於兒童和成人之間的階段，有自身文化特色的社會成員，公共圖書館必須了解他們的要求，並為他們提供服務；必須提供反映他們興趣和文化特徵的館藏資源，例如：通俗小說、圖書、漫畫、青少年雜誌、電視系列、音樂、影音資料、電子遊戲等；並包括各種非傳統館藏的資源（林祖藻2002，頁30-31）。

(1)青少年圖書區（Teens Books）和漫畫區（Graphic Books）：文體用慣常口語書寫，比較輕淺易懂，適合少男少女輕鬆閱讀的風格；體裁有：青春、校園、奇幻、科幻、神祕、恐怖、歷史、推理等；可依內容的分類號順序，加註主題排列，如：輕小說、奇幻小說、世界名著、歷史故事、名人傳記、運動健身、兩性關系、心靈成長、休閒旅遊、星相占卜等，比較容易引起青少年注意與借閱。

(2)青少年電腦區（Teens Computers）：提供線上學習、教育光碟、益智遊戲；適合青少年的益智遊戲，有：冒險遊戲、運動競技、休閒趣味、射擊遊戲、策略模擬等，藉此能夠培養青少年反應力，增進判斷力。

(3)小團體影音觀賞區（DVD Visual Zone）：提供兄弟姊妹或同學朋友一起觀賞影片，要有電視機和光碟播放器；並避免封閉式的空間，以免有安全與管理的顧慮。

(4)青少年討論室（Study Room）：又名共同學習室，是提供討論課業、製作海報、繪製壁報、設計科展、撰寫演講稿的地方，是很受青少年歡迎的空間；必須有玻璃隔音而不密閉，避免影響其他讀者的安靜。

4. 資訊服務：

資訊技術的迅速發展，帶來大量訊息，可提供能夠使用資訊設備的人們所運用；提供資訊始終是公共圖書館最重要的作用之一；訓練各年齡層的讀者，學會使用資訊設備及相關的資訊資源。（林祖藻2002，頁33-34）

(1)電腦網路區（Computers）或成人電腦區（Adult Computer Center）：提供上網搜尋資源、閱讀電子書，避免與兒童和青少年夾雜一起，可採用系統家具三至五人的圓桌OA隔屏，以節省空間；避免電腦背對對著窗外，以免影響螢幕清晰度；而且陽光正面照射使用者，會產生炫光刺激眼睛，對視力健康有極大不良影響。

(2)視聽資料區（Audio Visuals）：提供有聲圖書、CD、VCD、DVD、BD（藍光片）、錄音帶、錄影帶、電視影集、電影片等，集中陳列以供選擇觀賞。

5. 為特殊讀者服務：

有些讀者因為各自不同的原因，不能使用圖書館的正常服務，但是這些讀者卻同樣有權利獲得圖書館的服務，因此圖書館必須採取措施，讓這些讀者可以得到館藏資源與服務，包括：圖

書巡迴車，以及為工廠職工服務；為那些活動受限制的人，如住院病人和監獄犯人服務；為學習有困難的人，提供特殊資料，如易讀資料和錄音帶等；為來自境外的新住民服務，設多元文化區（Multicultural Zone），提供母語圖書。（林祖藻2002，頁35-36）

6. 地方文獻區：

日本圖書館法第3條列舉8項公共圖書館向民眾提供的服務內容，其中第1項特別指出要注意收集鄉土資料、地方行政資料、美術品、唱片、影片等，以供一般民眾使用。（日本圖書館協會圖書館政策特別委員會編2004）

各鄉鎮圖書館得依據地方特色，設置地方文獻區（Local Documents），以便收藏下列各種資料：

(1)本地誌書、施政報告、預算書、決算書、各項選舉文宣；

(2)本地人物、著述、手稿、族譜、地方出版品、地方史料；

(3)本地觀光指南、手冊、遊記、攝影照片、風景明信片；

(4)本地老照片、地圖、觀光地圖、宣傳摺頁、古物拓片。

7. 為社區團體服務：

公共圖書館如果要積極參與社區活動，就應當成為社區的中心，因此，圖書館應當與社區的其他團體和機構合作，包括政府部門、地方政府、商業團體以及自願者組織等。（林祖藻2002，頁34-35）

(1)藝文展覽區（Art Gallery）：辦理藝術家作品展覽、學生美展，或是定期展出本地收藏文物。

(2)藝文走廊（Exhibition Corridor）：運用樓梯間通路牆面，規劃藝文看板，出活動海報或當地文史照片等。

(3)自修室（Study Hall）：提供四人桌椅方便使用，面對面必須保有個人隱私的設施。

(4)研習教室（Training Room ）：可供社區民眾臨時集會，或者提供讀書會使用，夏季時可兼做自修室。

## 四、 各項設施要求與規範

1. 男廁所（Men’s Rest Room）女廁所（Ladies’ Rest Room）：

(1)廁所出入口應作無法通視小便器及廁間之設計，要採用迂迴通道取代，因此不應設入口門扇。（依照內政部營建署99年1月發布「公共建築物衛生設備設計手冊」第二章「空間規劃」辦理。）

(2)為保障婦女在衛生福祉需求，屬分散使用類型者（例如辦公廳），人數35人以下，男女廁所大便器數比例為1：2，超過36人以上為1：3；若是以其他供公眾使用之建築物的規定，人數50人以下，男女便器比為1：2，50人至100人為1：4，101人以上為2：7。（依照內政部「建築技術規則－建築設備篇」於102年11月28日修正，103年1月1日施行；其中第37條「衛生設備數量」辦理）（薛茂松2014）。

2. 無障礙廁所（Disabled Rest Room）：得設在電梯可通達之任一樓層（依照內政部營建署101.11.16.發布修正「建築物無障礙設施設計規範」辦理）；有關無障礙廁所則依照建築技術規則第167條之3規定：建築物依本規則「建築設備編」第37條應裝設衛生設備者，除H2類住宅或集合住宅外，每幢建築物其地面以上樓

層在三層以下者，至少應設置一處無障礙廁所盥洗室。超過三層以上或地面層以下部分，每增加三層且有一層以上之樓地板面積超過500平方公尺者，應於每增加三層之範圍內分別設置一處無障礙廁所盥洗室。

3. 親子廁所（Family Rest Room）：要配置壁掛式換尿布臺和兒童安全座椅，方便家長如廁時安置嬰幼兒使用。
4. 哺集乳室（Breastfeeding Room）：配置家長座椅或沙發、壁掛式嬰兒換尿布臺、洗滌水槽、開飲機或熱水瓶、小冰箱、插座。
5. 無機房電梯：依照無障礙電梯相關規定，建築物於97年7月1日前取得建造執照，而無障礙設施未符合修正施行的規定者，得依內政部101年11月16日臺內營字第1010810493號令：修正「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」第二、三、五、十之（四）、十一之（二）條規定辦理（薛茂松2014）。
6. 無障礙坡道與通路：
   (1)無障礙坡道：依據內政部101年11月16日新修訂「無障礙設施設計規範」第二章辦理，坡道之坡度（高度與水平長度之比）不得大於1/12；例如：高低差為60公分，坡道長度則為720公分。
   (2)無障礙通路：坡道每高差75公分，應設150公分的中間平臺；二不同方向之坡道交會處，應設置平臺，該平臺坡度不得大於1/50（薛茂松2014）。
7. 光線照明：屬於營造圖書館環境、塑造閱讀氛圍、吸引讀者利用圖書館的重要因素之一；光線照明應以桌面平均照度達到標準才適當；公共圖書館依據經濟部中央標準局之國家照度標準

（CNS）規定，一般閱覽室、兒童閱覽室、期刊閱報室，桌面平均照度以500Lux-700Lux較為適合，開架書庫區以200Lux-300Lux，大廳70Lux-100Lux比較合適。

又參考日本JIS圖書館各空間照度標準建議表，綜合相關文獻所建議，圖書館各類型空間最低平均照度標準，發現良好的閱讀空間之照明環境，其桌面照度應以500Lux以上為合格標準，開架書庫區應以200Lux以上為合格標準，大廳應以75Lux以上為合格標準（高貞真2012）。

8. 空氣品質：近年來室內空氣品質，逐漸受到重視，尤其建築物多半採用密閉式空調系統，室內通氣量不足，使得空氣品質惡化，對人體健康造成不利的影響，因此，空氣品質就成為公共圖書館必須注意的環境因素。

行政院環境保護署為了維護國民健康與生活環境，於94年12月30日以環署字第0940106804號公告「室內空氣品質建議值」；公共圖書館屬於第1類適用場所，第1類場所是指對室內空氣品質有特別需求場所，包括學校、教育場所、兒童遊樂場所、醫療場所、老人或殘障照護場所；第1類場所一氧化碳（CO）建議值為2ppm，二氧化碳（CO2）建議值為800ppm，臭氧（O3）建議值為0.03ppm。

我國已經在100年11月23日制定「室內空氣品質管理法」，管理項目包括二氧化碳、一氧化碳、臭氧等，並於公告一年後生效實施。

9. 書架規格：

(1)高書架以六層不超過208公分為度，太高讀者取書不便；矮書架以四層不超過154公分為宜；書架盡量採用三連多排方

式，方便讀者走動。

(2)書架側封板前不適合設置座位，或是坐位設在兩座書架相連的地方，因為找書和閱讀的讀者不同使用行為，容易發生相互干擾的情形。

(3)書架間距100公分（依據經濟部中央標準局CNS，民國84年，編號13612「公共圖書館建築設備」），無法二人同行；若是走道可供一人找書，一人通過為原則，至少淨寬需要110公分-120公分。

10.標識系統：分為方向指示標誌、空間位置標示、及樓層配置圖，至於說明性的標誌，例如：男女廁所、無障礙廁所、親子廁所、哺集乳室、電梯、飲水機等，建議採用國際通用的圖像符碼。

## 五、 計畫提案及撰寫說明

申請提案應繳交文件：

1. 申請計畫書：由各縣市鄉鎮區圖書館研提，依申請計畫類別規定，撰寫申請計畫書，以不超過10頁為原則，內文一律以A4紙張直式橫書繕打，用14號字標楷體，一式15份。
2. 初審記錄：由縣（市）文化（教育）局（處）辦理，各縣市辦理申請案件初審，需外聘學者專家組成審查小組。
3. 公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫經費申請案件彙整表，由各直轄市、縣（市）政府，彙整提送的申請圖書館後，依照表格填寫。

## 六、 申請計畫書格式

1. 申請計畫書封面：

(1)除規定的標題名稱「各鄉鎮區圖書館申請公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」之外，只要計畫提送單位：縣市文化局，計畫執行單位：各鄉鎮區圖書館，以及申請日期：年月；若是能夠附上圖書館的整體外觀照片，可顯示空間改善的主體，讓書面審查委員對圖書館建築有具體的印象，有助於書面審查。

(2)封面有些圖書館特別花心思尋找Slogan，加上口號如：樂活岡山．甜蜜享閱，閱讀領航．深耕鳥松，飛躍仁武．溫馨悅讀，西嶼傳奇之海洋．大橋．漁翁島等，無助於書面審查；還有部分圖書館是用美麗的插畫，有的則註明實施期程，有些圖書館甚至完全空白，實在很可惜。

2. 計畫申請表：項目中的「營運基本資料」統計數字是以上年度至12月31日止計算；關於辦證率（%）、每人擁書量（冊）、借閱量（冊）、借閱率（%），除了填寫計算結果，最好附上計算方式，方便佐證；特別要注意的是「率」和「量」是不同計算單位。

統計百分比的計算方法：（薛茂松2013）

(1)辦證率：例如總辦證人數44,200人，服務總人口數197,700人，計算方式：44,200 ÷197,700=0.2236，辦證率是將小數點右移兩位數成為22.36，加上百分比「%」符號，成為22.36%。

(2)每人擁書量：若是總館藏量多於服務總人口數，例如總館藏量 45,100冊，服務總人口數25,600人，計算方式：45,100÷25,600= 1.76，每人擁書量就是1.76 冊；若是總館藏量少於服務總人口數：例如總館藏量55,600冊，服務

總人口數68,700人，計算方式：55,600 ÷ 68,700 = 0.8，則每人擁書量0.8 冊。

(3)借書量：例如總借閱冊數25,260冊，服務總人口數22,000人，計算方式：25,260÷22,000＝1.148，等於借書量1.15冊（四捨五入）。

(4)借閱率：例如總借閱人次338,148人，服務總人口數377,153人，計算方式338,148÷337,153＝0.89656，借閱率是將小數點右移兩位數成為89.65，加上百分比「%」符號，成為89.66 %（四捨五入）。

3. 現況分析：包括「既有館舍建築（或設備）整體說明」、「建物各樓地板及區域面積」、「使用年限」等背景資料。

(1)既有館舍建築（或設備）整體說明：

包含館舍興建日期及日後修建的年月，建築物性質是獨棟或共同使用，歷年曾獲得補助的單位及補助金額，改善的情形。

(2)建物各樓地板及區域面積：

條列各樓層分配的服務空間，以及使用面積。

(3)目前發展瓶頸與困難情形：

逐層介紹閱覽空間使用情形，目前遭遇的問題與困境。

4. 具體改善內容：

(1)改善原因動機，說明解決方法。

(2)詳細說明預定改善的作法，文字敘述要簡潔，條理要清楚，避免言不及義；改善內容要有輕重緩急與先後順序。

(3)檢附「現況平面圖」和「改善後平面圖」，以供書面審查時比對其差異性和必要性；改善情形不能以提供既有案例

的模擬示意圖片替代說明。

5. 預定執行進度：

計畫實施期程是為了有效管理排程，可以利用Excel圖表，繪製甘特圖（Gantt Chart），以供日後檢核。

6. 預期效益，包含質化及量化效益：

具體說明效益，最理想是佐以數據，避免生花妙筆，用生動的文章描述；例到館人數、辦證人數、借閱冊數、閱讀推廣活動等，預估每項可增加多少人數，而且必須根據以往的數據來推估，不可漫無邊際說大話，華而不實不切實際。

7. 經費申請表及經費來源與編列表（含計算方式）：

(1)經費申請表：必須填寫「教育部補助計畫項目經費」表，計畫經費總額、申請金額、自籌款，都是以（元）為單位；配合款務必按照103年度起適用的「各直轄市及縣（市）政府財力分級表」編列。

(2)經費來源與編列表：

工作項目、數量、單位、單價、小計、總計，切忌籠統模糊不清；如：油漆（尺）、燈具（盞），必須要有具體明確數量，以便覆核正當性，不可用1式多少金額，一筆帶過。

8. 其他與本計畫相關補充事項：

如果有其他事項，申請表無明確項目填寫，可加以補充說明。

## 七、 研提申請計畫書須知

1. 閱讀環境改善案

因為採用競爭型，是依照申請計畫書內容，由國資圖彙整11

位審查小組委員成績後，加總全部委員之序位，如序位相同時，則先依計畫平均分數，再依建議補助委員人數，依序比較各館先後順序，再根據教育部補助經費額度，決定建議補助名單和備取名單。

(1)理想的計畫書：要能夠簡明扼要介紹圖書館現況，目前遭遇問題，說明改善之必要性；計畫目標明確，空間能整體規劃，改善內容具體，執行方案具體可行；經費編列合理，預期效益顯著，地方配合款能按規定編列。

(2)但是要避免計畫過於簡略，規劃不具發展性，缺乏整體環境改善，只做局部修繕；計畫撰寫不周全，部分項目有漏失；預算項目籠統，申請經費超過上限；或者重複申請補助。

2. 閱讀設備升級案

(1)設備應跟改善閱讀環境有關，並以讀者利用的為優先，執行方案具體可行；讀者使用率高，設備老舊需要更新；更換照明設備，節能減碳節省電費等，比較符合補助原則。

(2)申請計畫書內容不符補助案精神，例如添購照相機、公文櫃、海報繪圖機、影印機等事務性裝備；或是計畫內容不明確，缺乏具體改善內容及作法；無明確工作項目；新製書架、添購沙發、更換閱讀桌椅，都未能配合優質閱讀環境規劃；採購LED全彩字幕跑馬燈、RFID無線射頻辨識系統，或是只列裝潢、油漆、地板鋪面，均不容易獲得補助。

## 八、 書面審查意見分析

每年書面審查時，都會發現申請計畫書的一些共同問題，有些圖書館空間確實需要改善，但是由於計畫目標不清楚，規劃內容捨本逐末，以致於錯失補助改善的機會。

閱讀環境改善案補助經費包含設計費、工程費、室內裝修家具設備費；本案是採競爭型，依照計畫內容完整性，彙整11位審查小組委員意見及評分後，排出各館優先順序，再根據教育部補助經費額度，決定補助名額；各縣市政府初審時若沒有排名，會影響補助的排序。

至於土地產權未清楚，沒有使用執照，均不得申請，已有明確規定，但仍有縣市還是明知故犯，反而錯失一個補助名額。

每館補助額度上限為500萬元，但某些圖書館概括式提出申請補助1,000萬元的需求，明顯與規定不符；若是因為工程龐大，必須要整體規劃，再分階段進行，也應分期提出申請，並說明分期辦理範圍，以便書面審查委員評估可行性和必要性。

閱讀設備升級案補助上限為100萬元，設備未達使用年限，不可汰換；而且設備應跟改善閱讀環境有關，事務性設備應自行編列預算購置。

各縣市文化局辦理初審，審查意見應連同申請計畫書函送，以免影響書面審查成績；而且有些縣市是由縣市政府行政人員或文化局（圖書館）內部同仁組成審查小組，沒有外聘學者專家擔任；初審意見都是偏重行政指導，未能針對空間配置、閱讀氛圍營造等審查建議。

茲根據歷年來書面審查情形，歸納申請計畫書的優點或缺點，分

為：優、良、可、差、劣五種，審查意見可以作為撰寫計畫書的參考，希望能仔細體會其中的差別，朝著正面意見的方向規劃，以免再犯同樣的錯誤。（薛茂松2015）

1. 閱讀環境改善案：

(1)優：圖書館確有改善之必要，改善目標明確，計畫內容翔實可行；具體改善內容構想都很明確，對提升閱讀環境甚有助益；改善能整體規劃，內容具體明確，空間配置周全，動線順暢；計畫內容詳實，規劃內容完整清晰；能重視不同類型的讀者空間需求，值得肯定；各樓層閱讀空間太分散，重新設計配置，有助於提升更優質閱讀氛圍；原有空間設計及規劃不當，導致管理困難，閱讀氛圍全面改善確有必要；獨棟三層建築有發展潛力，但空間配置不當，動線雜亂，毫無閱讀氛圍；採用大空間設計，減少固定隔間，保持通透性，便於管理；計畫初審用心，對各館規劃提供具體指導意見，預計達成目標非常具體。

(2)良：確有改善之必要，但空間配置應再仔細規劃；空間調整確有需要，建議各樓層配置，請重新整體規劃；計畫構想缺乏整體說明，檢視平面配置圖，各閱讀區域相當齊全明確；增設青少年閱讀區及樂齡閱讀區值得肯定；館舍老舊確有修繕必要，但內容多為建築整修工程，細部規劃將來應先經過分區輔導委員確認；提升閱讀環境之訴求尚可，惟整體空間配置，應有更大突破作法；營運績效良好，屢獲肯定，但空間配置未臻理想，書架林立通道狹窄，整體重新規劃確有需要。

(3)可：一樓辦公室及藝文展覽遷移，增設嬰幼兒閱讀區、

多元文化區、期刊報紙區、樂齡閱讀區，二樓調整開架閱覽區，另增設青少年區，確有必要；獨棟建築頗有發展潛力，所提計畫仍屬局部調整，應以圖書館機能妥善規劃；建議依照公共圖書館機能，整體檢討空間配置，並重新規劃；整體規劃時應注意空間配置及動線流暢。

(4)差：對於現況說明非常簡單，未能針對營造優質閱讀環境有所規劃；計畫書內容過於簡略，文字說明少，缺乏對於問題的陳述；對於現有問題說明不足，只有利用設計圖替代，無法了解整修之急迫性；空間配置應優先提供讀者使用，辦公室、自修室、研習教室應遠離入口處；缺乏改善前後平面配置圖，無法評估計畫內容之合理性；改善項目零散細瑣，未提供改善前後平面配置圖，難以評估其妥適性；所提經費未有細目且偏高；部分項目未於具體改善內容提及，卻於經費編列工作項目中出現；圖說不明，概估經費浮誇不實；地方配合款項目未註明；地方配合款未達「行政院各縣（市）政府財力分級表」規定。

(5)劣：現況說明門窗老舊、天花板及牆面老舊，未能針對空間配置整體重新規劃；計畫僅更新耐磨地板、添購書架、牆面彩繪及內牆粉刷，缺乏針對閱讀環境整體改善；建築外觀老舊並非閱讀環境改善的目標，室內空間只是局部零星調整；外牆老舊及LED電子看板，不符合閱讀環境改善計畫目的；僅針對現況缺失局部修繕，未能就閱讀環境通盤檢討，整體規劃；所提圖說並非增進閱讀氛圍，而是零星修繕及更新設備；只是局部零星裝修，對閱讀環境整體改善，效益不彰；計畫內容只針對漏水修繕，並非以提升

閱讀環境為先；計畫過於簡略，未見妥善規劃，改善前後平面圖顯示，變化不大改善效益有限；應以全棟考量，營造優質的閱讀環境，未見妥善規劃，空間配置缺乏整體性思考；計畫過於簡略，缺乏具體內容及作法；無急迫性，且申請額度已逾補助額度上限；工程預算項目過於簡略籠統；許多項目以一式表達，無法了解其數量；戶外改善工程項目，不符合閱讀環境改善計畫宗旨；基於資源分配公平原則，不宜重複補助。

2. 閱讀設備升級案：

(1)優：配合改善閱讀環境，設備升級確有必要，以利提升服務品質；讀者使用率高，設備老舊確需改善更新。

(2)良：配合閱讀環境改善，建議以家具設備優先升級；有關冷氣建議採用分離式，以符合環保節能，並請依據共同供應契約辦理；更換照明設備，可達到節能減碳並節省電費的效果。

(3)可：請依照必要性與急迫性，調整計畫內容；書架不足擬增購確有需要，但經費編列太高；增設雙語標識系統，應注意雙面，及懸掛位置要易於辨識。

(4)差：部分設備經費偏高，請詳實編列，並註明規格數量，建議補助電腦、電視機、冷氣機、數位照相機等，請依據共同供應契約辦理；吊扇會產生光影，影響視覺，建議改為輕鋼架循環扇，可降低室溫節省電費。

(5)劣：設備升級已併入改善閱讀環境申請，不宜重複編列；計畫內容不明確，缺乏具體改善內容及作法；改善內容無明確工作項目，未能說明其需求及用途；計畫內容針對新

製書架，未能配合閱讀環境整體考量；RFID無線射頻辨識系統，應由文化局統籌規劃辦理；LED全彩字幕跑馬燈，讀者很少駐足觀看，效益不彰，宜再斟酌；只添購沙發、閱讀桌椅，未能配合空間調整；地毯雖可防止孩童跌傷，但容易附著太多粉塵，長期使用會導致支氣管及呼吸道疾病；申請裝潢、油漆、地板鋪面，不符合設備升級目的；新設置物櫃數量不敷讀者全部需求，徒增管理困擾；海報繪圖機、影印機之必要性不明；基於資源分配公平原則，不宜重複補助。

總之，申請計畫書的撰寫，各項內容只要詳明確實的敘述，不必用美麗的詞彙堆砌，而且必須條理清楚，層次分明。國際圖書館協會聯盟和聯合國教科文組織提到的多項適應讀者需求的服務內容，可作為公共圖書館經營的指標。隨著時代潮流轉變，圖書館必須結合企業管理理念，兼顧各類讀者的需求，妥適規劃良好的閱讀環境，就顯得更為重要。

圖書館在研提申請閱讀環境改善計畫之前，應該先做好準備工作，可先參訪執行公共圖書館閱讀環境與設備升級案，歷年來經過績效評核，獲選為績優的圖書館，從已經改善的成果當中，吸取經驗作為借鏡，再根據自己轄區民眾服務空間的需求，仔細規劃館舍的運用與配置，避免自行摸索閉門造車，導致費力多而成效少。

## 參考文獻


1. 日本圖書館協會圖書館政策特別委員會編（2004）。公共圖書館の任務と目標解說（改訂版，頁45-46）。東京：日本圖書館協會。
2. 林祖藻譯（2002）。Phillip Gill 領導的工作小組代表公共圖書館專業委員會編，公共圖書館服務發展指南（The Public Library Service）。上海：上海科學技術文獻出版社。頁1-13,25-53。
3. 教育部（2002）。公共圖書館設立及營運基準（第17條）。臺北：教育部91年10月28日臺（91）社（三）字第91156118號令訂定。
4. 高貞貞（2012）。公共圖書館空間環境之數位應用（頁43-45、47-51）。南華大學建築與景觀學系環境藝術碩士學位論文。嘉義縣。
5. 薛茂松（2013）。公共圖書館閱讀環境改善的理論與實務。載於公共圖書館新視野（頁3-33）。臺中：國立公共資訊圖書館。
6. 薛茂松（2014）。公共圖書館閱讀環境案提案計畫書撰寫實務。載於103年公共圖書館閱讀環境改善計畫書撰寫研習手冊（頁73-125）。臺中：國立公共資訊圖書館。
7. 薛茂松（2015）。「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」計畫書撰寫與委員審查原則。載於104年公共圖書館閱讀環境改善暨書香卓越典範計畫書撰寫研習班手冊（頁6-62）。臺中：國立公共資訊圖書館。
8. Gill, Philip. editor,(2001).The Public Library Service, 2nd edition: IFLA/UNESCO Guideline for Development. Web site: http://www.ifla.org/publication/ ifla-publications-series 97. (Nov. 20,2015).

# 閱讀環境執行作業經驗分享－以苗栗縣為例

彭秀珍
苗栗縣政府教育處/苗栗縣立圖書館圖書資訊科長

## 壹、前言

以下僅就辦理教育部及國立公共資訊圖書館「閱讀植根計畫－公共圖書館閱讀環境改善與設備升級計畫」執行經驗，以苗栗縣為例，就苗栗縣18鄉鎮市20所圖書館，進行空間改善者約10所，佔全縣逾1/2之經驗，以六大項次：我思我見-圖書館的三階段蛻變、圖書館空間改善之效益、持續資源挹注與賡續精進、營運績效斐然多項評比獲肯定、苗栗縣環境改善實例分享、執行過程困難經驗分享等，與各位先進等共同勉勵持續推動，精進公共圖書館閱讀環境氛圍，吸引民眾利用，培育個人累積帶得走的能力，提升國家競爭力。

## 貳、我思我見--圖書館的三階段蛻變

### 一、第一階段

民國70年初，因為參與公職特考，經常前往圖書館自修，那時在中壢、楊梅上班，下班或假日即前往利用中壢市立或平鎮鄉立圖書館自修；回苗栗、公館、銅鑼時，則前往縣立圖書館、公館或銅鑼鄉立圖書

館等進行公職考試用書的閱讀，當時的圖書館給予筆者的印象是自修使用，對於圖書館的借閱服務尚無深刻映象。

73年考試分發新竹縣五峰鄉公所，75年底商調苗栗縣立文化中心，擔任圖書館員，當時圖書館分設期刊室、參考室、兒童室、書庫、視聽室等，分別獨立、各設服務臺，各別派駐人員進行借閱服務，尚無今日所謂閱讀推廣活動，迄80年代，才有文建會首創「家庭日」推廣活動。

## 二、第二階段

92年文建會首次進行全國公共圖書館空間改善，當時苗栗全縣各鄉鎮市立圖書館均有獲得補助改善經費，以兒童閱覽室為主進行圖書館空間改善。以當時縣立圖書館為例，樓層計有地下一樓及地上四層樓空間，於地下室設兒童室；一樓設期刊室、參考室；二樓有書庫、辦公室、機房；三樓設自修室、客家文獻室；四樓光復廳則為提供約250人講座與會議等多功能使用場所，以各室分設服務臺派員服務方式營運。

圖1. 94年改善前苗栗縣圖一樓服務臺

圖2. 94年改善前苗栗縣圖兒童室

圖3. 94年苗栗縣圖自修室

在縣轄鄉鎮市部份以三灣鄉立圖書館為例，其為地下一樓、地上二層樓之館舍，92年館舍修繕，一樓設置服務臺、兒童閱覽室；二樓設書庫、主題書展區、自修室等，98年設備升級計畫，增設電腦檢索區、期刊閱報區、新書展示區等，地下室則為會議室與研習教室多功能使用，其開放式的室內空間，迄今予讀者使用或經營管理者，深感其良善與便利，十足給與館員及讀者雙贏之服務空間模式。

圖4.103年三灣鄉立圖書館一樓

圖5. 96年三灣鄉立圖書館一樓兒童室

圖6. 103年三灣鄉立圖書館二樓開架書區

## 三、第三階段

98年教育部進行第二期全國公共圖書館空間環境改善計畫，苗栗縣立圖書館恭逢其盛，於99年獲補助年底完成工程發包，100年3月工程竣工，5月啓用，一樓為愛閱區，設有服務臺、兒童閱覽區、嬰幼兒閱覽區、期刊閱報區、養生健康區、電腦網路與檢索區、特色館藏苗栗文學與文獻區、視聽資料區、主題書展區、新書展示區、哺集乳室、廁所等。

二樓為書香區，設有電腦上網與檢索區、開架書區、青少年閱讀區、沙發閱讀區、窗邊閱讀區、角落閱讀區、視聽資料區、辦公室及機房。三樓設自修區、會議室、數位學習中心；地下一樓為書海區屬罕用書區。

整修完成之縣立圖書館，空間完整通透，動線得宜，依讀者需求設分齡分衆區域，相互間互通便利又彼此照應，吸引許多親子家庭，樂齡長者喜好與利用。館外庭園部份，縣府於103年協助整修完成，綠意盎然的庭園與圖書館紅白相間的建築，館前樹蘭綠蘺有如張開雙臂迎賓似的歡迎讀者貴賓蒞臨。

圖7. 改善後100年苗栗縣圖一樓大廳

圖8.改善後100年苗栗縣圖一樓兒童閱覽室

圖9. 改善後100年苗栗縣圖主題書展區

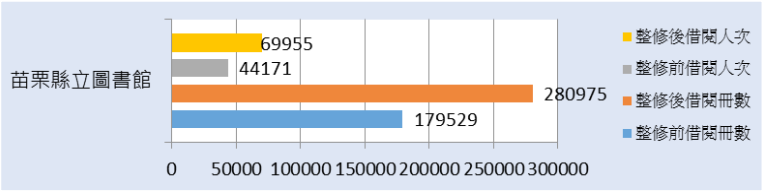
圖10.改善後二樓開架書區與青少年閱覽區

## 參、圖書館空間改善效益

改善後圖書館空間明亮，溫馨舒適，吸引讀者利用，規劃後的空間可提供多功能分齡分衆利用，如兒童閱覽室設有小舞臺，方便提供故事志工現場說故事與小型閱讀講座活動辦理，另外單一服務櫃臺的設置，將原先分散於各室之人力集中，加強閱讀推廣活動的規劃與辦理，民衆的利用率增加，館員向心力與信心增加，整修完成與未整修之館舍間，彼此良性競爭，帶動服務品質與提案意願的提升。

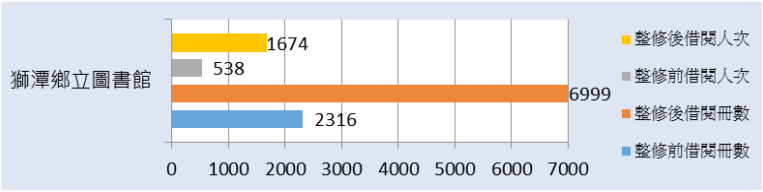
比較本縣圖書館空間改善前後一年效益，以縣立圖書館於100年5月整建完成開館為例，比較改建後借閱人次(101年)較改建前(99年)成長58.37%，借閱冊數成長56.5%。再由獅潭鄉立圖書館來看，100年中整建完成，借閱人次101年較99年成長211.12%；借閱冊數成長202.2%；苑裡鎮立圖書館於102年4月整建完成後，借閱人次103年較101年成長26.38%；借閱冊數成長7.86%。以頭份市立圖書館為例，102年10整建完成，借閱人次103年較101年成長32%；借閱冊數成長43%。

數據會說話，執行閱讀環境計畫作業，促成圖書館空間環境改善與設備升級，改善後圖書館空間明亮舒適，設備新穎，分齡分衆的規劃與E化設施以及符合人體工學座椅，更加吸引與方便民衆分區閱讀及使用，同時考量親子共讀、期刊閱報區取閱便利性與青少年或多元文化族群讀者需求性等，採購與贈購不同類別新穎書籍與視聽資料等，圖書館借閱人次與冊數等均有明顯成長(如圖1至4)，尤以偏遠地區圖書館改建後借閱成長效益更是倍數成長，嘉惠了偏鄉縣市與鄉鎮市，縣民獲益深遠同時也深覺城鄉落差獲得積極改善。



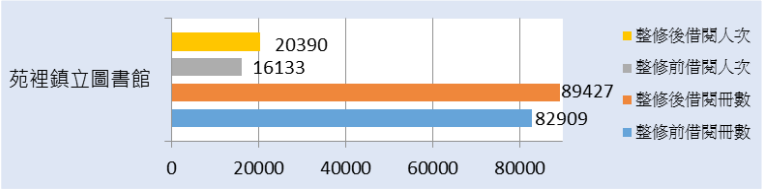

改建後
借閱人次成長58.37%
借閱冊數成長56.5%

圖11. 苗栗縣立圖書館空間改善前後借閱人次、冊數比較



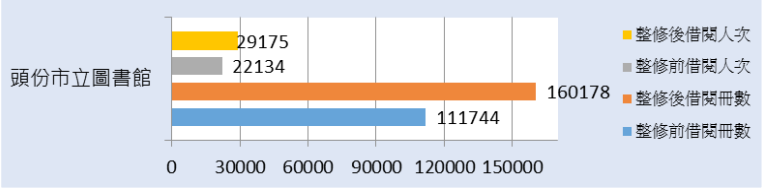

改建後
借閱人次成長211.12%
借閱冊數成長202.2%

圖12. 苗栗縣獅潭鄉立圖書館空間改善前後借閱人次、冊數比較




改建後
借閱人次成長26.38%
借閱冊數成長7.86%

圖13. 苗栗縣苑裡鎮立圖書館空間改善前後借閱人次、冊數比較




改建後
借閱人次成長32%
借閱冊數成長43%

圖14. 苗栗縣頭份市立圖書館空間改善前後借閱人次、冊數比較

## 肆、持續資源挹注與賡續精進

整修完成後之圖書館，吸引鄰近臺中大甲、新竹香山等民眾前往使用，惟由於早期圖書館借閱證限縣民辦證與使用，為配合讀者使用需求，故修訂圖書資訊借閱辦法，且配合嬰幼兒閱讀起步走活動推動，解除辦證年齡限制，鼓勵出生即可辦證，同時紮根閱讀及鼓勵親子共讀，另除縣民可辦證外，持居留證或護照者，均可辦證。「個人卡」每卡可借8冊外，增加發行戶長可辦「家庭卡」每卡借閱30冊；機關、學校、團體、班級可辦「機關團體卡」，每卡可借200冊；與國民中小學間，共同發行「書香苗栗卡」，師生憑「書香苗栗卡」，可通行於國民中小學圖書館與公共圖書館間借閱書籍，提供便利的借閱服務。另為配合讀者借閱期刊雜誌需求於102年度開放期線上借閱流通。

圖15.101年苗栗縣圖一樓電梯入口—登高望遠

另外本縣也持續編列經費，將周邊尚未改善或空白部分，增補加強使整體一致性提升，如電梯配合地方特色，增加視覺設計，如苗栗縣位居大霸尖山下，縣立圖書館圖一樓電梯就配合彩繪「大霸尖山」意象，在二樓開架書區前，電梯彩繪則配合客家特色「晴耕雨讀」，而三樓自修區，為鼓勵讀者閱讀精進，則是彩繪「功成名就」等。縣立圖書館亦將圖書借閱自動化系統提升為「RFID無線射頻自動化借閱系統」。樓梯引導讀者利用部份，則藉由彩繪史瓦次閱讀名言-「閱讀是一

圖16.101年苗栗縣圖二樓電梯入口--開架書區 晴耕雨讀

張門票，拿到它我才能夠找到自己在這個世界的位置」、「書 是世界的寶貴財富」、「讀書像開礦一樣 沙裡掏金」提升氛圍，電梯內外則設置中雙語標誌，歡迎與便利讀者使用。而苗栗市立圖書館，則於改善完成啓用，配合發行苗栗縣第一張悠遊卡借書證，歡迎民眾利用圖書館。

同時，苗栗縣亦逐年辦理公共圖書館營運評鑑與閱讀推廣計畫，每年邀請專家學者組織評量委員會，實際下鄉給與圖書館訪視與建議，對於讀者利用圖書館與閱讀推廣、館藏營運及社會資源與志工利用等，表現績優者，發給獎金獎狀之鼓勵，獎金可作為設備提升與閱讀推廣活動之用，有待成長精進者，則給與具體建議，逐年適時給予建議與協助，鄉鎮之間彼此競爭鼓勵精進，有助於提升未改善館之意願。

圖17.101年苗栗縣圖三樓電梯自修區—功成名就

## 伍、營運績效斐然，多項評比獲肯定

圖書館空間改善獲肯定，民眾借閱與利用圖書館增加，各項媒體報導正面積極，地方首長對於圖書館經營獲肯定，101年苗栗縣劉政鴻縣長與三灣鄉曾武雄鄉長獲教育部與國家圖書館「圖書館傑出貢獻人士--首長獎」；102年苗栗縣政府教育處與苗栗縣立圖書館以「山城閱讀展新意．競秀苗栗萬里情」全縣閱讀推廣，提案參與行政院研考會全國競賽，獲頒「第五屆政府服務品質獎」殊榮；另教育部與國家圖書館頒發「年度圖書館獎；績優圖書館獎」。103年獲教育部頒發「閱讀推手績優團體獎」；同年縣立圖書館圖書資訊科長彭秀珍，獲教育部與國家圖書館頒發「圖書館傑出貢獻--主管獎」等榮譽。

圖18.圖書館傑出貢獻人士--首長獎

圖19.榮獲第五屆政府服務品質獎頒獎一隅---山城閱讀展新意競秀苗栗萬

圖20.102年苗栗縣圖獲教育部與國圖全國績優圖書館頒獎典禮與曾淑賢館長等合影

圖21.102年全國營運績優圖書館苗栗縣圖獲年度圖書館獎

圖22.獲教育部頒發閱讀推手團體獎與本縣教育處劉火欽處長共同領獎照片

圖23.圖書館傑出人士貢獻獎彭秀珍與頒獎人教育部林思伶次長合影

## 陸、苗栗縣各鄉鎮市圖書館改善案例分享

獅潭鄉立圖書館，將原來是位於鄉公所旁狹窄擁擠且耐震結構有待補強之空間，後遷移至「獅潭鄉文化會館」，利用原文化館空間建物特色與藝術氛圍，重新裝修，增設嬰幼兒及兒童閱覽區、養生健康與期刊閱報區，地方特色文物區，網路電腦檢索區，開架閱覽區，會議與講座區等，舒適的閱讀環境，下午陽光稀疏穿透木窗玻璃，光影投射有如置身「書香與山林采風」之中，令人心曠神怡。

苗栗市立圖書館，於苗栗縣首創發行「悠遊卡借書證」，一樓設兒童與嬰幼兒閱讀區，服務臺裝置雙面式隱藏型電腦銀幕，有助於室內空間視野通透外，也方便館員與志工及讀者利用e化設備提供圖書借閱資訊，利於借還期間之準備與註記。二樓客家文獻區與開架書區，並結合在地高中職學生美術專長，彩繪內牆裝飾圖書館，精美的圖像彩繪，配合窗邊閱讀區，營造美麗閱讀氛圍，吸引讀者利用。

苗栗縣立圖書館分齡分衆分設區域，採單一出入口方式，方便讀者利用外，有利於圖書館管理人員人力之調整與分配利用，更有益於加強閱讀推廣活動之推動。各樓層空間配置方面，將原位於地下室的兒童閱

圖24.獅潭鄉立圖書館改善前擁擠

圖25.獅潭鄉立圖書館改善後期刊閱報區

覽室遷移一樓，另設有嬰幼兒專區、上網與檢索區，期刊閱報區、養生健康區、視聽資料區、苗栗文學與文獻區、主題書展區、新書展示區、服務臺。二樓則設開架閱覽區、青少年網路與檢索區、沙發閱覽區、窗邊閱覽區、角落閱覽區等；三樓設置自修區、會議室、數位學習中心、四樓設講演中心；104年9月增設公共圖書館苗栗分區資源中心，另地下室設罕用書區（含參考書區）。

圖26.獅潭鄉立圖書館改善後兒童閱覽區

圖27.苗栗市圖改善後二樓青少年閱覽區

圖28.苗栗市圖二樓研習教室

圖29.苗栗市圖改善後一樓兒童閱覽區

圖30.苗栗縣立圖書館多元文化圖書區

圖31.苗栗縣立圖書館開架閱覽區青少年讀物

圖32.啓用中分區資源中心

## 柒、執行過程困難經驗分享

### 一、縣立圖書館為例

因縣立圖書館地下一樓，地面四樓空間達1,040坪，99年補助經費大致以1至3樓為主要裝修區域，未裝修部分，賡續編列經費預算，持續改善設計未盡完善者，如：館內樓梯、轉角增加大圖輸出，連結

圖33.苗栗縣圖兒童室過深書架增設滑輪書箱容納持續成長的圖書

營造整體的閱讀意象、服務臺缺乏收納空間，增加抽屜及預約圖書暫放書架，以滿足館員讀者服務使用需求；另外部分書架設計過深，後續圖書增加，適時新增雙層滑輪式書箱，增加使用效益，同時兼顧設計感；期刊架不足部份，後續以鳩巢式期刊架採購彌補增設；後續另有館藏增加採購書架及兒童閱覽區兒童報架設置，與RFID無線射頻自動化借閱服務系統之設置等，均召集同仁經過多次研討，審慎考量整體設計風格意象，以符合圖書館整體管理維護考量與讀者服務之需求方向增設。

圖34. 苗栗縣圖兒童室增設兒童報架

圖35.苗栗縣圖RFID無線射頻自動化借閱服務系統

## 二、頭份鎮立圖書館為例

此館因應建築技術規則建築設計施工篇第10章無障礙建築物專章修正案於102年施行與身心障礙權益保障法規整體檢討，電梯增設原僅需申請雜項執照，但因法令修正為需進行「使用執照」修改(加註電

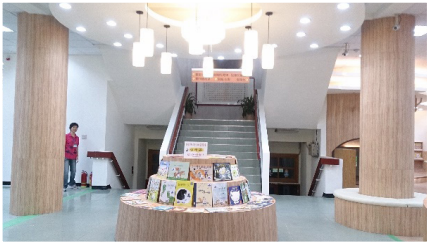


圖36.苗栗縣頭份鎮圖改善後一樓主題書展區

梯)，為因應「使用執照」修改，需全館進行無障礙設施檢討並進行修正，遂進行輔導該館修正不符法規的設施，並擴增編列約10萬元經費修正完成，並申請通過裝修許可，裝修使用執照、電梯使用執照等取得。

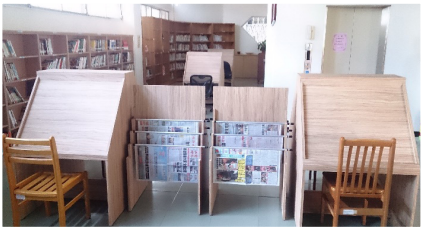


圖37.苗栗縣頭份鎮圖改善後一樓閱報區

圖38.苗栗縣頭份鎮圖改善後二樓開架書區

## 三、苑裡鎮立圖書館為例

此館於規劃設計階段未能完整估算全館消防所需經費，該館空間寬敞約1,600平方公尺(484坪)，敲除隔間後空間加大，除不符原消防規定外，經費亦同步不足，經檢討全館加開窗戶及增設排煙裝置後，後續擴增編列經費，變更設計，以符法規及預算需求。並與該公所、館方、建築師，輔導委員等共同討論、協商後，以公所擴增編列預算方式，逐項編列經費，充實消防設施設備，確保公共安全。

圖39.苗栗縣苑裡鎮圖改善後兒童閱覽區

由輔導過程吸取經驗，後續執行各館計畫時，於擬定計畫或委員審查同時，請館方先與消防技師討論，確保消防經費預算編列其中。施工前、

中、後隨時監督掌控進度，於施工過程中「就最大的破壞，即是最大建設之基礎」製作成感動人心的工程回憶錄，為公共圖書館之整修建過程，留下珍貴紀錄。

圖40.苗栗縣苑裡鎮圖改善後地下室自修區

圖41.苗栗縣苑裡鎮圖改善後地下一樓好書交換區

## 四、銅鑼鄉立圖書館為例

此館提案計畫工項經費估算過低，致核定補助經費不足，經召開多次減項減量相關檢討會議，並於爭取補助經費後與原一樓村辦公處協調，取回空間，改善內容增加，經費相對更為不足。

此館經101年規劃設計，102年核定補助，在此期間由於建築法規、消防法規、 身心障礙權益保障法規陸續增修，除相關經費估算不符法規需求外，亦不符市場行情。歷經11次上網招標、流標，期間公所進行檢討會議，包括1次減項會議及1次減量會議，終於103年完成發包。

後因消防及無障礙規劃不足，經居中協調與建築師建議，由縣府輔導辦理減項與減量會議，為確保改善內容急迫性，由館方提出需求，透過委員輔導進行刪減。公所並協調簽辦標案分期付款，增加廠商投標意願。與公所、館方、建築師等共同討論，協商後續需用經費，經審查

變更設計後，需用經費分別由教育部補助經費以及公所兩次編列配合款下，方完成符合消防及無障礙設施、電梯鋼構補強與施作等規範與規定，完善圖書館整體空間改善服務讀者。

圖42.苗栗縣銅鑼鄉圖改善前兒童區

圖43.苗栗縣銅鑼鄉圖改善前三樓書庫兼自修室庫

## 捌、輔導鄉鎮市圖書館經驗分享

後續則持續輔導鄉鎮市圖書館辦理閱讀推展，每年舉辦營運績效評量，獲補助館表現績效、獲頒獎項獎金與獎牌等鼓勵，並持續成長。同時鼓勵未提案圖書館提報申請，達成良性競爭之效益。

另外，每年辦理觀摩、標竿學習，以獲教育部獎勵績優獲獎之外縣市圖書館為主，參訪其空間改善執行績效，汲取營運及提案經驗。並且定期辦理研習，輔導鄉鎮市從業人員提案，爭取空間改善與設備升級經費。

圖44.輔導委員訪視苗栗縣頭份圖書館

圖44.苗栗縣府教育處劉火親處長親自主持訪視決審會議

圖45.分區資源中心揭牌啓用後訪視檢討會議

## 玖、結語

空間改善後，苗栗縣境公共圖書館閱讀環境氛圍與空間環境品質獲得改善與提升，圖書館營運績效顯著提升，各項借閱統計數據成長，有助吸引地方民眾利用圖書館資源，吸引民眾利用，增益民眾終身學習，培育帶得走的能力，也提升了全縣的競爭力。

# 擁抱生態綠書房
# —高雄市立圖書館鼓山分館改造歷程分享

小月・秀秀
高雄市立圖書館鼓山分館

一個美的歷程　來自眾人的成就
高市圖鼓山分館　館藏主打生態保育
向窗借光庭園借景　鳥唱蟬鳴閱讀氛圍

## 壹、就是一張破椅子

在鼓山兒童閱覽室的角落，有一把椅墊破損綠色椅子，依舊讓聽故事的小朋友使用。鹽埕分館已經換了一輪，可是，鼓山分館受限於經費無法全面更新，仍然使用破損的，無法復原的舊椅子，故事媽媽林老師眼看小朋友，稚嫩的小屁股被破損的美耐板造型童椅夾得哇哇大哭，心疼地為小讀者向主任請命，同時不忍長者志工徒手拉重達2-3公斤的光碟片櫃盒，上下樓奔走，身為主管的劉主任絞盡腦汁，向中央教育部爭取經費，由爭取小額的設備案到大規模環境升級案空間改善的機會。

圖1. 一張破椅子-1

圖2. 一張破椅子-2

圖3. 一張破椅子-3

## 貳、懸念心頭　讓閱讀改變社區弱勢孩子的未來

高雄市立圖書館鼓山分館於民國67年年10月31日成立，成立之初係借用民衆服務分社，由於空間狹小不敷各項服務之推展，乃興建新館於現址，民國78年9月30日落成啓用，位駐高雄市綠色心臟柴山及國家自然公園登山入口，館舍環境幽雅綠意盎然，抬頭可見青山含笑，耳朵可聽鳥唱蟬鳴，在鼓山圖書館閱讀是一種心靈享受。社區特色鼓山區面積14.7523平方公里，人口數至104年9月止計有13,6442人，由地圖上看鼓山區南北細長，東西狹窄。近年來，高雄市政府陸續闢建了內惟埤文化園區、哨船頭公園、凹仔底森林公園、中都濕地生態公園及「壽山國家自然公園」等綠能環境。民國92年11月經文建會補助經費改善硬體空間，93年3月28日空間改善完成重新開放，分館成立乃定位為生態保育圖書館，甚受鼓山地區讀者的喜歡，由於藏書日益成長，總藏書量已逾15萬冊，原館舍空間已達飽和，因此特爭取經費608多萬元經費進行空間改善，以讀者為導向，重塑服務動線。

## 參、執行團隊的大考驗　溝通過程的刀馬旦

為了鼓山分館空間改善，主任擬定計劃書，回歸綠書房讀者優先的初衷，經過總館初審、委員複審與計劃書修定等等繁複的過程，終於得到中央補助420萬元加上地方配合款188萬6957元，總經費達608萬6957元，有了經費，接著尋找一位好設計師，靠著幾分運氣，找到委外規劃設計，透過徵選找到三工場江厚富設計師，編繪及設計施工預算圖前，江設計師到鼓山分館說明完成基本設計後，再經過一、二次之簡報， 劉主任希望與江設計師再溝通：「本次空間改善設計軸線的起首以入口兩列半弧形的展示陳列架，期刊架與新書架，詮釋壽山與柴山的圍繞，構築令人印象深劇的環繞圖騰，表達鼓山生態氛圍，營造將閱讀空間還給當地讀者的感受性」。為達到此目的，主任不厭其煩地和江厚富設計師，一再溝通，希望將「擁抱」的這種原創的想法能完整傳達，以能改善符合鼓山分館生態館的要求，弄得江設計師封給主任一個「盧」主任的封號。在主任轉達館員、志工、讀者的意見，多方面對話再溝通，最後江設計師也被感動了，認真地憨憨做，完成一個浪漫的成就，一個理念的落實執行。

本次空間改善，首先感謝前後任兩位館長（施純福及潘政儀館長）及關愛鼓山圖書館的伙伴們，江厚富設計師及施作承商曜興公司老闆娘林秀玉和她的兒子小曾先生，在施工期前，幫忙清理地下室，捕捉躲藏在地

圖4. 溝通過程刀馬旦

下室的母貓，雖然大家被跳蚤叮得全身癢癢的，還是買了一條香香的烤香魚想辦法誘捕母貓，並把它送往壽山公園流浪貓狗之家，讓大家終於鬆了一口氣。改建鼓山分館，就是這樣靠著一點點的執著，腳踏實地憨憨做，加上志工們日復一日的投入，逐漸有了雛形浮現，閱讀的記憶不會只有書冊，你會因為嗅覺及視覺等五感六覺而記住整個空間氛圍，如果這個案子得到任何的肯定，應該都是有太多人的看過不去（個人堅持與執著），這些人心手相連完成的一個美的歷程。

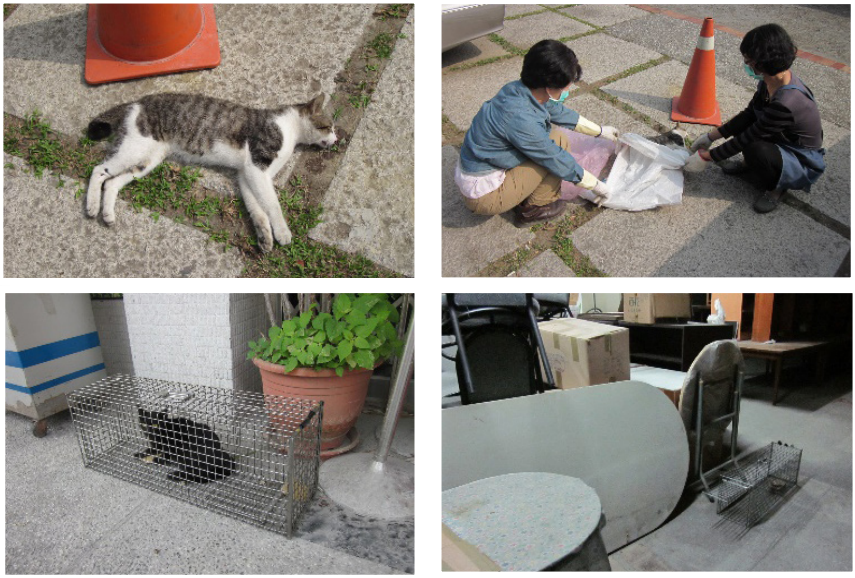


圖5.工程期間庭園貓屍處理及地下室野貓入侵捕貓大作戰

鼓山分館於102年5月間即規劃爭取代表高市圖初選勝出機會參加向教育部提出計劃，同年8月結合在館內暑期實習生的意見一起清點館舍設備汰換需求，主任還會同館內的志工和館員對未來空間改善經費使用、願景的意見，施工前做了兩百份社區讀者對鼓山分館空間改善的

問卷調查，回收問卷調查後，希望在有限的經費下做最大的效益，經過四個月的閉館改善，在104年5月19日重新開館，鼓山分館終於脫胎換骨，以嶄新面目和社區讀者見面，讓各界人士驚豔不已。

圖6.104.05.19鼓山分館重新開館大合照

## 肆、改善後對圖書館營運的影響　讀者使用圖書館人數增加

重新開館後，兒童閱覽室（小木偶劇場）歡笑聲不斷，有如綠仙子跳躍在蘑菇桌、明亮光彩紅色人體工學小蘋果椅子、橘黃色圓型椅子，坐滿了社區小朋友，心滿意足聽故事媽媽說故事，樂齡區的爺爺、奶奶們拿著放大鏡閱讀「康健」雜誌，「熟」齡雜誌，「臺灣生態」，在午後的時光，享受這美好的一刻。重新開館後舊友新知，讀者由1樓意象入口，左看三代同堂幸福景象，右是視聽資料獨享，上了2樓無限上網青少年區，更是實用與創意並重，平日學生放學後，無限上網區比較有

人潮；假日則是長輩和兒孫們歡喜上圖書館，小朋友沈浸在書海裡，青少年在庭園借景，整館通透明亮，光源充足，空間色彩活潑漂亮的上網空間，可以流連忘返一整天，長輩們也在此樂得終生學習，預計進館人數由一年36萬人次努力提升至40萬人次。

鼓山重新開館後，館方又做了兩百份的滿意度調查表，結果出爐，百分之八十二很滿意，鼓山分館全館上下覺得足堪慰藉，凡走過必留下足跡，一切辛苦沒有白費工夫！重新開館後，到館借書量也直線上升，親子閱讀角，經常高朋滿座。民眾把鼓山分館當作自家的大書房，沉醉在書香氣息。未來更以生態保育作為館藏發展特色，結合社會人力、物力、財力資源，與各級學校及社區、公私立機關團體發展夥伴關係，推動資訊、教育、文化閱讀活動，引領產官學重視，媒體多方報導，提升能見度，為鼓山社區生活資源、學習地圖及閱讀環境，發揮深耕在地的最大終身學習功能。

圖6.一樓流通櫃臺單一窗口，39度轉移不同傳統服務軸線，三方面向的便民服務

圖7.一樓視聽資料區-有影最大視聽獨享

## 伍、幸福「鼓山」大家庭 親子共讀營造三代同堂

空間改善以永續營運為依歸，落實生態保育、多元悅讀、 分齡分衆、人文關照、社區互動、 雲端推廣、書香宅配、跨區服務等理念為永續發展的營運目標，改變社區民衆讀者及橫向行政機關對圖書館的觀感、鼓勵志工館員工作心態士氣，「願力+完善規劃設計+確實工程施工+行政支援+幸運」，鼓山分館考慮不同社群讀者的方便性，將兒童閱覽室（小木偶劇場）結合期刊區與樂齡專區，並鄰近新書展示區，形成一樓空間的幸福悠閒閱讀氛圍。

從一把椅子觸發到鼓山分館空間改造，這一段機緣，是由林老師講故事，看到館內設備老舊，有感而發，向館方建議，幸運地遇到有心願意付出的公務員，方能開啓這美麗的過程。藉著群策群力，永不放棄，完成改善鼓山分館，創造兒童閱覽室旁的「小木偶劇場」發揮多功能效用，藝文團隊進駐社區演出，城市芭蕾舞團，表演「天鵝湖」，與社區兒童互動良好，偶寶貝劇團進入鼓山分館，分別在105年9月20日演出＜嫦娥奔月＞、10月18日＜神奇的魔法樹＞、11月22日＜快樂短尾鷂＞、12月19日＜薑餅娃娃歷險記＞，演出滿堂彩；鼓山分館不再只是閱讀的空間，它是社區知識和資訊的源泉，也是社區居民互動聯絡感情的地方。

鼓山分館風華再現，讓書與讀者的距離在自由向度中重覆交叉，讓空間還給讀者的心情是設計過程的專一理念！

圖8.一樓擁抱生態綠書房入口意象

圖9. 一樓期刊群山環抱大地之母溫暖懷抱串連樂齡專區兒童區成一三代同堂的共習區

圖10.小木偶劇場多元使用-也可以辦成人讀書會

圖11.兒童閱覽輕玻璃隔間運用1樓期刊區樂齡區輕玻璃鋼材交叉隔間運用-期刊+樂齡延伸親子共讀營造三代同堂

圖12.一樓兒童書庫閱讀角-親子共讀溫馨圖像

圖13.小木偶劇場多元使用-媽媽費心地讀給繪本，小萌萌弟卻好奇地看看鏡頭

圖14.小木偶劇場多元使用-說故事時間-五歲老奶奶故事說演

圖15. 小木偶劇場多元使用-高雄城市芭蕾舞團的38社區巡演

圖16. 小木偶劇場多元使用-高雄城市芭蕾舞團的38社區巡演-小讀者跟著舞者示範演出

圖17. 二樓生態保育館藏特色區

圖18. 二樓無線上網區

圖19. 二樓無線上網區+ 團體討論區

圖20. 二樓青少年專區+輕聲輕語團體討論區

圖21. 二樓青少年專區—閱讀角

閱讀與學習

# 認識國中小學生的閱讀素養與閱讀策略教學

陳海泓
國立臺南大學教育系教授

## 壹、前言

2000年教育部曾志朗前部長提倡兒童閱讀運動，制訂為期三年的「全國兒童閱讀運動實施計畫」，將閱讀列入施政重點，為長久以來被忽視的國小閱讀教學帶來一線曙光，重視閱讀優質讀物對兒童認知、情意、獨立閱讀等正面的影響。有些學校開始在課表中安排閱讀課，設置學校圖書館（室），或在教室設置班級書櫃，放置各類兒童讀物，散發出閱讀是重要的訊息，擴展學生學習的面向。

然而，2006年臺灣學生首次參與國際閱讀素養的評比，不論是小學四年級學生的促進國際閱讀素養（Progress in International Reading Literacy Study, PIRLS）或15歲青少年的國際學生能力評量（Programme for International Student Assessment, PISA）的評比結果均不盡理想。教育決策者認知到閱讀和學校圖書館對學生學習的重要，而專業的教師更是影響閱讀和學生學習成效的關鍵。全面推動「悅讀101-教育部國民中小學提升閱讀計畫」（教育部，2010），一方面充實學校圖書館（室）圖書及設備；增置「圖書館閱讀推動教師」（簡

稱圖書教師），增能圖書教師的閱讀和資訊素養；另一方面成立區域人才培育中心，培訓國小教師的課文本位閱讀理解策略教學，改變課堂閱讀教學與評量等。雙管齊下，成功帶動全國各國中小學對閱讀的重視，2011年小四學生PIRLS的閱讀評比成績由原第22名進步為第9名；2012年15歲青少年PISA的閱讀成績更從2009年的第23名躍升為第8名，顯示國內閱讀教育從熱鬧繽紛的閱讀活動實質進入課文本位的閱讀理解教學之推行已初見成效。然而閱讀不僅止於國語課，更應將閱讀融入各學科領域的教學，每位教師都應在領域內容教導學生閱讀的知能與策略（Ness, 2007）。

閱讀是學生重要的基本能力，也是各領域學習的基礎。閱讀被定義為閱覽誦讀（教育部重編國語辭典修訂本，2015），似乎過於簡略。事實上，閱讀是一種涉及思考認知的過程；認知基礎的閱讀素養強調閱讀就是讀者與文本互動，建構意義的活動（Ruddell, 2008, 31）；閱讀是萃取（extracting）和建構（constructing）意義的過程（Snow & Sweet, 2003）。因此只會發音而無法瞭解文字所代表的意義者，不能稱作「閱讀」。只有閱讀能力，卻沒有實際閱讀行為的人，也不能算是「讀者」。讀者、文本和任務，構成閱讀活動的基本要素。了解國中小學生的閱讀發展階段和閱讀理論的議題有助於提供適切的教學、評量、讀物環境及閱讀研究的參考。本文先說明閱讀素養和閱讀理解的意涵以及國際閱讀素養測驗架構；其次探討從出生到成人的閱讀發展階段與各階段閱讀理論的議題；再來是閱讀發展階段的閱讀理解策略教學，提供小四學生實際教學的教案及其運用在不同階段的教學；最後做結論。

# 貳、閱讀素養和閱讀素養測驗架構

## 一、閱讀素養和閱讀理解的意涵

閱讀是複雜的、動態的過程，讀者解碼文字，了解作者表面和隱含的意義並予以吸收（萃取）；同時將個人的能力、知識和經驗帶入到閱讀中，統整新舊資訊，不斷建構意義的歷程（建構意義）（Snow & Sweet, 2003）。換言之，閱讀時讀者的認知能力（注意、記憶、批判分析能力、推論、視覺化）、動機（閱讀的目的、內容的興趣、自我效能）、知識（字彙和主題的知識、語言的知識和對話的知識、理解策略的知識）、以及經驗帶到閱讀的活動中並與文本互動（RAND Reading Study Group, 2002）。

PIRLS對閱讀素養定義為：1.學生能夠理解並運用書寫語言的能力；2.能夠從各式各樣的文章中建構出意義來；3.能夠從閱讀中學習新的事物；4.參與學校及生活中閱讀社群的活動；5.經由閱讀獲得樂趣（PIRLS, 2007）。PISA對閱讀素養的定義為「對文本內容的理解、運用和反思，俾便達成個人的目標，發展個人知識和潛能，並能參與社會」（OECD, 2006, p.46）。在2009年的定義中，加了「投入閱讀中」成為閱讀素養的一部分，意即「對文本內容的理解、運用、反思和投入，以便達成個人的目的，發展個人的知識和潛能，並能參與社會。」（Reading literacy is understanding, using , reflecting on and engaging with written texts, in order to achieve one’s goals, to develop one’s knowledge and potential, and to participate in society.）（OECD, 2009, p.23）。

閱讀素養定義架構出評鑑學生閱讀理解的三個向度：

1.閱讀理解的歷程：傳統觀點認為閱讀是技能的表現，讀者只要具備應有的技能，閱讀理解便會自動發生，但因程度的不同，而產生不同層次的理解；進展到閱讀是讀者與文本互動的歷程、是一種建構、意義化的歷程，包含讀者自身因素與文本外在變項的交互作用。

2.閱讀材料的內容：PIRLS包括記敘文和說明文各一篇文章；PISA則從記敘文、說明文、抒情文、議論文等傳統連貫性的文本（continuing texts），擴展到非連貫性的文本（non-continuing texts），包括圖表、表格、地圖、廣告等。

3.閱讀活動的目的：已從蒐集、貯存知識的基本功能，擴展到同時獲得資訊或知識以及文學經驗（PIRLS, 2007），並強調依不同的閱讀目的和情境（個人、公共、職業和教育）而讀，極重視功能性的閱讀能力。

此外，PISA閱讀文本的型式，已從印刷文本擴展到數位文本（OECD, 2009）。透過網路閱讀獲取資訊是快速、普遍的方式，也是造成學生閱讀習慣改變的最大主因（Azzam, 2005）。不論是紙本閱讀或數位閱讀，閱讀都要理解，才能將所讀的內容消化統整、內化成自己的知識體系。唯有閱讀理解，始能稱之學習。

## 二、PIRLS和PISA的閱讀素養測驗架構

PIRLS和PISA的閱讀理解能力評量，均強調學生高層次的閱讀思考能力。 PIRLS藉由故事體和說明文兩種文體的閱讀材料來檢視閱讀理解力。測驗題目包括直接理解歷程的「直接提取」和「直接推論」以及

間接理解歷程的「詮釋、整合訊息和觀點」和「檢驗、評估內容、語言和文章的特性」兩部分，分述如下：

（一）直接提取：學生可以直接從文本中找到答案，如找出特定的觀點、辨識字詞或句子的定義、指出故事的人物和場景、找到重要的訊息。

（二）直接推論：學生需連結文中兩個以上的訊息得到推論，如找出代名詞與主語的關係、推論出某事件所導致的另一事件、在不同的論點後歸納出重點、推論人物之間的關係。

（三）詮釋、整合訊息和觀點：學生需提取自己已知的知識，連結文中未明顯表達的訊息，如清楚分辨出文章整體訊息或主題、思考文中人物可選擇的其他行動、比較及對照文章訊息、推測故事中的情緒或氣氛、詮釋文中訊息在真實世界的適用性。

（四）檢驗、評估內容、語言和文章的特性：學生需要有批判內容的能力，如評估文章所描述事件實際發生的可能性、揣測作者如何想出讓人出乎意料的結局、評斷文章中訊息的完整性、找出作者隱含的觀點。

PISA測驗文本更多元化，重視閱讀的社會功能，以及真實生活的語文應用能力。閱讀素養測驗題目包括兩個部分、三個層次、五個歷程的閱讀理解力。兩個部分意指所有訊息來自於文本以及取自外在的知識；三個層次包括「檢索資訊」、「詮釋文本」和「省思評鑑」；五個

歷程則在「詮釋文本」下再細分為「形成廣泛的了解」和「發展詮釋」以及「省思評鑑」的「省思與評鑑文本的內容」和「省思與評鑑文本的形式或結構」，略述如下：

（一）檢索資訊：直接從文本明顯或特定的敘述提取資訊。

（二）形成廣泛的了解（forming a broad understanding）：對文本內容作綜合和概括性的了解，如辨識文章的主題或大意。

（三）發展詮釋（developing an interpretation）：文本概念之間的連結、比較、對照、或立論，理解並指出作者未明示的觀點。

（四）省思與評鑑文本的內容：對作者或個人觀點的評論、比較並提出相關的證據，說明論述。

（五）省思和評鑑文本的形式：客觀評鑑文章的結構、特質、文體、風格與語言的知識的品質與適當性。

從Adler的閱讀就是思考、Thorndike的閱讀就是問題解決、Snow和Sweet的閱讀就是同時萃取和建構意義的過程、到PIRLS和PISA的閱讀素養定義和測驗架構題型，可清楚看到閱讀教學的複雜性與多元性。閱讀策略融入教材教學，提升學生的閱讀力是刻不容緩之事。

## 參、閱讀發展階段與閱讀相關議題

閱讀的主體是兒童和青少年，不同年齡層的孩子閱讀方式、閱讀需求、閱讀能力是不同的。若是對學童閱讀能力發展的階段一無所知、或

是無法深入理解、或者只從形式上的取材內容去談閱讀問題，對學生閱讀能力的提升是無法達到成效的。Chall（1983, pp.33-36, 84-89）的閱讀發展階段敘述孩子從學習閱讀到閱讀學習的六個發展階段。每個階段皆以清楚明確、簡單的形式，說明讀者從一個階段的閱讀認知處理能力接續到下一個階段的閱讀學習。每一階段的發展有各自的特徵、習得方式、讀與聽的關係、閱讀歷程、閱讀目的、先備知識、閱讀方式等，詳如表1所示：

表1 Chall的閱讀發展階段與各階段歷程的改變

| 學習閱讀 （Learning to read） | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 階段 | 年級 | 階段特徵 | 如何習得 | 讀和聽的關係 | 閱讀歷程 | 閱讀目的 | 先備知識 | 閱讀方式 |
| 階段0：前閱讀期 | 出生～6歲 | 兒童假裝閱讀；重述之前聽過的故事；唸出一些字母；辨識一些符號和標誌；認識自己姓名的字母。 | 對兒童唸讀書本的成人熱切回應和欣賞兒童對書本和閱讀的興趣。提供書本、紙張、鉛筆、積木和字母。對話的閱讀。 | 大多數的兒童能夠瞭解兒童圖畫書以及唸讀的故事。6歲前，瞭解所聽的數千個字，但兒童自己唸讀的極少。 | 由上而下 *註1 | 訊息意義到識字技能 | 需要知道兒童假裝閱讀的故事 | 唸讀 |
| 階段1：識字期 | 6～7歲：一、二年級 | 兒童學習字母和字音之間的關係，以及文字和口語之間的關係；兒童能讀高頻字和語音規律字的簡單文本；利用技能來唸讀單音節的新字。 | 字母一字音關係的直接教學和練習。利用所教的語音要素的字和高頻字閱讀簡單的故事。唸讀兒童能夠獨立閱讀的較高層次的文本，發展較深層的語言類型、詞彙和概念。 | 兒童閱讀使用的文字程度是遠低於所聽瞭解的程度。階段1結束前，大多數兒童能瞭解聽到的4000多字，但是能讀的大約為600字。 | 由下而上 *註2 | 識字技能到訊息意義 | ++ 更多的字詞和語法 | 唸讀 |
| 階段2：流暢期 | 7～8歲：二、三年級 | 兒童閱讀簡單、熟悉的故事，增加閱讀流暢性。在基本的解碼要素、常見字彙和熟悉的故事和讀本有意義的情境中達成閱讀的流暢性。 | 進階解碼技巧的直接教學；廣泛閱讀熟悉的、有趣的讀物促進流暢的閱讀。唸讀高於兒童獨立閱讀層次的文本，幫助語言、字彙和概念的發展。 | 階段2結束前，約能閱讀3000字，瞭解所聽的9000字。聽仍然較閱讀更有效。 | 由下而上到由上而下 | 識字技能和訊息意義 | +++ 更多熟悉的讀本、詞彙和語法 | 唸讀/默讀 |

| 從閱讀中學習 （Reading to learn） | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 階段 | 年級 | 階段特徵 | 如何習得 | 讀和聽的關係 | 閱讀歷程 | 閱讀目的 | 先備知識 | 閱讀方式 |
| 階段3：閱讀新知期 層次A 層次B | 9到13歲：四到九年級 四~六年級 七~九年級 | 閱讀用來學習新觀念、獲得新知識、經驗新情感、學習新態度，通常都是來自單一觀點。 | 閱讀和學習教科書、參考工具書、兒童讀物、報紙和雜誌中的新觀點和價值、生字和文法。透過討論、回答問題、寫作等系統性的研究文本和對文本的回應。逐漸增加閱讀更複雜的文本。 | 階段3開始，就同一教材，聽的理解仍然較閱讀理解更有效。階段3結束，讀和聽是同等的，優讀者閱讀可能較聽更為有效。 | 由上而下以及由下而上 | 識字技能和訊息意義 | ++++更多的詞彙意義、概念和資訊的知識 | 默讀 |
| 階段4：多元觀點期 | 14～18歲：十到十二年級 | 閱讀各類複雜的讀物，包括說明文和記敘文。閱讀的內容觀點多元化。 | 透過教學和各科作業，廣泛閱讀和研究物理、生物、社會科學以及人文科學；閱讀高品質的文學、報紙和雜誌；系統的研究詞彙和各類文本。 | 內容複雜和長篇的教材，閱讀理解較聽力理解更佳。對弱讀者而言，聽力理解可能等同於閱讀理解。 | 由上而下以及由下而上 | 訊息意義 | +++++更多的背景知識、抽象和專門術語概念 | 默讀 |
| 階段5：建構和重建期 | 18歲以上：大專以上 | 閱讀是為了自己的需求和目的；閱讀是統整自己的知識和他人的想法，綜合創造新知識。閱讀是快速有效的。 | 廣泛閱讀更難的教材，閱讀不僅是眼前的需求。報告、測驗、短文以及各種形式的寫作，需要統整各類的知識和觀點。 | 讀較聽更有效。 | 由上而下以及由下而上 | 訊息意義 | ++++++更多的一般和特定的知識 | 默讀 |

*註1：由上而下的模式強調閱讀是讀者導向歷程（reader-driven process）、意義導向（meaning-driven）、知識基礎的歷程（knowledge-based process），依據讀者的先備知識幫助文本的理解。

*註2：由下而上的模式強調閱讀是文本導向的歷程（text-driven process）、資料導向（data-driven）、語言基礎的歷程（language-based process），是閱讀階段的階層觀點，從字的形音義、詞彙、句子、段落、文本等一連串不同技巧串連而成的模式。

Chall的閱讀發展階段對教學或評量皆具有指標性的引導作用，提供教師和家長瞭解兒童的閱讀發展階段，俾便設計適切的教學和挑選讀物的參考。

階段0是前閱讀期，透過聽故事增加字（詞）彙、瞭解字的聲音結構、字的組成以及代表的意義。大多數的兒童也在此時習得文字的知識。例如學到字母的命名、自己姓名的字母以及不在自己姓名中的字母。大多數兒童的閱讀被描述為假裝閱讀，卻學到正確的拿書和翻頁的方式，有些兒童學到手指唸讀的字。唸讀書本給兒童聽，讓他們獲得前閱讀期聲音－文字知識的機會。此時期的兒童只有極基本字的知覺技能，尚未學習解碼的技能，閱讀歷程是由上而下的模式，強調訊息、意義，學前兒童的假裝閱讀只依據預測和記憶，偏愛唸讀。

階段1兒童學習字母和字形-字音之間的對應、辨識文字的字形，從大腦記憶中提取該字形的字音與字義，並建立字形與字音、字義之間的連結。此階段結束，學生學會有規則的拼字-聲音系統，瞭解文字部件的結構與功能，遇到有相同部件的生字時，能夠運用已學到的文字知識，更有效率地學習新字擴充詞彙。教師直接教導識字的技巧和策略促進階段1的發展，尤其是對準備度有限的學生。階段1的閱讀發展歷程改變為由下而上的歷程，聚焦在字的知覺和解碼；強調識字（字母與字音的對應），同時亦注意理解意義。此階段偏愛唸讀，需要連結文字和口語以及識字的過程。

階段2確認在階段1所學，兒童學習應用階段1所學的字詞和故事的知識。兒童學習逐漸複雜的字音連結、組字規則、詞彙擴展、多義詞，以及閱讀逐漸複雜的詞彙、詞義所組成的故事。透過口頭重述故事重點

和閱讀文章成為更流暢的讀者。閱讀歷程除持續階段1的由下而上的歷程，逐漸增加由上而下的歷程。階段2更多的注意力開始聚焦在訊息、意義上；開始默讀，伴隨著唸讀，在唸讀和默讀之間轉換。

階段1和階段2合併構成「學習閱讀」的階段，在此階段結束時，兒童閱讀不再是逐字辨識，而是能自動化的辨識更多詞彙、更有效的閱讀文章。識字不再是兒童認知的焦點，認知的注意力轉移到整合詞義、句義、段義，以瞭解篇章的意義。此時是兒童準備好從「學習閱讀」轉移到「閱讀學習」的關鍵時刻。

階段3的兒童開始透過閱讀學習新的知識、資訊、思想和經驗。理解文義和增加背景知識是主要的目標。兒童從各類型的資料（如教科書、雜誌、百科全書、兒童讀物等）選擇各主題閱讀。大多數的閱讀是為了獲得事實、概念、及操作的方式與順序。在階段3層次A，詞彙和背景知識仍然是有限的，聚焦在同一個觀點的資料和目的，發展兒童的閱讀。當學生轉移到層次B，開始面對不同的觀點，閱讀更為複雜，需教導學生閱讀理解策略的運用、分析和批判所讀。階段3的閱讀歷程主要強調由上而下的歷程，次要強調由下而上，教材變得愈困難、愈複雜。閱讀重點轉移到理解意義，亦需辨識不熟悉的字；偏愛默讀。

階段4的高中生必須處理一個以上的觀點，教科書的主題更深入且多元。學生需處理一系列的事實、理論以及多元的詮釋。教師不只是教導學生辨識多元的觀點，且應聚焦在如何獲得新觀點的知識以及如何取得複雜概念的知識。有效閱讀理解的策略、技能和練習在這個階段是必要且有利於學生的主動學習和閱讀。閱讀歷程主要強調由上而下的歷程，次要強調由下而上，教材變得愈困難、愈複雜。此階段，讀者的字

詞技能提升到自動化效能，因為所讀的內容和語言變得更困難，讀者的工作記憶認知資源用於理解文本，注意的焦點在訊息、意義，亦需辨識新的詞彙。默讀較唸讀更快速、更有效。

階段5是閱讀發展的最高階段，讀者能選擇符合閱讀目的所需的資料閱讀細節，也知道哪些要讀以及哪些不讀。讀者主動活化基模，藉著閱讀建構意義，分析、綜合和判斷所讀文本內容，建構出自己對主題的想法。在這階段閱讀是建構和重建的，讀者從理解同一主題多位作者所寫，建構自己的知識。閱讀歷程主要強調由上而下的歷程，次要強調由下而上，教材變得更為多元、困難與複雜。讀者的工作記憶認知資源用於理解文本，聚焦在訊息、意義。默讀較唸讀更快速、更有效。

總之：閱讀發展階段的模式運用在班級或個別化的教學是重要的。因為每一階段的發展是依據前一階段是否足夠發展而定，教師必須評鑑以決定學生是否達到發展的層次。評鑑提供的資訊讓教師能設計出適合學生的閱讀教學，建構在此基礎上幫助學生更高層次的精進閱讀。例如，階段1的閱讀是依賴階段0的語言發展；聲音和識字特別重要，是開始閱讀教學的必要。兒童如果缺乏字形、字音、字義的對應關係的知識，必須在強調流暢期之前，教導基本識字技巧的教學。兒童在「閱讀學習」階段之前必須學會有關識字和流暢性教學。同理，兒童在階段3還沒獲得足夠處理資訊的知識和詞彙，在面對階段5所需處理不同的觀點、更複雜的對應關係，將會面臨極大的困難。學生所具備的先備知識是影響理解文章意義的最主要因素之一（Baudet & Denhière, 1991），對所閱讀的文章主題具備的先備知識或經驗愈多，閱讀理解愈佳（Feeley, Wepner, & Willging, 1985; Recht & Leslie, 1988）。是故，

每一階段閱讀理解所需的背景知識，隨著進入下一個階段的理解需求，大量增加。而閱讀理解策略扮演理解的重要角色，策略閱讀的學生始能成為有目的、主動的讀者，大量閱讀，掌控和增進自己的閱讀理解。

## 肆、閱讀發展階段的閱讀策略教學

### 一、閱讀發展階段的閱讀策略

閱讀是一複雜的過程，學生不會因為身心成熟自然而然成為一位讀者。隨著年級的增加，閱讀的廣度與難度亦增加，每個閱讀發展階段需要更多的閱讀學習和閱讀時間量，用以接續下一階段的需求。閱讀的教材和讀物，也隨著階段的增加變得更多元，除了領域教科書外，還包括各類的讀物、期刊、報紙和網路資源等。閱讀的資料，有更多的生字詞彙、低頻字詞、較長語句、專業術語和更多複雜的概念。主題和語言變得更抽象、更多元，必須有賴教師明確教導學生閱讀的策略與技巧，以達成獨立自學的基礎能力。閱讀策略是讀者閱讀時，有意識的應用來促進理解，或記得更牢，或有更深度的思考。各閱讀發展階段的閱讀策略教學如表2所示。

| 階段 | 閱讀策略 |
|---|---|
| 階段0 | 唸讀故事、口語與文字的連結、形音連結 |
| 階段1 | 部件辨識、組字規則、單一詞彙 |
| 階段2 | 流暢性、擴展詞彙、重述故事重點、推論、六何法 |
| 階段3 | 摘大意、推論、有層次的提問、理解監控、動機和自我導向學習 |
| 階段4 | 分析、批判、統整各類型的資料、密集寫作、多元文本、協作學習、資訊素養 |
| 階段5 | 蒐集、評鑑、歸納、組織、協作探究主題資料並發表分享 |

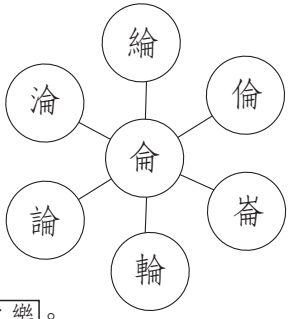
教師在每一個閱讀發展階段教導學生適當的教學策略。隨著一系列策略的教學進展，學生自行運用閱讀的策略成為獨立的讀者。策略即是學生用來獲取文章的意義以及猜測生字的方法。例如，遇到一個生字，可能教導學生利用字的偏旁來猜測。當兒童內化識字技能，就能增加到自己的策略項目中，做為閱讀時自我的校正。兒童閱讀愈多不同類別的讀物，發展出愈多元、愈廣泛的策略，就愈能在各類別的讀物中監控自己的閱讀。

閱讀理解策略的教學是教師導向的教學，使用教師選擇的文本、主題、教學目標和逐漸增加難度的教學形式，透過閱讀策略進行文本的探究，通常會引致更多學生導向的教學方法，如文學圈。階段0唸讀書本給兒童聽，讓兒童獲得前閱讀期字音連結、文字知識的機會。從階段1開始明確有系統教導學生識字策略和閱讀理解策略。由生字衍生出來的詞彙要與本課、前後課文或生活經驗相關，識字（字音連結、部件辨識、組字規則）、詞彙（單一詞彙、詞彙擴展、由文推詞意）、流暢性、自我提問（六何法、有層次的提問）、摘大意（重述故事重點、刪除/歸納/主題句、文章結構寫大意）、推論、理解監控等閱讀策略。教師從單一策略的教學，學生學會如何運用策略來理解文本到多元策略的交互使用，學生就能綜合先備知識和新學習來創造新知識。

本文以國小四年級康軒版的國語課文第五課「海倫．凱勒的奇蹟」做為策略教學的示範。作者與教學者多次討論教案、教學流程與修改，定稿如附錄一。教案中識字策略詳列部件辨識、擴展詞彙、由文推詞義；理解策略主要的策略是摘大意的「刪除/歸納/主題句」，次要策略是複習之前學生已經學習過的策略，包括推論策略的「連結文本的因果

關係」、自我提問的「六何法」和「理解監控」。國小四年級是階段3層次A，若將此文用於階段3層次B的八年級生，學生的詞彙和背景知識較豐富，策略的教學就可更深層。茲就識字和自我提問，各舉一例說明教學的內容，分述如下：

**（一）識字：部件辨識、詞彙擴展--在進行部件辨識及詞彙教學時可以加入情境脈絡，透過詞彙和上下文的脈絡幫助學生讀出正確的語音，辨識文字中部件的差異，擴展詞彙。**




滿腹經綸的爺爺即將歡慶七十大壽，
兒孫們聚集一起，討論慶祝方式。
大夥預約到金崙溫泉區舉辦家族旅遊，
並在美輪美奐的民宿，舉辦生日派對。
準備在生日會上，輪番上陣與爺爺共享天倫之樂。
結果那天天公不作美，下起大雨，大夥都淪為落湯雞了。

續而讓學生就討論的「論」造詞，腦力激盪，了解詞義，教師鷹架協助學生完成上下文的情境脈絡。
對於事物的論述，不宜輕易下定論；
事理可充分辯論，避免主觀的論斷，
可透過論壇進行多方討論，或與各方賢達充分談論，
平心而論減少議論，才能做出較公正的評論。

（二）自我提問--八年級學生已熟悉六何法事實型的問題，意即直接從文本中提取答案，如PIRLS的直接提取或PISA的檢索資訊和形成廣泛的了解。國中生更應增加推論型問題或評論型問題，此即PIRLS的「詮釋、整合訊息和觀點」和「檢驗、評估內容、語言和文章的特性」或PISA的「發展詮釋」、「省思與評鑑文本的內容」和「省思與評鑑文本的形式或結構」的題型。就本文而言，推論型和評論型的問題如下：

1. 推論型問題
   （1）海倫凱勒以什麼行動報答蘇利文老師而感動了全世界？
   （2）為什麼大家都以為海倫凱勒的一生已經沒有希望了？請從文本找出兩個訊息說明。
   （3）海倫凱勒知道如果沒有老師的愛，就沒有今天的她，請從文中找出兩個證據說明。
2. 評論型問題
   （1）蘇利文老師和海倫凱勒的特質有何相同和不同的地方？
   （2）蘇利文老師用碰觸自然的方式教導海倫凱勒，你覺得適合嗎？
   （3）你覺得海倫凱勒的精神，有哪些值得你學習效法？

## 二、閱讀理解策略教學的原則

課文本位的閱讀理解策略教學是學校課程教學的重點，課文簡短容易導入策略，讓教師有系統、持續教導各種策略，不會增加教師的負擔。學生學會閱讀策略，以策略去閱讀，達成自學的基礎能力，並運用

到其他學科領域的內容學習或閱讀更多讀物增加背景知識。閱讀理解策略教學的基本原則歸納統整如下：

（一）以學習者為中心：學生的學習反應導引教學。學生應相信學習策略是有用的、有意義的、且是必要的。

（二）教學目標決定教學活動。

（三）選擇各類適切的文本：課文、報紙、短文、網路資訊、知識讀本、圖畫書等各類文本，文本逐漸加深加難。

（四）不同年級的教學重點不同，分配的教學及活動時間應不同。

（五）明確教導，示範各種策略：教師宜先說明策略使用的時機及方式，如：能使用什麼策略、何時及如何運用此策略、以及為何此策略有助於閱讀理解。又因思考是複雜歷程，因此需要示範放聲思考以教導學生如何思考。教師可示範閱讀前的預測；閱讀中的自我提問、推論、摘要、理解監控；以及閱讀後的綜整、評鑑等思考歷程。

（六）漸進釋放責任的直接教學：教師示範策略的使用方式，重複教導，並讓學生有足夠的時間和機會練習，直到學生能獨立使用策略並成為自動化的技能。教師說明策略、示範策略、搭鷹架（師生共做）、漸撤鷹架（學生仿做）到學生獨立使用的過程及師生各負的責任，如圖1所示。

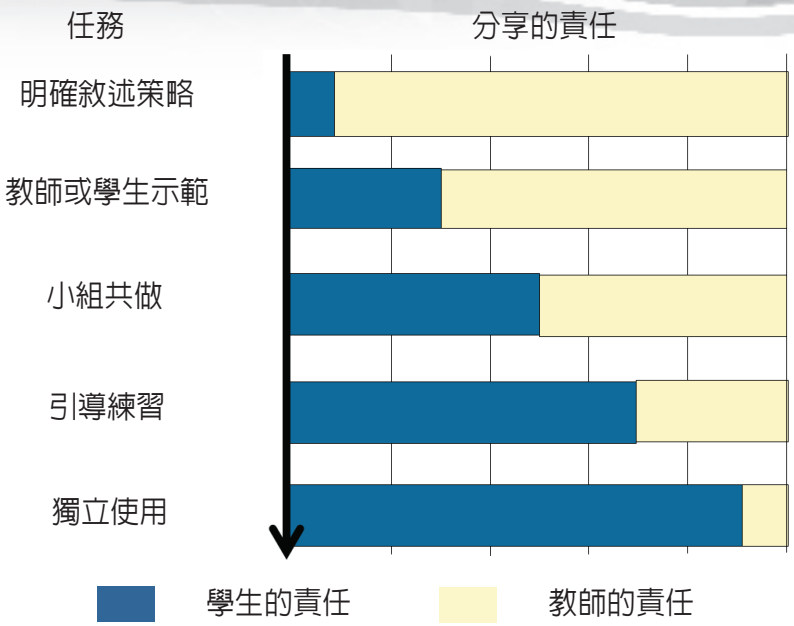



圖1 漸進釋放責任的直接教學 （修改自Duke & Pearson, 2002）

（七）連結評量與重教：利用評量所獲得的資訊，設定教學內容和教學所需時間的調整。學生讀懂某一階段所選擇的讀物且評量達到精熟的程度，就能進入下一階段的學習。理解某一階段所選擇的讀物，意謂著能讀懂和理解前一階段的讀本。

## 伍、結語

閱讀能力不是固定的能力，而是可以學習的能力（Fisher, Frey, & Lapp, 2012）。教師了解學生閱讀發展階段的特徵與能力，可以選擇更適合班級學童的閱讀教材和閱讀策略教學，而有更佳的學習成效。然

而，各階段的年齡或年級是大略的，每個人是以不同的速度發展。同年級的學生，也會因個體（生理、動機、認知等因素）和閱讀環境（家庭、學校、社區等）因素的交互作用而有不同，教師宜使用差異化的閱讀教學以契合個別學生的需求。

明確直接教學對所有學生是有效的，學生有更佳的成就（Adams & Engelmann, 1996; Chall, 2000）。每一個閱讀發展階段融入策略在讀本中，教導學生快速有效的識字以及從各類型文本中適切的策略用以理解文本獲得意義，是幫助學生獨立閱讀的最佳利器。學生閱讀愈多不同類別的讀物，發展出愈多元、愈廣泛的策略，就愈能在各類別的讀物中監督自己的閱讀，增進一般知識和詞彙。閱讀和教學是相互循環的，擁有一邊愈多，另一邊的發展愈佳。有愈多的知識，閱讀愈佳；有較佳的策略和閱讀，知識愈豐富，愈能發展正向的閱讀學習態度。

國中小學生閱讀素養的培養宜強調能力導向的培養，改變以往偏重語文知識觀念。閱讀能力的培養即是思考能力的培養，不只是語文科教師的責任，必須是跨學科的，有系統地引導學生閱讀不同種類和不同內容的作品。近年來小學和青少年閱讀的研究，越來越多建議「學習閱讀」和「閱讀學習」宜在各年級階段同時進行（Duke, 2000; Duke & Pearson, 2002; Hall, Sabey & McClellan, 2005; Williams, Hall & Lauer, 2004）。學生的閱讀素養需要所有的教師融入閱讀策略在學科領域的教學中（Benjamin, 2013）。

## 參考書目

教育部（2010年4月8日）。「悅讀101」教育部國民中小學提升閱讀計畫。教育部電子報。檢自http://epaper.edu.tw/topical.aspx?topical_sn=436

教育部重編國語辭典修訂本（2015）。閱讀。檢自 http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi

Adams, Gray L., & Engelmann, (1996). Research in direct instruction: 25 years beyond DISTAR. Seattle: Educational Achievement Systems.

Azzam, A. (2005). Reading at risk. Educational Leadership, 63(2), 80-89.

Baudet, S., & Denhière, G. (1991). Mental models and acquisition of knowledge from text: Representation and acquisition of functional systems. In G. Denhiere & J. P. Rossi (Eds.), Text and text processing (pp. 155-187). Amsterdam:North-Holland.

Benjamin, A. (2013). Seven classroom routines that promote content literacy skills. Larchmont, NY: Eye on Education.

Chall, J. S. (1983). Stages of reading development. New York: McGraw-Hill Book Company.

Chall, J. S. (2000). The academic achievement challenge: What really works in the classroom? New York: The Guilford Press.

Duke, N. (2000). 3.6 minutes per day: The scarcity of informational text in first grade. Reading Research Quarterly, 35, 202-224.

Duke, N., & Pearson, N. (2002). Effective practices for developing reading comprehension. In A. Farstrup & S. Samuels (Eds.), What

research has to say about reading instruction (3rd ed., pp. 205-242). Newark, DE: International Reading Association.

Feeley, J. T., Wepner, S. B., & Willging, B. (1985). The effects of background information on standardized test scores. Reading World, 24(4), 24-29.

Fisher, D., Frey, N., & Lapp, D. (2012). Text complexity: Raising rigor in reading. Newark, DE: International Reading Association.

Hall, K., Sabey, B., & McClellan, M. (2005). Expository text comprehension: Helping primary-grade teacher use expository text to full advantage. Reading Psychology, 26, 211-234.

Ness, M. (2007). Reading comprehension strategies in secondary content-area classroom. Phi Delta Kappan, 89(3), 229-231.

OECD (2006). Assessing scientific, reading and mathematical literacy: A framework for PISA 2006. Paris: OECD Publications.

OECD (2009). PISA 2009 assessment framework: Key competencies in reading, mathematics and science. Retrieved June 28, 2012, from http://www.oecd.org/dataoecd/11/40/44455820.pdf

PIRLS (2007). PIRLS 2006 results released! Retrieved Aug.1, 2009, from http://www.iea.nl/271.html

RAND Reading Study Group. (2002). Reading for understanding: Toward an R & D program in reading comprehension. Santa Monica, CA: RAND.

Recht, D. R., & Leslie, L. (1988). Effect of prior knowledge on good and poor readers' memory of text. Journal of Educational Psychology, 80, 16-20.

Ruddell, M. R. (2008). Teaching concept reading and writing. (5th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

Snow, C. E., & Sweet, A. P. (2003). Reading for comprehension. In A. P. Sweet & C. E. Snow (Eds.), Rethinking reading comprehension (pp.1-11). New York: The Guilford Press.

Williams, J., Hall, K., & Lauer, K. (2004). Teaching expository text structure to young at-risk learners: Building the basics of comprehension instruction. Exceptionality, 12(3), 129-144.

## 附錄一：教案

| 單元名稱 | 第二單元 人物寫真 | 課名 | 第五課 海倫・凱勒的奇蹟 |
|---|---|---|---|
| 教材來源 | 康軒版四上 | 教學時間 | 節數：5節 |
| 設計者 | 林秀娟、陳海泓 | | |
| 學生<br>經驗分析 | 1.已學過理解監控的策略，如析字釋義、由文推義、重讀及查資料等策略。<br><br>2.三下學過課文大意刪除法、歸納法，學生對於刪除法有較多的學習經驗。因此四上除了再將刪除法熟練運用，會將歸納及找主題句作為主要的教學策略。<br><br>3.三年級學會六何法的自我提問策略，本課透過自我提問策略及小組討論理解文本內容。<br><br>4.三年級已有因果句的基本句型學習的經驗，本課再將課文中因果句的句型進行教學再加上假設複句，讓學生更清楚複句中各分句之間的相互影響關係。 | | |

| | |
|---|---|
| 文本分析及策略應用 | 一．文本分析<br>(一)角色分析：<br>1.海倫•凱勒：<br>特質-失聰、眼盲、肯學習、努力不懈、心存感恩<br>功能-殘障者的學習典範<br>2.安•蘇利文：<br>特質-有耐心、富有教學熱忱、因材施教<br>功能-改變殘障學生的優良教師<br>(二)重要表達：<br>1.大家以為她一生已經沒有希望了。<br>2.如果沒有老師的愛，就沒有今天的她。<br>3.她的奇蹟鼓舞了許許多多的人。<br>(三)寫作特色：<br>以順序描寫海倫凱勒克服殘障的過程。<br>(四)段落：<br>1.海倫•凱勒小時候因病無法學習，直到遇到安•蘇利文老師。<br>2.安•蘇利文帶她認識世界、感受大自然。<br>3.海倫•凱勒克服障礙。<br>4.海倫•凱勒為感念老師進而現身說法，鼓舞許多人。<br>5.海倫•凱勒為殘障者終身貢獻。 |

文本分析及策略應用

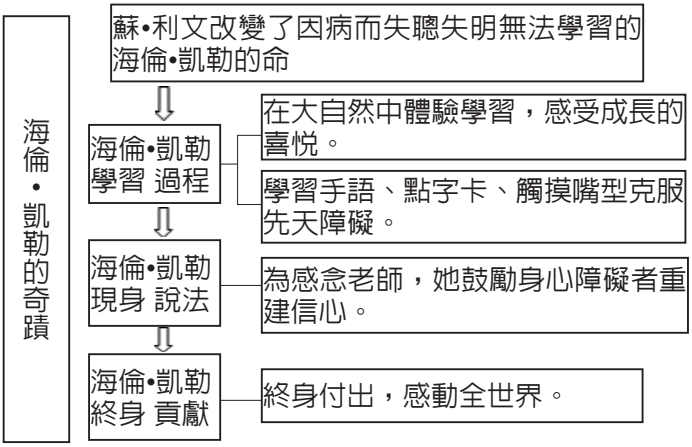
**(五)課文大意：**

安•蘇利文老師讓小時候因病無法學習的海倫•凱勒克服障礙。海倫•凱勒為感念她進而現身說法，鼓舞許多人並為殘障者終身貢獻。

**(六)敘事法：**

第三人稱、順序法。

**(七)結構圖：**



| | |
|---|---|
| 文本分析及策略應用 | **二、識字與詞彙策略**<br><br>**(一)識字教學：**<br><br>1.部件、字音辨識及造詞：<br><br>倫：倫理、天倫<br>輪：輪流、車輪<br>論：無論、論點<br><br>蹟：事蹟、古蹟<br>積：累積、積點<br>績：成績、績效<br><br>腦：頭腦、電腦<br>惱：煩惱、惱人<br><br>使：使得、假使<br>便：便利、方便<br><br>2.以生字檢核單強化形、音、義的記憶，提升識字的教學成效。<br><br>**(二)詞彙教學：**<br><br>以引導學生從文本中理解詞義為主，同時利用課前預習單，事先圈出不懂的詞語(自我監控)，使用析字釋義、由文推詞義、重讀及查資料等策略，藉由小組討論和全班討論使其理解。<br>本課詞彙列舉：奇蹟/溝通/鼓勵/障礙/高齡/克服/幽谷/奉獻/現身說法/鼓舞 |

文本分析及策略應用

## 三、閱讀理解策略

第一節：

分享預習單(理解監控、識字與詞彙策略、以六何法進行自我提問)、課文朗讀(流暢度)、形式教學(審題、標自然段、各段分句)

第二節：

課文深究(小組討論預習單的提問理解課文)

第三、四節：

課文大意(以刪除法歸納段落大意、找出主題句)

第五節：

因果複句及假設複句教學(句型-由於…使得、如果…就)

## 四、年級學習成分雙向細目表

| 識字 | | | 流暢 | 詞彙 | | | 課文大意 | | | 推論 | | | | 自我提問 | | | 理解監控 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 形音連結 | 部件辨識 | 組字規則 | 流暢性 | 單一詞義 | 擴展詞彙 | 由文推詞義 | 重述故事重點 | 刪除／歸納／主題句 | 以文章結構寫大意 | 連結線索 | 連結文本的因果關係 | 由文本找支持的理由 | 找不同觀點 | 六何法 | 有層次的提問 | 詰問作者 | 理解監控 |
| | V | | | | V | V | | * | | | V | | | V | | | V |

<table>
<tr><td rowspan="11">文本分析<br>及策略應用</td><td colspan="3">五．教學流程概覽</td></tr>
<tr><td>準備活動</td><td>發展活動</td><td>綜合活動</td></tr>
<tr><td colspan="3">第一節分享預習單、課文美讀(流暢度)、<br>形式教學(審題、標自然段、各段分句)</td></tr>
<tr><td>課文預習單</td><td>分享→朗讀課文(標自然段)→進行分句→識字與詞彙教學(小組討論預習單中不懂的語詞)</td><td>全班討論→完成生字檢核單→完成習作一、習作三</td></tr>
<tr><td colspan="3">第二節課文深究(小組討論預習單的提問理解課文)</td></tr>
<tr><td>批閱課文預習單學生提問問題</td><td>小組討論並回答各組的自我提問→各組報告與分享</td><td>歸納提問內容與回饋</td></tr>
<tr><td colspan="3">第三、四節課文大意(以刪除法歸納段落大意、找出主題句)</td></tr>
<tr><td>刪除法及找主題句的教學提示</td><td>複習刪除法的要點→老師帶領全班共同進行第一段刪除→進行刪除規準討論→各組進行自然段第二到四段刪除及歸納→各組報告段意→進行第三段的刪除規準互評→利用桌子圖概念找出主題句</td><td>歸納本課大意、複習刪除法及找主題句要點(完成習作二：課文段落大意)</td></tr>
<tr><td colspan="3">第五節因果複句及假設複句教學(因果複句、假設複句)</td></tr>
<tr><td>準備複句句型的教學提示及引導問題</td><td>教師提問→引導學生找出因果複句及假設複句→報告分享</td><td>完成習作四五</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
</table>

| 能力指標 | 教學目標 |
| --- | --- |
| 1-2-1能運用注音符號，理解字詞音義，提升閱讀效能。 | 1.能利用注音符號，了解字詞的音義，閱讀課外讀物。<br>2.能學習課文中的生字新詞，注意筆畫及偏旁的變化。 |
| 2-2-2-3能發展仔細聆聽與歸納要點的能力。 | 3.能分辨段落並摘取段落大意、掌握文章要點。<br>4.能仔細聆聽同學報告及老師講解並掌握要點。 |
| 3-2-4-4能與人討論問題，提出解決問題的方法。 | 5.能在與小組討論時，說出自己的論點並聆聽他人的想法，共同解決問題。 |
| 5-2-1能掌握文章要點，並熟習字詞句型。 | 6.學會從文章訊息掌握事件的因果關係。 |
| 5-2-13能讀懂課文內容，瞭解文章的大意 | 7.學會針對課文進行自我提問，並與同儕共同解決提問，理解課文內容。 |

| 第一節利用理解監控策略進行識字與詞彙教學 | 說明(教具.評量.習作.教學提醒等) |
| --- | --- |
| **教學目標**<br>1.能利用注音符號，了解字詞的音義，閱讀課外讀物<br>2.能學習課文中的生字新詞，注意筆畫及偏旁的變化。<br>3.能在與小組討論時，說出自己的論點並聆聽他人的想法，共同解決問題。 | |
| **教學活動** | |
| **壹、準備活動**<br>一、引起動機<br>1.兩兩分享完成的預習單(附件一)，並說說完成的感想及突破困難的方法。<br>2.徵求願意分享者向全班分享進行預習的感想及突破困難的方法。 | 課前預習，完成課文預習單。<br>預習單的目的是讓學生進行理解監控策略，理解課文內容。 |
| **貳、發展活動**<br>一、審題與發表<br>1.這一課的題目在寫誰的故事？(海倫凱勒)<br>2.課文的題目是「海倫凱勒的奇蹟」，你知道奇蹟的意思嗎?(奇蹟：異於平常或令人無法理解的現象)<br>3.你覺得課文中有哪些事情是說到「海倫凱勒的奇蹟」?(例：學會手語溝通、用點字卡讀書、學會說話、多重障礙的海倫凱勒可以完成大學學業) | 學生答不出來時，老師可以提示由課文的訊息推論於奇蹟的意思。 |

| | |
|---|---|
| 二、朗讀、聆聽與標句<br><br>1. 老師朗讀課文第一段 (注意分句處稍微停頓及文章中的語氣)，學生聆聽，並圈出段落中的句數。<br>2. 各組輪流朗讀，標出自然段、圈出其他段落中的句數。<br>3. 討論及檢視全班在各段落中圈出的句數。 | 教師要提醒學生注意語音正確、節奏正確、情感表達。 |
| 三、理解監控及詞彙教學<br><br>1. 小組成員將預習單中不懂的生字或詞語，紀錄於小白板上。<br>2. 小組成員針對各組提出的生字或詞語，進行討論。<br>3. 上臺發表小組討論成果。<br>4. 教師進行部件辨識及詞彙擴展教學。<br><br>在進行部件辨識及詞彙擴展教學時可以加入情境脈絡，透過詞彙和上下文的脈絡幫助學生將語音提取出來，讀出正確的讀音，進而辨識文字中部件的差異，增加對部件的覺識。<br><br>老師根據課文揭示課文情境脈絡一：<br>海倫凱勒因為腦部受傷，<br>讓父母很煩惱。<br><br>老師根據課文揭示課文情境脈絡二：<br>蘇利文老師累積了多年的教學的經驗<br>造就了海倫凱勒的事蹟，<br>讓大家嘖嘖稱奇。<br>這是蘇利文老師卓著的功績。 | 在黑板揭示理解監控的策略：析詞釋義、由文推義、重讀等方式。 |

1.生字詞義一覽表：

| 本課生字詞 | 教學策略 | 說明 |
| --- | --- | --- |
| 倫、蹟、使、腦、溝 | 組字規則及造詞(同部件) | 【倫】：倫敦、天倫、倫理<br>**倫/輪/淪/論**<br>【蹟】：事蹟、古蹟<br>**蹟/積/績/漬/嘖**<br>【使】：天使、使得、假使<br>**使/便**<br>【腦】：頭腦、腦筋、腦部<br>**腦/惱/瑙**<br>【溝】：溝通、水溝、溝渠<br>**溝/講/購/構** |

生字教學一覽表的整理，便於教學者教學時酌予運用。

## 參、綜合活動

一、學生可透過小組討論理解不懂的語詞，教師可在小組討論中巡視。隨時給予協助。

二、再次檢視預習單中不懂的語詞是否都已學會(附件二生字語詞檢核單)，完成習作一。

~第一節結束~

生字檢核單是將本課的生字與同部件的國字設計在同一張表格中，由老師念讀，讓學生標記。作為評量對生字形音義的熟悉度。

| 第二節 課文深究(小組討論預習單的提問理解課文) | 說明(教具.評量.習作.教學提醒等) |
| --- | --- |
| **教學目標**<br>3.能在與小組討論時，說出自己的論點並聆聽他人的想法，共同解決問題。<br>7.學會針對課文進行自我提問，並與同儕共同解決提問，理解課文內容。<br>**教學活動**<br>**壹、準備活動**<br>一、引起動機<br>教師說明：上一節已經將本課的生字與語詞學習過，現在我們再將預習單中大家針對課文的自我提問的問題，請小組共同討論、解決。<br>**貳、發展活動**<br>一、教師示範並解說提問必須由課文內容回答<br>提問：海倫凱勒的身體有什麼缺陷?<br>1.請從課文找出訊息?（腦部受傷、失去聽力與視力）<br>2.說說看，訊息必須課文中找到，在課文中的哪一個自然段中呢?(第一)<br>3.有時問題的答案必須前後段找一找才找得到答案。有時會連接到自己的經驗。但是，都要根據課文內容來思考。 | 教師應在教學前先將學生的預習單進行批閱。<br>提示提問的選擇：<br>能夠幫助了解課文 |

| | |
|---|---|
| 二、小組討論後寫下預習單上的提問<br>1.小組成員討論預習單上的提問，決定共同提出的問題。<br>2.在白板上記錄下經過討論提問的問題。<br>三、小組針對提問進行討論<br>1.小組成員根據記錄的問題從課文中找訊息。<br>2.將訊息整理後記錄於小白板上。<br>四、發表與分享<br>1.各組輪流上臺發表提問與答案。<br>2.各組間可針對表告者進行提問，報告組別必須回答他組的提問。<br>參、綜合活動<br>一、教師歸納各組的提問內容，助於學生理解課文。<br>二、請學生就課文內容進行課文大意刪除，未完成者帶回完成。 | 教師應於課前針對課文內容準備一些提問的問題，可做為補充學生自我提問的不足。 |

| 第三、四節課文大意(以刪除法歸納段落大意、找出主題句) | 說明(教具.評量.習作.教學提醒等) |
| --- | --- |
| **教學目標**<br>3.能分辨段落並摘取段落大意、掌握文章要點。<br>4.能仔細聆聽同學報告及老師講解並掌握要點。<br>**教學活動**<br>**壹、準備活動**<br>一、引起動機<br>教師將刪除規準及找主題句的教學提示揭示於黑板上。<br>**貳、發展活動**<br>一、老師帶領全班共同刪除第一段<br>原文：海倫凱勒出生時，是個人見人愛的孩子。｜在她一歲多的時候，不幸生了一場重病，造成腦部重傷，失去聽力與視力。｜由於聽不到別人說話，無法學習語言，使得她連話也說不出來。｜大家都以為她這一生已經沒有希望了，幸好在她七歲那年，出現一位老師-安．蘇利文，從此改變了她的命運。｜<br>1.複習刪除法的原則：刪除不重要、重複的訊息。<br>2.老師放聲思考進行刪除。 | 刪除法並沒有標準的答案，每一組或每位學生刪除後的結果不盡相同。教師可以揭示刪除原則提供學生進行刪除時的參考。 |

| | |
|---|---|
| 二、歸納第一段刪除結果<br><br>例：海倫凱勒出生時，是個人見人愛的孩子。｜在她一歲多的時候→不幸生子一場重病，造成腦部重傷，失去聽力與視力。｜由於聽不到別人說話，無法學習語言，使得她連話也說不出來。｜大家都以為她這一生已經沒有希望子，幸好在她七歲那年，出現一位老師-安・蘇利文→從此改變子她的命運。<br><br>1.歸納刪除後的結果。<br><br>例：海倫凱勒出生時人見人愛。她一歲多重病失去聽力與視力。無法學習語言。幸好老師安・蘇利文改變她的命運。<br><br>2.潤飾(加入連接詞或再次刪除)歸納結果，使語句更通順。<br><br>例：海倫凱勒出生時人見人愛。她一歲多因重病失去聽力與視力，以致無法學習語言。幸好安・蘇利文老師改變她的命運。<br><br>3.全班念出刪除歸納後結果。<br><br>4.依照刪除規準進行評定。<br><br>三、小組分別進行第二、三、四段的刪除<br><br>原文：<br><br>蘇利文老師為了讓海倫凱勒認識世界、了解自然，常常帶著她在草地上打滾，在田野裡跑跑跳跳，又在泥土裡種下種子，讓海倫凱勒用手感受種子漸漸發芽、成長的喜悅。 | 刪除規準及歸納規準參考自陸怡琮2014.1.9 |

在蘇利文老師長期細心的照顧與指導下，海倫凱勒學會用手語溝通，用點字卡讀書，也用手觸摸別人的嘴唇，學會發聲、說話。最後，她克服失明與失聰的障礙，完成大學學業。
海倫．凱勒知道如果沒有老師的愛，就沒有今天的她，於是決心奉獻自己。她常常現身說法，鼓勵身心障礙者走出生命的幽谷。她的奇蹟鼓舞了許許多多的人，使他們對生命重新建力信心，找到人生的希望。
1.第二三四段個人先自行刪除。
2.因第四段有三個分句，以小組方式進行共同刪除及歸納。

例：

蘇利文老師~~為了~~讓~~海倫凱勒認識世界、了解自然，常常帶著她~~在草地上打滾，在~~田野裡跑跑跳跳，~~又~~在泥土裡~~種下種子，~~讓~~海倫凱勒用手~~感受種子漸漸發芽、成長的喜悅。~~
在蘇利文老師長期細心的照顧與指導下，~~海倫凱勒學會用手語溝通，用點字卡讀書，也用手觸摸別人的嘴唇，~~學會發聲、說話~~。最後，~~她克服失明與失聰的障礙，完成大學學業。
海倫．凱勒知道~~如果~~沒有老師的愛，就沒有~~今天~~的她，於是~~決心~~奉獻自己。她常常現身說法，鼓勵身心障礙者走~~出~~生命的~~幽~~谷。~~她的奇蹟~~鼓舞了許許多多的人~~，使他們對生命重新建力信心，~~找到人生的希望。

| | |
|---|---|
| 四、小組進行第四段刪除後的歸納<br><br>根據歸納結果可以加上潤飾(加入連接詞或再次刪除)歸納結果，使語句更通順。<br><br>例：<br><br>海倫．凱勒知道沒有老師的愛，就沒有她，於是奉獻自己。她現身說法，鼓勵身心障礙者。鼓舞了許多的人找到人生的希望。<br><br>五、小組發表刪除及歸納結果<br><br>1.小組口頭發表<br><br>例：<br><br>她知道沒有老師的愛就沒有她。她現身說法，鼓勵身心障礙的人。鼓舞許多人找到人生的希望。<br><br>~第三節結束~ | |

六、進行刪除內容互評

1.說明好大意的重要性。

2.揭示各組上一節課刪除後的結果。

3.根據刪除規準進行小組互評。

刪除規準：

| Level | 計分規準 |
|---|---|
| 0 | ＊無法分辨重要與不重要，隨意刪除 |
| 1 | ＊只刪除句子中少數不重要字詞，例如：的、了、形容詞 |
| 2 | ＊刪除部分不重要或重複的語詞或句子，但仍有不重要或重複句被保留 |
| 3 | ＊刪除了不重要與重複的句子或段落，但也誤刪重要句子，使大意不完整。 |
| 4 | ＊可成功刪除不重要與重複的字詞、句或段落，並保留重要的字詞、句或段落 |

1.各組發表互評結果並說出原因。

七、老師複習找出主題句的方法和經驗

1.教師在黑板上揭示桌子圖海報(如下圖)

2.說明以桌腳(分句)和桌面的概念找出一個可以涵蓋桌腳的句子。如果 無法找出，就必須創造出一個新句子。

3.提示找主題句的方法-找出適合的主題句或創造一個新的主題句。

桌腳數目取決於分句數。

| | |
|---|---|
| 八、各組進行主題句討論<br><br>1.提醒各組將各分句放在海報紙下方。<br><br>例：<br>分句1：沒有老師的愛，就沒有她，她決心奉獻自己。<br>分句2：她常現身說法，鼓勵身心障礙者。<br>分句3：她鼓舞許多人，建立信心，找希望。<br><br>2.進行主題句的選取或創造。<br><br>九、小組發表主題句<br><br>1.揭示各組討論後的主題句<br><br>2.教師進行各組結果給予回饋<br><br>3.歸納刪除法及找主題句要點。<br><br>**參、綜合活動**<br><br>一、歸納本課的刪除結果及主題句並歸納段落大意。<br><br>二、複習刪除法及找主題句要點<br><br>三、完成習作二：課文段落大意 | 小組討論時，教師可進行組間巡視。對於找出主題句有困難的小組，可適時的引導。 |

<table>
<tr><td>第五節因果複句及假設複句教學</td><td>說明(教具.評量.習作.教學提醒等)</td></tr>
<tr><td>

**教學目標**

6.學會從文章訊息掌握事件的因果關係。

**教學活動**

**壹、準備活動**

一、引起動機

1.教師引導：「海倫凱勒的奇蹟」這課的奇蹟主要是怎麼產生的呢?(蘇利文老師的教育成功)
2.歸納：「海倫凱勒的奇蹟」是結果，蘇利文老師教育成功是原因。
3.接下來請大家根據課文提出因果關係問題，找出因和果的關係。

**貳、發展活動**

一、小組找出課文中因果的關係的句子

1.發下因果關係紀錄單(如下圖)

| 因 | → | 果 |
|---|---|---|
| 蘇利文老師教育成功 | → | 海倫凱勒的奇蹟 |
| 生重病造成腦部受傷 | → | |
| | → | 使得她連話也說不出來 |
| 如果沒有老師的愛， | → | |

2.小組討論並記錄於紀錄單。

</td><td>因果關係紀錄單是為了呈現因果關係的句子的表格，方便學生紀錄。也可以直接紀錄於小白板上。</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| 二、揭示各組成果、全班討論<br><br>例：<br>(1)生重病造成腦部受傷，失去聽力與視力。<br>(2)由於聽不到別人說話，無法學習，使得她連話也說不出來。<br>(3)如果沒有老師的愛，就沒有今天的她。<br><br>三、歸納因果關係的句型<br><br>1.由於……使得……：由於是原因，使得是結果<br><br>四、討論假設複句的句型<br><br>1.「如果沒有老師的愛，就沒有今天的她」。是假設的情況，這種句型成為假設複句。<br>2.如果沒有老師的愛→就沒有今天的她<br>3.句型的形式為：如果……就……<br><br>**參、綜合活動**<br><br>一、教師歸納因果複句、假設複句的句型用法。<br>二、完成習作四、習作五。 | |

## 附件一：預習單

**第五課海倫・凱勒的奇蹟**

**班級:　　座號：　　姓名：**

海倫・凱勒出生時，是個人見人愛的孩子。在她一歲多的時候，不幸生了一場重病，造成腦部重傷，失去聽力與視力。由於聽不到別人說話，無法學習語言，使得她連話也說不出來。大家都以為她這一生已經沒有希望了，幸好在她七歲那年，出現一位老師-安・蘇利文，從此改變了她的命運。

蘇利文老師為了讓海倫凱勒認識世界、了解自然，常常帶著她在草地上打滾，在田野裡跑跑跳跳，又在泥土裡種下種子，讓海倫凱勒用手感受種子漸漸發芽、成長的喜悅。

在蘇利文老師長期細心的照顧與指導下，海倫・凱勒學會用手語溝通，用點字卡讀書，也用手觸摸別人的嘴唇，學會發聲、說話。最後，她克服失明與失聰的障礙，完成大學學業。

海倫・凱勒知道如果沒有老師的愛，就沒有今天的她，於是決心奉獻自己。她常常現身說法，鼓勵身心障礙者走出生命的幽谷。她的奇蹟鼓舞了許許多多的人，使他們對生命重新建立信心，找到人生的希望。

西元一九六八年，海倫・凱勒以八十七歲的高齡離開人世，她終身為身心障礙者付出的精神，感動了全世界。

一、閱讀後請在不懂的語詞或句子旁畫上？。

二、根據課文內容自我提問，並試著將答案在課文中標示：

提問一：_____

提問二：_____

提問三：_____

附件二：生字語詞檢核單

| 蹟 積 | 腦 惱 | 溝 講 | 倫 淪 | 使 便 |
|---|---|---|---|---|
| 障<br>礙 | 鼓<br>勵 | 觸<br>摸 | 高<br>齡 | 付<br>出 |
| 克<br>服 | 鼓<br>舞 | 幽<br>谷 | 溝<br>通 | 奉<br>獻 |
| 現<br>身<br>說<br>法 | 人<br>見<br>人<br>愛 | 奇<br>蹟 | | |

附件三：因果關係紀錄單

| 因 | → | 果 |
| --- | --- | --- |
| | → | |
| | → | |
| | → | |
| | → | |

# 國立公共資訊圖書館
# 104年公共圖書館經營管理人才
# 培訓總計畫

## 壹、依據：

本館104年度施政計畫

## 貳、計畫目標

一、加強館員基本專業知能，以提升圖書館服務品質，達成公共圖書館永續經營的目標。

二、增進館員推廣行銷的知識與技能，以活化公共圖書館功能，使圖書館資源發揮最大效益。

三、加強縣市文化局(處)圖書館輔導所屬鄉鎮圖書館所需知能及實務訓練。

四、促進地方鄉鎮長瞭解公共圖書館經營與提升閱讀力的重要性，增進地方閱讀建設之發展。

## 參、辦理機關

一、指導機關：教育部

二、主辦機關：國立公共資訊圖書館

三、協辦機關：各縣市文化局或教育局(處)圖書館

## 肆、執行策略及方式

本計畫培訓對象包含各縣市鄉鎮長、文化(教育)局(處)輔導業務科長、公共圖書館館長、館員、志工及中小學教師等，為提升專業知能，課程規劃主要依據圖書館員基本專業能力指標(詳見附件)，以及各公共圖書館期能強化之主題方向進行課程發展與規劃，配合103年度辦理之高齡讀者服務研習課程，今年度再延續辦理高齡讀者服務之進階課程。另規劃為主管人員及各縣市鄉鎮長辦理之管理與推廣課程，進行分層分期授課培訓，全程參與者發給證書，並將課程講義印製教材供運用參考。

一、104年公共圖書館趨勢服務專題研習-高齡讀者服務進階班(館員及館長班)

(一)辦理時間：預訂5-9月。(每場次以1天為原則)

(二)辦理方式：共計辦理3場次研習(含1場次實作討論課程，每場次以1天為原則)，課程規劃以103年度高齡讀者服務課程為基礎，延續規劃進階課程，包含如何開發高齡讀者新族群、提升高齡讀者資訊素養，以及高齡讀者資訊需求與圖書館服務推廣，期能幫助公共圖書館館員更瞭解高齡讀者的需求，規劃提供更貼近高齡讀者需求的服務。

(三)研習對象：縣市文化局及鄉鎮(市、區)圖書館館員。

(四)課程主題與規劃：

主題一：如何開發高齡讀者新族群 (90人)

| 課程主題 | 時數 | 規劃說明 | 講師人選<br>(規劃邀請) | 對應之<br>核心能力 |
|---|---|---|---|---|
| 瞭解失智老年人及其家屬照顧者之心理與資訊需求 | 2.5 | 透過瞭解失智老年人及其家屬照顧者之心理與資訊需求，可提供圖書館規劃相關資源與資訊服務之參考。 | 1.李光廷教授<br>輔仁大學長期照護碩士學程兼任副教授<br>2.王寶英主任<br>現職聖若瑟失智老人養護中心主任 | 二7<br>瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為 |
| 圖書館如何服務潛在高齡讀者 | 3 | 瞭解如何提供服務予不識字、失智、失能與行動不便老年人，以便能進一步服務圖書館的潛在高齡讀者。 | 1.林珊如教授<br>國立臺灣大學圖書資訊學系教授兼系主任<br>2.王美玉教授<br>淡江大學資訊與圖書館學系教授兼系主任 | 二7<br>瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為 |

主題二：提升高齡讀者資訊素養 (90人)

| 課程主題 | 時數 | 規劃說明 | 講師人選<br>(規劃邀請) | 對應之<br>核心能力 |
|---|---|---|---|---|
| 瞭解高齡讀者的資訊需求 | 2.5 | 瞭解高齡讀者的資訊需求，以規劃相關服務與活動提升高齡讀者資訊素養。 | 1.林珊如教授<br>國立臺灣大學圖書資訊學系教授兼系主任<br>2.徐瑜君老師<br>國立臺灣大學圖書資訊學系助教 | 二7<br>瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為 |
| 指導高齡讀者資訊安全觀念 | 2.5 | 瞭解如何指導高齡讀者正確的資訊安全觀念。 | 1.呂守箴老師<br>鼎盛公司資訊安全顧問<br>2.張國蘭老師<br>臺北市樂齡示範中心講師 | 二5<br>具備熟諳的資訊素養 |
| 資訊設備指導示範教學[實作課程] | 1 | 以實際示範教學方式，使同道瞭解如何指導高齡讀者學習操作資訊設備。 | 1.廖禎婉小姐<br>國立公共資訊圖書館多元文化服務科專員<br>2.張琬甄小姐<br>國立公共資訊圖書館數位資源服務科館員 | 二5<br>具備熟諳的資訊素養<br>五2<br>瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播 |

主題三：高齡讀者資訊需求與圖書館服務推廣 (90人)

| 課程主題 | 時數 | 規劃說明 | 講師人選<br>(規劃邀請) | 對應之<br>核心能力 |
|---|---|---|---|---|
| 圖書館高齡讀者之館藏資源服務 | 2.5 | 瞭解高齡讀者的閱讀與資訊需求，並能妥善規劃高齡服務的館藏資源徵集策略與方向。 | 1.林珊如教授<br>國立臺灣大學圖書資訊學系教授兼系主任<br>2.詹麗萍教授<br>國立中興大學圖書資訊學研究所教授兼圖書館館長<br>(退休) | 三3<br>瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰 |
| 圖書館高齡服務之設備需求 | 2 | 深入瞭解高齡讀者服務區域可提供之硬體與設備，以提供更符合高齡者所需之服務。 | 1.吳可久教授<br>國立臺北科技大學互動設計系副教授<br>2.陳格理教授<br>東海大學建築系教授 | 二8<br>評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源 |
| 圖書館高齡讀者服務實例討論<br>[實作課程] | 1 | 邀請具有高齡讀者服務區域實務經驗之館員分享服務推廣經驗，及高齡服務實例探討。 | 1.林珊如教授<br>國立臺灣大學圖書資訊學系教授兼系主任<br>2.呂春嬌館長<br>國立公共資訊圖書館館長 | 二8<br>評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源 |

二、104年公共圖書館經營管理研習(館員及館長班)

(一)辦理時間：預訂4-10月。(每場次以1天為原則)

(二)辦理方式：共計辦理3場次3種不同主題研習，課程規劃包含閱讀素養與行銷，溝通與讀者抱怨處理，以及視障讀者服務三大主題，期能增進基層館員對於特殊讀者服務的了解，以及提升館員推廣行銷及溝通能力之相關知識與實務技能，有助圖書館推動公共關係及閱讀活動之效益。

(三)研習對象：縣市文化局及鄉鎮(市、區)圖書館館員、志工及中小學教師。

(四)課程主題與規劃：

主題一：閱讀素養．行銷閱讀 (90人)

| 課程主題 | 時數 | 規劃說明 | 講師人選<br>(規劃邀請) | 對應之<br>核心能力 |
|---|---|---|---|---|
| 介紹閱讀知能與素養 | 2.5 | 引導館員瞭解閱讀知能與閱讀素養的內容及其重要性。 | 1.柯華葳教授<br>國家教育研究院院長兼臺灣閱讀協會理事<br>2. 鄭圓鈴教授<br>國立臺灣師範大學國文系教授與「閱讀素養一本通」專書作者 | 二9<br>具備閱讀指導能力：分析閱讀素材能力、挑選合適的相關閱讀素材能力 |
| 館員如何協助提升閱讀素養 | 1.5 | 協助館員瞭解如何規劃服務及活動，並結合在地學校資源，以提升民眾閱讀素養。 | 1.賴苑玲教授<br>國立臺中教育大學區域與社會發展學系教授<br>2.陳昭珍教授<br>國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授兼教務長 | 二9<br>具備閱讀指導能力：分析閱讀素材能力、挑選合適的相關閱讀素材能力 |
| 圖書館創意閱讀行銷策略<br>[經驗交流] | 2 | 具備創新行銷的概念與策略，瞭解如何規劃圖書館創意閱讀活動。 | 1.吳靜宜老師<br>臺北縣石碇高中圖書館讀服組組長<br>2.呂佳勳老師<br>臺中市塗城國小圖書館館長(臺中市103年閱讀磐石學校) | 七3<br>具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法 |

主題二：溝通與讀者抱怨處理 (90人)

| 課程主題 | 時數 | 規劃說明 | 講師人選<br>(規劃邀請) | 對應之<br>核心能力 |
|---|---|---|---|---|
| 掌握讀者行為與心理特質 | 1.5 | 瞭解如何掌握讀者行為與心理特質，以建立良好溝通模式，並減低讀者抱怨。 | 1.蘇小鳳教授<br>國立中興大學圖書資訊學研究所副教授<br>2.毛國楠教授<br>國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系兼任教授 | 二3<br>具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力<br>二4<br>瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。 |
| 溝通及讀者抱怨事件處理策略 | 1.5 | 建立讀者抱怨處理作業流程，了解影響溝通效能的因素，並能有效排除障礙因素。 | 1.黃若羽老師<br>中國生產力中心顧問<br>2.林婉如老師<br>我思形象教室總經理兼亞太教育訓練網 特約講師 | 二3<br>具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力 |
| 圖書館衝突管理實例討論及演練<br>[實作課程] | 3 | 針對圖書館常見的衝突原因與實例，運用溝通技巧及衝突管理的概念進行實地討論及演練。 | 1.洪玉珠組長<br>國立臺灣大學圖書館閱覽組組長<br>2.黃文玉科長<br>國立公共資訊圖書館閱覽諮詢科科長 | 二3<br>具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力<br>七1<br>具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題 |

主題三：視障讀者服務 (90人) [規劃與國立臺灣圖書館合辦]

| 課程主題 | 時數 | 規劃說明 | 講師人選<br>(規劃邀請) | 對應之<br>核心能力 |
|---|---|---|---|---|
| 認識視覺障礙 | 2 | 認識視覺障礙者之心理與行為特徵，以提供適宜之服務。 | 1.林慶仁教授<br>國立臺南大學特殊教育學系副教授<br>2.藍介洲執行長<br>中華民國視障者家長協會執行長 | 二7<br>瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為 |
| 如何服務與引導視障讀者 - 介紹與實際演練<br>[實作課程] | 2 | 介紹館員如何服務與引導視障讀者的方式，並實際演練人導法。 | 1.廖彥昌老師<br>愛盲基金會定向行動老師<br>2.鄧敏宏老師<br>愛盲基金會定向行動老師 | 二7<br>瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為 |
| 視障相關資源與輔具介紹<br>[實務課程] | 1.5 | 介紹國立臺灣圖書館相關視障資源服務及本館與學界合作發展之B-reader，針對視障相關資源服務與輔具使用方式加以說明。 | 1.周淑惠主任<br>國立臺灣圖書館採訪編目組主任<br>2.楊靜宜科長<br>國立公共資訊圖書館數位資源服務科科長 | 一7<br>運用科技解決問題，並提出適當的方案。 |

三、104年公共圖書館卓越領導研習(鄉鎮長班)

(一)辦理時間：預訂3-5月。(1場次，以1天為原則)

(二)辦理方式：課程規劃以瞭解閱讀力對於地方發展的重要性為主軸，促使各縣市鄉鎮(市、區)長重視公共圖書館經營與發展，瞭解閱讀政策的重要性，以增進鄉鎮圖書館由上而下進行閱讀推廣之動力。

(三)研習對象：鄉鎮(市、區)長。

(四)課程主題與規劃：(90人)

| 課程主題 | 時數 | 規劃說明 | 講師人選<br>(規劃邀請) | 對應之<br>核心能力 |
|---|---|---|---|---|
| 公共圖書館經營與提升閱讀力的重要性 | 1.5 | 引導鄉鎮長瞭解公共圖書館經營與制定閱讀政策，對於提升地方閱讀力的重要性。 | 1.陳昭珍教授<br>國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授兼教務長<br>2.薛茂松館長<br>國立臺中圖書館館長(退休) | 一9<br>瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策 |
| 鄉鎮長圖書館經營理念分享<br>[經驗交流] | 1 | 邀請經營績效良好的鄉鎮長分享其經營理念，藉由實際案例說明圖書館政策推行與經營的成功關鍵。 | 1.陳菊市長<br>高雄市長<br>2.史哲局長<br>高雄市政府文化局局長 | 一9<br>瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策 |

四、104年公共圖書館卓越領導研習(科長班)

(一)辦理時間：預訂9-10月。(1場次，每場次以2天為原則)

(二)辦理方式：課程設計以圖書館經營管理實務為主軸，規劃圖書館募書策略、服務設計及圖書館評鑑等課程，促使縣市文化局(圖書館)主管業務人員具備組織經營管理、服務設計之創新能力，以協助鄉鎮圖書館提升整體服務品質。

(三)研習對象：縣市文化局或教育局(處)圖書館科長及相關承辦人員。

(四)課程主題與規劃：突破公共圖書館經營困境(50人)

| 課程主題 | 時數 | 規劃說明 | 講師人選<br>(規劃邀請) | 對應之<br>核心能力 |
|---|---|---|---|---|
| 縣市圖書館評鑑執行作業經驗分享[經驗交流] | 2 | 藉由實際執行縣市圖書館評鑑之科長，分享執行評鑑之經驗，引導各縣市圖書館業務主管人員瞭解評鑑之重要性與方法。 | 1.楊淑梅科長<br>花蓮縣文化局科長<br>2.潘政儀館長<br>高雄市立圖書館館長 | 七2<br>具備評估圖書館服務和績效的概念與方法 |
| 圖書館募書與企業合作之經營與策略 | 2.5 | 瞭解圖書館進行募書與募款之策略，以及如何經營與企業合作之關係。 | 1.施純福副局長<br>臺中市政府文化局副局長<br>2.彭仁鴻老師<br>公關達人<br>國資圖102年度暑期研習班講師 | 七10<br>具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助 |
| 推動服務設計的小秘方 | 3 | 認識服務設計的工具與方法，並能運用服務設計策略發掘問題，進行創新。 | 1.楊振甫老師<br>工業技術研究院產服中心專案經理與「打開服務設計的秘密」專書作者<br>2.賴宏誌教授<br>臺灣大學創意創業學程講師 | 七5<br>具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務 |

| 課程主題 | 時數 | 規劃說明 | 講師人選<br>(規劃邀請) | 對應之<br>核心能力 |
|---|---|---|---|---|
| 圖書館實務問題分組討論<br>[實作課程] | 3 | 藉由分組方式實際討論圖書館實務層面之各項議題，促進圖書館業務主管人員之經驗分享與促進交流。 | 1.黃則佳老師<br>宏碁電腦主任工程師與「打開服務設計的秘密」專書作者<br>2.林育弘教授<br>致理技術學院多媒體設計系助理教授 | 七5<br>具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務<br>八1<br>懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力。 |

五、編印「公共圖書館人才培訓教材」：彙整各研習班課程講師講稿，或依主題需求逕向相關專家、學者徵稿。

六、執行期程：

| 月<br>步驟 | | 103 年 | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 月 | 2 月 | 3 月 | 4 月 | 5 月 | 6 月 | 7 月 | 8 月 | 9 月 | 10 月 | 11 月 | 12 月 |
| 1 | 課程規劃 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 活動企劃書擬定 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 發文文化局 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 辦理活動 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 成果彙整 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 經費核銷 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 人才培訓教材編印 | | | | | | | | | | | | |

＊視實際執行情況調整時序。

## 伍、預期效果及效益

一、從培養公共圖書館創新多元服務機能中，展現全新地方閱讀文化風貌。

二、館員專業知能培訓，可轉型為「學習型圖書館」理念，推展至全國公共圖書館，有助整體發展，創造圖書館多元服務機能。

三、輔導公共圖書館服務回應社會需求，開展分齡分衆服務及推廣活動，本年度延續高齡讀者服務開辦進階課程，培訓後將可提供高齡讀者更符合所需之服務與活動。

四、強化縣市政府輔導鄉鎮(市、區)圖書館之功能及專業知能，提升公共圖書館服務品質及營運效率。

五、引導地方鄉鎮首長重視公共圖書館經營及規劃閱讀政策的重要性，培訓後將可帶動更多資源與人力投入地方閱讀建設。

六、於本年度課程完成後，編印「公共圖書館人才培訓教材」1,000冊，作為公共圖書館未來營運管理及學員日後工作、進修上之參考。

# 我國圖書館員基本專業能力清單

| 能力範圍 | 能力指標 |
| --- | --- |
| (一)<br>專業基礎認知 | 1.具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務。<br>2.支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務。<br>3.具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰。<br>4.瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。<br>5.瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範。<br>6.有效率的溝通技巧。<br>7.運用科技解決問題，並提出適當的方案。<br>8.瞭解現有的圖書館類型，以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係。<br>9.瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策。<br>10.具備第二外語等多元化語文能力。<br>11.瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。<br>12.瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等。<br>13.瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。<br>14.瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。 |

| 能力範圍 | 能力指標 |
| --- | --- |
| (二)<br>參考和讀者服務能力 | 1.瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者。<br>2.將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用。<br>3.具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。<br>4.瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。<br>5.具備熟諳的資訊素養。<br>6.對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。<br>7.瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。<br>8.評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。<br>9.具備閱讀指導能力：分析閱讀素材能力、挑選合適的相關閱讀素材能力。 |
| (三)<br>資訊資源能力 | 1.管理多元化館藏的概念和方法。<br>2.館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。<br>3.瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。<br>4.透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期。 |
| (四)<br>資訊和知識組織能力 | 1.資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。<br>2.資訊和知識的組織與描述的原理。<br>3.資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。 |

| 能力範圍 | 能力指標 |
| --- | --- |
| (五)<br>資訊科技應用能力 | 1.有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術。<br>2.瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播。<br>3.配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術。<br>4.瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用。<br>5.發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等。<br>6.具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法。<br>7.具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平臺技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等。 |
| (六)<br>繼續教育和終身學習能力 | 1.圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長。<br>2.認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用。<br>3.瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑。<br>4.瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發。 |

| 能力範圍 | 能力指標 |
| --- | --- |
| (七)<br>行政與管理能力 | 1.瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者。<br>2.將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用。<br>3.具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。<br>4.瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。<br>5.具備熟諳的資訊素養。<br>6.對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。<br>7.瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。<br>8.評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。<br>9.具備閱讀指導能力：分析閱讀素材能力、挑選合適的相關閱讀素材能力。 |
| (八)<br>研究發展能力 | 1.管理多元化館藏的概念和方法。<br>2.館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。<br>3.瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。<br>4.透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期。 |

註1 資料來源：劉濟慈，「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」（國立政治大學圖　書資訊與檔案學研究所，碩士論文，民98年），頁 168-170。

註2 本研究主要依據美國圖書館學會擬定的<圖書館事業的核心能力>(Core Competences of Librarianship)所列的8大能力範圍和40項專業能力為架構，經邀集圖書資訊學界之圖書館員、館長與教師進行焦點團體訪談後，所彙整而成之館員基本專業能力清單。

# 國立公共資訊圖書館104年「館員溝通技巧與讀者抱怨處理研習」實施計畫

## 壹、依據：

本館「104年公共圖書館經營管理人才培訓實施計畫」辦理。

## 貳、目的：

期使館員了解讀者行為與心理特質進而掌握讀者抱怨原因與種類，了解影響溝通效能的因素，使館員能掌握與讀者溝通技巧，並能有效應用於讀者抱怨之處理。

## 參、辦理機關

一、指導機關：教育部

二、主辦機關：國立公共資訊圖書館

## 四、參加研習對象及資格：

縣市文化局及鄉鎮(市、區)圖書館從業人員 (請各縣市文化局鼓勵館長及館員報名參加)。

## 五、研習時間：104年5月18日（星期一）

## 六、研習地點：

國立共資訊圖書館二樓第一會議室（臺中市南區五權南路100號）

## 七、報名作業

（一）報名日期：即日起至5月11 日止。

（二）報名員額：90人，額滿截止。

（三）報名方式：

1.請於5月11日前由各縣市文化局(處)彙整資料統一回傳報名表。

2.將於開課前以E-mail通知報到。

3.報名完成後如因故屆時不能出席，請提前於5月14日前，告知本館聯絡人取消或更換人員。

（四）本案聯絡人：陳慧津小姐 (電話：04-22625100 #1512；傳真：04-22629001；Email：a13101@nlpi.edu.tw )

## 八、經費：

由本館年度經費支出。

## 九、其他

（一）全程參與研習活動者發給證書。

（二）統一登入公務人員終身學習入口網站，每場次認證研習時數計6小時。

（三）參加學員請各服務機關給予公(差)假參加(主辦單位供膳)。

（四）與會學員差旅費，請依規定向各服務單位報支。

（五） 本次研習下午課程時間將以分組討論方式進行，請參加學員於報名時務必填寫報名表中「曾遭遇讀者抱怨案例」欄位，供課程討論用。

## 十、104年「館員溝通技巧與讀者抱怨處理研習」課程表

| 104 年 5 月 18 日 星期一 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 時間 | 課程名稱 | 課程內容 | 規劃說明 | 講師 | 備註<br>(課程內容對應之核心能力) |
| 8:30~9:10 | 報到 | | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 9:10~9:20 | 始業式 | | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 9:20~10:50 | 讀者行為與心理特質 | 1. 分析讀者行為與心理特質<br>2. 掌握讀者行為及心理 | 瞭解如何掌握讀者行為與心理特質，以建立良好溝通模式，並減低讀者抱怨。 | 蘇小鳳教授<br>(國立中興大學圖書資訊學研究所教授) | 1. 瞭解和使用者互動的方法，以提供適當諮詢、調解和指導使用知識和資訊。 |
| 11:00~12:30 | 讀者抱怨處理策略 | 1. 讀者抱怨事件之處理策略<br>2. 增進館員與溝通技巧 | 建立讀者抱怨處理作業流程，了解影響溝通效能的因素，並能有效排除障礙因素 | 詹子鈴老師<br>(職訓局企聯網訓練品質服務團顧問) | 1.具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題 |
| 12:30~13:30 | 午餐暨交流 | | | | |
| 13:30~16:30 | 圖書館衝突管理實例討論及演練 | 衝突情境之實例演練或討論 | 針對圖書館常見的衝突原因與實例，運用溝通技巧及衝突管理的概念進行實地討論及演練 | 洪玉珠組長<br>(現任國立臺灣大學圖書館特藏組組長；歷任國立臺灣大學圖書館閱覽組編審兼股長) | 1. 瞭解和使用者互動的方法，以提供適當諮詢、調解和指導使用知識和資訊。<br>2. .具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題 |
| 16:30~16:40 | 結業式 | | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 16:40~ | 賦歸 | | | | |

## 十一、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要適時修正之。

# 104年「館員溝通技巧與讀者抱怨處理」研習報名表

編號：

| | | | |
|---|---|---|---|
| 姓　　名 | | 性　　別 | □男　□女 |
| 身分證字號 | | 出生日期 | 民國　年　月　日 |
| 服務單位 | | 職　　稱 | |
| 電子郵件 | | 時數認證 | □是　□否<br>公務人員研習入口網站登錄 |
| 通訊地址 | 縣（市）　鄉（鎮區）　里　鄰　路（街）<br>巷　弄　號　樓 | | |
| 連絡電話 | 公： | 行動電話 | |
| 用　　餐 | □素食　□葷食 | | |
| 與會方式 | □臺中高鐵站專車接駁(8:30 出發)　□自行前來 | | |
| 研習日期與地點 | 日期：104 年 5 月 18 日(星期一)<br>研習地點：國立公共資訊圖書館二樓第一會議室<br>(臺中市五權南路 100 號) | | |
| 曾遭遇讀者抱怨案例 | | | |
| 備　　註 | 1. 請將報名表以電子郵件方式寄至a13101@nlpi.edu.tw；報名截止日期：104年5月11日(本案承辦人陳慧津小姐，電話：04-22625100 #1512)。<br>2. 研習期間主辦單位供膳，差旅費請由所屬機構支應。<br>3. 學員與會交通狀況說明將於發送學員錄取通知信時一併通知。 | | |
| 個人資料使用授權同意 | 1. 本館因辦理104年度公共圖書館人才培訓研習所需，蒐集之個人資料，僅供本館辦理104年度人才培訓研習相關業務使用。<br>2. 如未取得個人之同意並簽名蓋章，本館將無法審核所提之相關資料。<br>3.您已詳閱上述內容，並同意本館於合理範圍內處理及使用您的個人資料，且同意本館留存本同意書，供日後查驗。<br>**立同意書人：　　（請親自簽名並蓋章）** | | |

# 國立公共資訊圖書館104年「公共圖書館閱讀素養・行銷閱讀研習」實施計畫

## 壹、依據：

本館「104年公共圖書館經營管理人才培訓實施計畫」辦理。

## 貳、目的：

為使公共圖書館館員瞭解閱讀知能與閱讀素養的內容及其重要性，從而能與在地學校資源結合，規劃並執行具創意之閱讀活動以提升社會民眾閱讀素養。

## 參、辦理機關

一、指導機關：教育部

二、主辦機關：國立公共資訊圖書館

## 肆、參加研習對象及資格：

縣市文化局(處)、教育局(處)、鄉鎮(市、區)圖書館從業人員及中小學圖書教師。

## 伍、研習時間：104年8月10日（星期一）

## 陸、研習地點：

國立公共資訊圖書館二樓第一會議室

（臺中市南區五權南路100號）

## 七、報名作業

（一）報名日期：即日起至研習時間前兩週止。

（二）報名員額：100人，額滿截止。

（三）報名方式：

1.請於7月27日由各縣市文化局(處)彙整資料統一回傳報名表，學校教師請逕以電子郵件報名。

2.將於開課前以電子郵件通知報到。

3.報名完成後如因故屆時不能出席，請提前於8月3日，告知本館聯絡人取消或更換人員。

（四）本案聯絡人：陳慧津小姐 (電話：04-22625100 #1512；傳真：04-22629001；Email：a13101@nlpi.edu.tw )

## 八、經費：

由本館年度經費支出。

## 九、其他

(一)統一登入公務人員終身學習入口網站，每場次認證研習時數計6小時。

(二)全程參與研習活動之學員若需要研習證書，請於研習當日逕洽本案聯絡人。

(三)參加學員請各服務機關給予公(差)假參加(主辦單位供膳)。

(四)與會學員差旅費，請依規定向各服務單位報支。

## 十、104年「公共圖書館閱讀素養．行銷閱讀研習」課程表

| 時間 | 課程名稱 | 課程內容 | 規劃說明 | 講師 | 備註<br>(課程內容對應之核心能力) |
|---|---|---|---|---|---|
| 08:30<br>ㄧ<br>09:20 | 報到 | | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 09:20<br>ㄧ<br>09:30 | 始業式 | | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 09:30<br>ㄧ<br>12:00 | 認識國中小學生的閱讀素養與知能 | 介紹國中小學生的閱讀知能與素養 | 引導館員瞭解閱讀知能與閱讀素養的內容及其重要性。 | 陳海泓教授<br>國立臺南大學教育學系教授兼圖書教師南區輔導團召集人 | 具備閱讀指導能力：分析閱讀素材能力、挑選合適的相關閱讀素材能力 |
| 12:00<br>ㄧ<br>13:00 | 午餐暨交流 | | | | |
| 13:00<br>ㄧ<br>15:20 | 閱讀素養之培養與提升--談中小學閱讀推動之需求 | 介紹中小學閱讀推動之需求與活動，圖書館與學校資源之結合 | 協助館員瞭解如何規劃服務及活動，並結合在地學校資源，以提升民眾閱讀素養。 | 陳昭珍教授<br>國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授兼教務長 | 具備閱讀指導能力：分析閱讀素材能力、挑選合適的相關閱讀素材能力 |
| 15:20<br>ㄧ<br>15:30 | 休息交流 | | | | |
| 15:30<br>ㄧ<br>17:00 | 世界咖啡館--公共圖書館與中小學合作推動閱讀之實作與討論 | 分組討論規劃圖書館創意閱讀行銷策略 | 具備創新行銷的概念與策略，瞭解如何規劃圖書館創意閱讀活動。 | 同上 | 具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法 |
| 17:00 | 賦歸 | | | | |

十一、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要適時修正之。

**104 年「公共圖書館閱讀素養‧行銷閱讀研習」報名表**

**編 號 ：**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 姓　　名 | | 性　　別 | □男　　□女 |
| 身分證字號 | | 出生日期 | 民國　　年　　月　　日 |
| 服務單位 | | 職　　稱 | |
| 電子郵件 | | 時數認證 | □是　　□否<br>公務人員研習入口網站登錄 |
| 通訊地址 | | | |
| 連絡電話 | 公： | 行動電話 | |
| 用　　餐 | □素食　□葷食 | | |
| 與會方式 | □臺中高鐵站專車接駁(8:50 出發)　　□自行前來 | | |
| 研習日期與地點 | 日期：104 年 8 月 10 日(星期一)<br>研習地點：國立公共資訊圖書館二樓第一會議室<br>(臺中市南區五權南路 100 號) | | |
| 備註 | 1. 請以電子郵件方式寄至a13101@nlpi.edu.tw；收件截止日期：104年7月27日(本案承辦人陳慧津小姐，電話：04-22625100#1512)。<br>2. 研習期間主辦單位供膳，差旅費請由所屬機構支應。<br>3. 學員與會交通狀況說明將於發送學員錄取通知信時一併通知。 | | |
| 個人資料使用授權同意 | 1. 本館因辦理104年度公共圖書館人才培訓研習所需，蒐集之個人資料，僅供本館辦理104年度人才培訓研習相關業務使用。<br>2. 如未取得個人之同意並簽名蓋章，本館將無法審核所提之相關資料。<br>3. 您已詳閱上述內容，並同意本館於合理範圍內處理及使用您的個人資料，且同意本館留存本同意書，供日後查驗。<br>4. 詳細個資保護告知聲明，請見本館官網個人資料保護網頁：http://bit.ly/1DRTYS8<br>**立同意書人：　　（請親自簽名或蓋章）** | | |

# 國立公共資訊圖書館辦理「公共圖書館閱讀環境改善暨書香卓越典範計畫書撰寫研習班」實施計畫

## 壹、依據：

教育部「104年公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫」辦理。

## 貳、目的：

為培養公共圖書館從業人員撰寫計畫書所需能力，具備審視圖書館目標、服務內容與對象、空間環境等要素，能夠提出有效改善方案與營運規劃策略，以爭取外部經費挹注，改造圖書館並提升軟硬體設施，特辦理本研習班，以全面改善國內公共圖書館閱讀環境與服務。

## 參、辦理機關

一、指導機關：教育部

二、主辦機關：國立公共資訊圖書館

## 肆、參加研習對象及資格：

公共圖書館人員。以未獲「教育部98-104年閱讀環境與設備升級實施計畫」、「102-104公共圖書館書香卓越典範補助專案計畫」之補助館優先報名。

## 伍、研習時間：104年8月24日（一）

## 陸、研習地點：

國立公共資訊圖書館2樓第一會議室

（地址：臺中市南區五權南路100號）

## 七、報名作業

（一）報名日期：即日起至8月19日（星期三）止。

（二）報名員額：80人，額滿截止。

（三）報名方式：

1. 報名資料填妥後（詳附件報名表），統一由各縣市以E-MAIL彙送本館本案聯絡人。
2. 本次研習認證研習時數計6小時，由本館統一登錄公務人員終身學習入口網站。
3. 開課前將以E-MAIL通知報到。

（四）本案聯絡人：陳慧珍小姐 ( TEL: (04) 2262-5100分機1508；E-MAIL：a12103@nlpi.edu.tw)

## 八、經費：

報名學員由所屬服務機關給予公（差）假參加（主辦單位供膳）；差旅費用亦請依規定向各所屬服務機關報支。

## 九、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正之。

## 十、課程表

| 時間 | 課程名稱 | 主講人/主持人 |
|---|---|---|
| 09:00~09:20 | 學員報到 | 輔導推廣科 |
| 09:20~09:30 | 始業式 | 長官致詞 |
| 09:30~12:00 | 【公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫】<br>計畫書撰寫與委員審查原則 | 薛茂松委員<br>「教育部公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫」審查委員暨分區輔導委員 |
| 12:00~13:30 | 午餐 | 輔導推廣科 |
| 13:30~15:30 | 【公共圖書館書香卓越典範補助專案計畫】<br>計畫精神介紹與委員審查原則 | 余德銓委員<br>「教育部公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫」審查委員暨分區輔導委員 |
| 15:30~17:00 | 【公共圖書館書香卓越典範補助專案計畫】<br>執行館經驗分享<br>1.南投縣埔里鎮立圖書館；<br>2.雲林縣斗六市立繪本圖書館；<br>3.高雄市立圖書館大東藝術館；<br>4.臺南市立圖書館總館；<br>5.臺東縣文化處圖書館。 | 102-103年獲選典範館 |
| 17:00~ | 散會 | |

# 十一、報名表

**「公共圖書館閱讀環境改善暨書香卓越典範計畫書撰寫研習班」報名表**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 姓　　名 | | 服務單位 | |
| 出生年月日* | | 職　　稱 | |
| 身分證字號* | | 用　　餐 | □素食　□葷食 |
| 連絡電話 | | 時數認證* | □是　□否(如需公務人員研習時數 6 小時，請填寫*註記欄位) |
| 電子郵件 | | | |
| 與會方式 | □於高鐵臺中站集合搭乘接駁車　　□自行前往 | | |
| 備　　註 | 1. 報名表請**由各縣市彙整後**於報名截止次日以電子郵件方式傳送至 a12103@nlpi.edu.tw；報名截止日期：8 月 19 日(星期三)<br>（本案聯絡人陳慧珍小姐，Tel：04-22625100 分機 1508）。<br>2. 報名學員由所屬服務機關給予公（差）假參加（主辦單位供膳）；差旅費用亦請依規定向所屬服務機關報支。<br>3. 研習會場不供應紙杯，請自備環保杯。 | | |
| 個人資料使用授權同意* | 1. 本館因辦理 104 年「公共圖書館執行閱讀環境改善研習」所需，蒐集之個人資料，僅供本館辦理公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫相關業務使用。<br>2. 如未取得個人之同意並簽名（或蓋章），本館將無法審核所提之相關資料及核予公務人員研習時數。<br>3. 您已詳閱上述內容，並同意本館於合理範圍內處理及使用您的個人資料，且同意本館留存本同意書，供日後查驗。<br>**立同意書人：**　　（請親自簽名或蓋章） | | |

## 交通資訊

### 一、搭乘接駁車學員集合資訊

1.集合時間：當日上午8時40分（準時發車）。

2.集合地點：高鐵臺中站1樓6號出口前（手扶梯旁）。

### 二、搭乘火車

1.請於火車站正對面之臺中客運(需過馬路)搭乘35,82,101,102之臺中市公車。

2.請至「國立公共資訊圖書館」站下車，公車約每15分鐘一班，車程約8~15分鐘 (持悠遊卡、臺灣通、ETC卡、一卡通可享8公里內免費搭乘公車)。

### 三、自行開車

1.自國道1號中山高速公路北下或南上，至南屯交流道下，經五權西路右轉五權路，接五權南路至臺中高等法院對面即可到達。

2.本館有地下停車場可供停車(半小時10元)非假日停車收費一天最高100元。

※如搭高鐵自行前來，請於高鐵站6號出口15月臺搭乘82、101公車至「國立公共資訊圖書館」站下。

# 國立公共資訊圖書館104年「公共圖書館趨勢服務專題研習-高齡讀者服務進階班」實施計畫

## 壹、依據：

本館「104年公共圖書館經營管理人才培訓實施計畫」辦理。

## 貳、目的：

幫助公共圖書館館員更瞭解高齡讀者的圖書資訊需求，以能規劃並提供更貼近高齡讀者或家屬需求之圖書館服務。

## 參、辦理機關

一、指導機關：教育部

二、主辦機關：國立公共資訊圖書館

## 肆、參加研習對象及資格：

(一)縣市文化(教育)局(處)及鄉鎮(市、區)圖書館從業人員，請各縣市文化(教育)局(處)鼓勵館長及館員報名參加。

(二)對認識高齡讀者閱讀及圖書資訊需求有興趣之各縣市樂齡學習示範中心業務相關人員。

## 伍、研習場次、時間及地點：

| 場次別 | 主題 | 日期 | 地點 |
|---|---|---|---|
| 第1場 | 提升高齡讀者資訊素養 | 9月30日<br>（星期三） | 國立公共資訊圖書館 |
| 第2場 | 高齡讀者館藏發展<br>與服務推廣 | 10月7日<br>(星期三) | 國立公共資訊圖書館 |
| 第3場 | 如何規劃圖書館<br>樂齡空間與服務 | 10月13日<br>（星期二） | 國立公共資訊圖書館 |

## 六、報名作業

（一）報名日期：即日起至 9 月23 日止。

（二）報名員額：每場次50人，額滿截止。

（三）報名方式：

1.圖書館從業人員請於9月23日前由各縣市文化(教育)局(處)彙整資料統一回傳報名表。

2.各縣市樂齡學習示範中心業務相關人員請逕以電子郵件報名。

3.將於開課前以電子郵件通知報到。

（四）本案聯絡人：陳慧津小姐 (電話：04-22625100 #1512；傳真：04-22629001；E-mail：a13101@nlpi.edu.tw )

## 七、經費：

由本館年度經費支出。

## 八、其他

(一)統一登入公務人員終身學習入口網站，每場次認證研習時數計7小時。

(二)全程參與研習活動之學員若需要研習證書，請於研習當日逕洽本案聯絡人。

(三)參加學員請各服務機關給予公(差)假參加(主辦單位供膳)。

(四)與會學員差旅費，請依規定向各服務單位報支。

## 十、「104年公共圖書館高齡讀者服務研習進階班-主題一：提升高齡讀者資訊素養」課程表

| 104年9月30日星期三 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 時間 | 課程名稱 | 規劃說明 | 講師 | 備註<br>(課程內容對應之核心能力) |
| 08:50<br>ㄧ<br>09:20 | 報到 | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 09:20<br>ㄧ<br>09:30 | 始業式 | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 09:30<br>ㄧ<br>12:00 | 指導高齡讀者資訊安全觀念 | 瞭解如何指導高齡讀者正確的資訊安全觀念。 | 賴威樵老師<br>臺中市樂齡學習示範中心(資訊課程)講師 | 具備熟諳的資訊素養 |
| 12:00<br>ㄧ<br>13:00 | 午餐暨交流 | | | |
| 13:00<br>ㄧ<br>15:30 | 資訊設備指導經驗分享[座談形式] | 以實際示範教學方式，使同道瞭解如何指導高齡讀者學習操作資訊設備。 | 主持人：<br>岳麗蘭科長<br>國立公共資訊圖書館系統資訊科<br>分享人：<br>1.許慶皓秘書<br>嘉義縣大林鎮公所秘書(前大林鎮立圖書館館長)<br>2.廖雅娟館長<br>雲林縣西螺鎮立圖書館<br>3.傅俊淇先生<br>國立公共資訊圖書館系統資源科 | 瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為 |
| 15:30<br>ㄧ<br>17:00 | 世界咖啡館 | 分組討論不同類型老年人之數位科技服務重點。 | 主持人：<br>岳麗蘭科長<br>國立公共資訊圖書館系統資訊科 | 1.具備熟諳的資訊素養。<br>2.瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播。 |
| 17:00 | 賦歸 | | | |

## 「104年公共圖書館高齡讀者服務研習進階班-主題二：高齡讀者館藏發展與服務推廣」課程表

| 104年10月7日星期三 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 時間 | 課程名稱 | 規劃說明 | 講師 | 備註<br>(課程內容對應之核心能力) |
| 09:20<br>-<br>09:50 | 報到 | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 09:50<br>-<br>10:00 | 始業式 | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 10:00<br>-<br>12:00 | 圖書館高齡讀者之館藏發展經驗分享 | 瞭解高齡讀者的閱讀與資訊需求，並能妥善規劃高齡服務的館藏資源徵集策略與方向。 | 主持人：<br>胡修如科長<br>國立公共資訊圖書館多元文化服務科<br>分享人：<br>1.廖禎婉、林詣筑小姐<br>國立公共資訊圖書館多元文化服務科與知識組織科<br>2.王婉如主任<br>臺中市樂齡學習示範中心主任 | 瞭解館藏採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。 |
| 12:00<br>-<br>13:00 | 午餐暨交流 | | | |
| 13:00<br>-<br>15:00 | 世界咖啡館 | 分組討論不同類型老年人之館藏資源需求及服務推廣策略 | 主持人：<br>胡修如科長<br>國立公共資訊圖書館多元文化服務科 | 評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。 |
| 15:20<br>-<br>15:30 | 休息交流 | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 15:30<br>ㄧ<br>17:00 | 高齡讀者館藏發展策略及建議書單[座談形式] | 由本館邀請具有高齡讀者服務區域實務經驗之館員及相關單位人員共同討論圖書館高齡讀者館藏發展策略，並產出建議書單提供公共圖書館參考。 | 主持人：<br>胡修如科長<br>國立公共資訊圖書館多元文化服務科 | 評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。 |
| 17:00 | 賦歸 | | | |

## 「104年公共圖書館高齡讀者服務研習進階班-主題三：如何規劃圖書館樂齡空間與服務」課程表

| 104年10月13日星期二 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 時間 | 課程名稱 | 規劃說明 | 講師 | 備註<br>(課程內容對應之核心能力) |
| 08:50<br>-<br>09:20 | 報到 | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 09:20<br>-<br>09:30 | 始業式 | | 國立公共資訊圖書館 | |
| 09:30<br>-<br>12:00 | 圖書館樂齡區規劃經驗分享<br>[座談形式] | 邀請實際具有樂齡區規劃經驗之館員，針對圖書館樂齡空間、設備與服務各方面進行規劃建置之經驗分享。 | 主持人：<br>胡修如科長<br>國立公共資訊圖書館多元文化服務科<br>分享人：<br>1.陳國昭主任<br>新北市立圖書館平溪分館主任<br>2.黃意萍主任<br>嘉義縣水上鄉樂齡學習示範中心<br>3.謝明原主任<br>屏東縣樂齡學習示範中心主任 | 評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。 |
| 12:00<br>-<br>13:00 | 午餐暨交流 | | | |
| 15:30<br>-<br>17:00 | 世界咖啡館 | 分組討論不同類型書館之樂齡區空間規劃之重點 | 主持人：<br>1.陳格理教授<br>東海大學建築系教授<br>(13:00~14:00)<br>2.林珊如教授<br>國立臺灣大學圖書資訊學系教授兼系主任<br>(14:00~16:30) | 評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。 |
| 17:00 | 賦歸 | | | |

十一、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要適時修正之。

# 十三、104年「公共圖書館高齡讀者服務研習進階班」報名表

**編 號：**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 姓　　名 | | 性　　別 | □男　□女 |
| 身分證字號 | | 出生日期 | 民國　年　月　日 |
| 服務單位 | | 職　　稱 | |
| 電子郵件 | | 時數認證 | □是　□否<br>公務人員研習入口網站登錄 |
| 通訊地址 | | | |
| 連絡電話 | 公： | 行動電話 | |
| 用　　餐 | □素食　□ 葷食 | 與會方式 | □臺中高鐵站交通接駁車　□自行前往 |
| 研習日期<br>(請勾選欲參加之場次) | □第一場次：9 月 30 日(主題一：提升高齡讀者資訊素養)<br>□第二場次：10 月 7 日(主題二：高齡讀者館藏發展與服務推廣)<br>□第三場次：10 月 13 日(主題三：如何規劃圖書館樂齡空間與服務)<br>研習地點：國立公共資訊圖書館二樓第一會議室(臺中市南區五權南路 100 號) | | |
| 備　　註 | 1. 請由各縣市文化(教育)局(處)統一彙整後回傳本案承辦人員；各縣市樂齡學習示範中心業務相關人員請逕以電子郵件方式寄至a13101@nlpi.edu.tw。<br>2. 報名截止日期：104年9月23日(本案承辦人陳慧津小姐，電話：04-22625100 #1512)。<br>3. 研習期間主辦單位供膳，差旅費請由所屬機構支應。<br>4. 學員與會交通狀況說明將於發送學員錄取通知信時一併通知。 | | |
| 個人資料使用授權同意 | 1. 本館因辦理 104 年度公共圖書館人才培訓研習所需，蒐集之個人資料，僅供本館辦理 104 年度人才培訓研習相關業務使用。<br>2. 如未取得個人之同意並簽名蓋章，本館將無法審核所提之相關資料。<br>3. 您已詳閱上述內容，並同意本館於合理範圍內處理及使用您的個人資料，且同意本館留存本同意書，供日後查驗。<br>4. 詳細個資保護告知聲明，請見本館官網個人資料保護網頁：<br>http://bit.ly/1DRTYS8<br>**立同意書人：　　（請親自簽名或蓋章）** | | |

## 交 通 資 訊

### 一、搭乘接駁車學員集合資訊

1.集合時間：

(1)9月30日集合時間早上8：30（準時發車）。

(2)10月7日集合時間早上9：10(準時發車)。

(3)10月13日集合時間早上8：15(準時發車)

2.集合地點：高鐵臺中站6號出口前（手扶梯旁）。

### 二、搭乘火車

1.請於火車站正對面之臺中客運(需過馬路)搭乘35,82,101,102之臺中市公車。

2.請至「國立公共資訊圖書館」站下車，公車約每15分鐘一班，車程約8~15分鐘 (持悠遊卡、臺灣通、ETC卡、一卡通可享8公里內免費搭乘公車)。

### 三、自行開車

1.自國道1號中山高速公路北下或南上，至南屯交流道下，經五權西路右轉五權路，接五權南路至臺中高等法院對面即可到達。

2.本館有地下停車場可供停車(半小時10元)非假日停車收費一天最高100元。

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

樂齡悅讀新視界 / 劉採琼等編輯. -- 初版. --
臺中市：公共資訊圖書館, 民104.12
面； 公分. --（國立公共資訊圖書館人才培訓教材；第13輯）
ISBN 978-986-04-7799-3（平裝）
1.公共圖書館 2.圖書館推廣服務 3.閱讀 4.文集

026.07 105000024

公共圖書館人才培訓教材 第13輯

# 樂齡悅讀新視界

指導機關：教育部

編印發行：國立公共資訊圖書館 NATIONAL LIBRARY of PUBLIC INFORMATION

地　　址：402-46臺中市南區五權南路100號
電　　話：04-22625100
網　　址：http://www.nlpi.edu.tw
發 行 人：呂春嬌
編輯小組：劉採琼、黃文玉、陳慧珍、余玟靜、鄒湘瑛、賴怡靜、陳慧津
設計印刷：京鈿文化事業有限公司
地　　址：臺中市太平區興隆里新坪60巷2弄4號1F
電　　話：(04)2244-2216
初版日期：中華民國104年12月
ＩＳＢＮ：978-986-04-7799-3（平裝）
Ｇ Ｐ Ｎ：1010403483
工 本 費：新臺幣150元整
購買請洽政府出版品展售單位：
1.五南文化廣場　2.國家書店

公共圖書館

人才培訓教材

樂齡

悅讀

13

新視界

指導單位：教育部

主辦單位：國立公共資訊圖書館 NATIONAL LIBRARY of PUBLIC INFORMATION

ISBN 978-986-04-7799-3

9 789860 477993 00150

GPN:1010403483

工本費：新臺幣150元整