

97年縣市文化局（處、圖書館）

輔導知能培訓

研習手冊

指導機關：教 育 部

主辦機關：國立台中圖書館

研習地點：國立台中圖書館二樓研習教室

研習日期：97年9月24、25日（星期三、四）

97年「縣市文化局（處、圖書館）輔導知能培訓」 研習手冊

目次

研習課程表.....	1
專題演講	
館員禮儀及讀者溝通技巧/林慶弧	4
數位時代公共圖書館讀者服務新趨勢/賴苑玲	33
激發優勢創意，提升公共圖書館競爭力/許永政	70
公共圖書館與數位閱讀發展/賴忠勤	73
講師資料	92
學員名錄	94
工作人員名錄	96
座位表	97
附錄	
97年「縣市文化局（處、圖書館）輔導知能培訓」實施計畫.....	99
國立臺中圖書館位置圖、交通暨停車指南.....	100
國立臺中圖書館出版品一覽表.....	102
國立臺中圖書館提供之電子資料庫.....	103
筆記欄	105

縣市文化局（處、圖書館）

輔導知能培訓研習手冊



研習課程表

日期	時間	課程內容	主講人或主持人
97 年 9 月 24 日 (三)	09:30~ 10:00	報到	輔導課
	10:00~ 10:10	始業式	蘇忠館長 國立臺中圖書館
	10:10~ 12:00	一、專題演講：「館員 禮儀及讀者溝通技 巧」I	主講人：林慶弧講師 修平技術學院通識教育中心
	12:00~ 13:30	午餐、休息	輔導課
	13:30~ 14:30	二、專題演講：「館員 禮儀及讀者溝通技 巧」II	主講人：林慶弧講師 修平技術學院通識教育中心
		問題與討論 (Q and A)	
	14:40~ 15:30	三、專題演講：「數位 時代公共圖書館讀 者服務新趨勢」I	主講人：賴苑玲教授 國立台中教育大學社教系
	15:30~ 15:50	茶敘交誼	輔導課
	15:50~ 17:30	四、專題演講：「數位 時代公共圖書館讀 者服務新趨勢」II	主講人：賴苑玲教授 國立台中教育大學社教系
問題與討論 (Q and A)			
17:30~	明天見 (前往住宿旅館：金典會館) 地址：台中市健行路1049號，電話：04-23246098		

日期	時間	課程內容	主講人或主持人
97 年 9 月 25 日 (四)	09：00~ 10：30	五、專題演講：「激發 優勢創意，提升公 共圖書館競爭力」I	主講人：許永政主任 桃園縣中壢區社區大學 清涼音文教基金會經營顧問
		問題與討論（Q and A）	
	10：30~ 10：40	休息交誼	輔導課
	10：40~ 12：00	六、專題演講：「激發 優勢創意，提升公 共圖書館競爭力」 II	主講人：許永政主任 桃園縣中壢區社區大學 清涼音文教基金會經營顧問
		問題與討論（Q and A）	
	12：00~ 13：30	午餐、休息	輔導課
	13：30~ 15：30	七、專題演講：「公共 圖書館與數位閱讀 發展」	主講人：賴忠勤課長 國立台中圖書館採編課
		問題與討論（Q and A）	
	15：30~ 15：40	休息交誼	輔導課
	15：40~ 16：30	八、綜合座談及結業式	主持人： 蘇忠館長 參與討論： 賴忠勤課長 胡修如課長 王元仲課長 賴甫昌課長
16：30~	賦 歸		

林慶孤 講師

賴苑玲 教授

許永政 主任

賴忠勤 課長

專·題·演·講

館員禮儀及讀者溝通技巧

主講人：林慶弧
修平技術學院
通識教育中心 講師

壹、行銷的基本觀念

- 行銷的意義
- 行銷的起源
- 行銷的組合

顧客需求之演變與廠商之對應

顧客需求之演變

物質缺乏時代 (要有)
追求數量時代 (要多)
追求品質時代 (要好)
追求品味時代 (要不同)
追求充實與滿足 (要服務)

廠商作為

掌握製造技術
大量生產技術
重視品質形象
重視企業形象
重視高附加價值

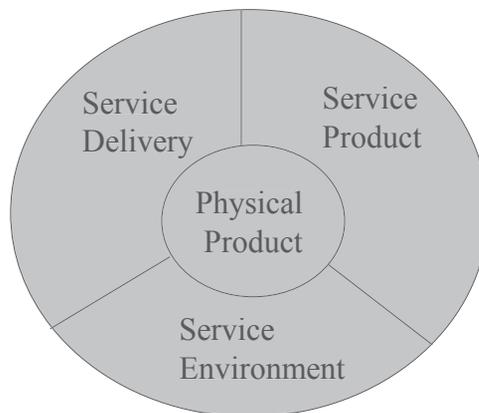
顧客導向的行銷組合

- Customers' Needs
- Cost to Customers
- Convenience
- Communication

服務業的特性 4I's

- Intangibility
- Inconsistency
- Inseparability
- Inventory

服務的組成要素



服務的行銷組合



顧客出走的原因

- 核心服務失敗
- 服務不便利
- 服務態度不佳
- 服務環境不良
- 價格不合理
- 運用不實手法
- 競爭因素
- 不可預期因素

顧客滿意的經營

- 重視承諾，實現承諾
- 傾聽顧客聲音，建立Learning Relationship
- 重視長期利益
- 第一次便將服務做好
- 健全服務流程管理
- 以待客之道善待員工
- 妥善處理顧客抱怨

顧客滿意的重要

- 顧客爭取成本比
- 顧客抱怨擴散比
- 顧客抱怨槓桿比

顧客抱怨行爲

- 無行動
- 私下抱怨
 - 私下抵制
 - 品牌移轉
 - 負面口碑
- 向企業抱怨
- 向第三團體抱怨
 - 消費者保護組織
 - 法院

顧客抱怨的處理

- 耐心多一點
- 態度好一點
- 動作快一點
- 補償多一點
- 層次高一點

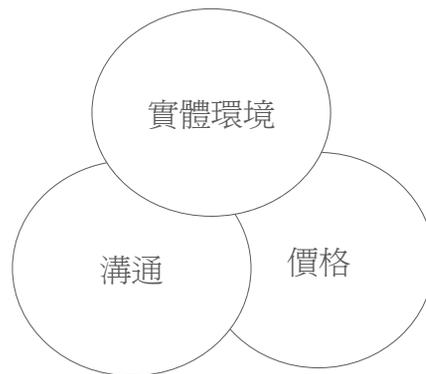
服務挽回的方式

- 折扣
- 更正
- 管理者出面解決
- 更正加補償
- 更換
- 抱歉
- 退還金額
- 顧客自行更正
- 給予折讓
- 免費贈送
- 贈送禮物
- 更換
- 折價優待
- 改正服務態度
- 管理者出面解決
- 抱歉
- 贈送優待卷

決定服務品質的因素

- 一致可靠 (Reliability)
- 有形展示 (Tangibles)
- 自信心 (Assurance)
- 及時回應 (Responsiveness)
- 同感心 (Empathy)

服務品質的證據



滿意的顧客

- 對價格敏感度較低
- 能持續長久的關係
- 較願採購公司其他相關產品
- 成爲良好的展示點
- 較願向他人推薦公司及產品

策略性服務的前提

- 每一個組織都有服務
- 組織存在的主要目的在於滿足顧客
- 顧客的需求是時時在變

職場工作心態的問題

- 日本公司花瓶小姐的故事
- 禮儀放諸四海皆通
- 常識 vs. 技巧 vs. 修養

工作職場的十戒

- 不遲到 (林肯的秘書)
- 不早退 (信義房屋的實例)
- 不無故請假 (Y世代的價值觀)
- 不探隱私
- 不談八卦
- 不偷竊 (生氣的父親)
- 不延誤時效 (趕工的品質)
- 不背後批評工作
- 不輕易發怒 (晚娘面孔)
- 不假公濟私

如何成爲單位的好夥伴

- 收集資訊 – 多聽、多看
- 掌握時機 – 多問 (問對人、問對時間)
- 多查閱就有檔案資料 – 多學、多會
- 謙虛以對 – 稻穗的啓示
- 受人協助務必回報
- 對資深同事或師長 – 職場倫理的重要
- 不打私人電話 – 公私分明
- 行有餘力照顧、鼓舞同事
- 幽默感
- 體貼與體諒的柔軟心
- 主動積極的任事

基本應對進退

- Who are you?

你已不代表個人，而是代表工作單位和學校

- What clothing do you wear?

整齊、清潔、無怪味、不奇特造型

- How can you do?

不越權；依工作職掌明細表辦事

顯而易懂的原則

- 面部的表情 (媽，我走了)
- 每日招呼 – 道「早安、午安、晚安、再見」
- 「請、謝謝、不客氣」成爲口頭禪
- 進辦公事前先敲門，喊「報告」再進入
- 瞭解公文傳送的流程
- 覆誦一次交辦的事項
- 手勢的肢體語言
- 表達意見應婉轉 – 找對的時間與主管溝通
- 服務不分大小，一視同仁
- 借用東西，使用完畢立即歸還
- 走路不像遊魂

辦公室禮貌 (一)

- 有來賓到訪一定起立相迎
- 任何人與之談話，必定起立對話
- 若男女朋友同一辦公室，不宜有親密動作
- 下班前一定收拾辦公桌面 (工作中亦勿誇張)
- 共用辦公桌時，要緊守分際

辦公室禮貌 (二)

- 客人來訪的禮節
 - 請問是哪個單位或是尊稱 (最好索取名片)
 - 請客人稍等
 - 拿名片報告主管
 - 帶領進入辦公室
 - 奉茶或奉咖啡
 - 拿或端杯子的方式
 - 退出時順帶上門 (原本門就是關著時)
 - 客人告辭時，起立面帶微笑目視送客

辦公室禮貌 (三)

- 介紹的禮節
 - 小 → 大
 - 低 → 高
 - 男 → 女
 - 本 → 外
 - 非官方 → 官方

辦公室禮貌 (四)

- 握手的禮節
 - 虎口對握
 - 傳達訊息
 - 眼睛正視
 - 手汗怎麼辦

辦公室禮貌 (五)

- 講話的禮節
 - 眼睛注視對方
 - 眼珠固定
 - 面部表情
 - 不中間插話
 - 不打斷別人發言
 - 不清楚時應再次詢問或確認
 - 不強辯
 - 語氣與語調 (『我哪裡有生氣』、『好，我原諒你』)
 - 不談敏感話題 (如政治、政黨、股票、生死)

辦公室禮貌 (六)

- 收、遞名片的禮儀
 - 先收再給
 - 雙手奉上
 - 正面朝對方
 - 收到後應唸大名 (遇不會唸的字，要問)
 - 不急於收到名片夾中
 - 不可玩弄他人名片
 - 徵求同意後，可於背面書寫
 - 收到多人名片，可與座位對應
 - 名片夾的重要性
 - 名片夾的位置
 - 名片的整理

電話禮儀 (一)

- 未見其人，感受其人心情
- 辦公室鈴聲不超過三響
- 克服新人害怕接電話的心理
- 接起電話時「喂，○○○，你好！」
- 找的人在辦公室時，「請問你哪裡找？請你稍後」，按住保留鍵或用手握住發話筒，告訴對方是誰再請本人接聽

電話禮儀 (二)

- 找的人不在辦公室時，「對不起，某某不在座位上，請問您哪裡找？要不要留電話？待會兒請他回電！」最好不要問有何事情，除非對方自己先表白何事
- 任何電話都不急著掛上，等「三秒」後再掛；或是聽到對方掛後再掛
- 掛電話要溫柔以對
- 摔電話的人最沒風度

電話禮儀 (三)

- 留 Memo 注意事項
 - WHO 誰、哪個單位
 - WHAT NO. 回電號碼
 - WHEN 何時打來
 - WHERE 人在哪裡
 - HOW 如何回電或等電話
 - WHAT 有何事情 (對方主動說明時)
 - Memo 貼在明顯的地方
 - Memo 若很多，則依時間順序排好
 - 不要落掉任何 Memo
 - Memo 上要簽名，以示權責

電話禮儀 (四)

- 不要替別人過濾電話
- 打錯電話，無論對方是否認出你來，一定要說「對不起，我撥錯號碼了」再掛上
- 使用自己的分機
- 用別人桌上的電話時 (尤其是不同辦公室)，一定要先徵求他人的同意
- 不佔線超過三分鐘

電話禮儀 (五)

- 與他人正在交談，剛好有電話進來，要向對方說「對不起，我先接個電話！」不可長聊，應先記下何人再回電，面前談話者較為重要
- 若與主管談話 (或在他人辦公室)，此時電話響了，要請對方先接聽電話，再問「我應否退出？」若表示不必退出，可留在原處，但不可聽內容；也不可追問何人、何事。若示意退出，應立即退出。

性騷擾處理方式

- 預防重於治療
 - 「性騷擾」有『機』可循
 - 「性騷擾」有『跡』可循
 - 預防之道 – 防微杜漸 (時間、地點、單獨相處)
 - 義正辭明的表示 – 已侵犯到安全
 - 立刻以行動破解 – 切勿引起遐想
 - 不容第二次發生
 - 立即申訴
 - 隨身攜帶哨子或瓦斯噴劑

性騷擾處理方式

- 若發生時，如何處理
 - 冷靜 – 越慌越無法處理
 - 虛與蛇委 – 拖延時間或謊稱「月經」週期
 - 乘機脫逃
 - 有機會攻擊對方時，要狠、準 (對準要害)、有力，否則不要出手，以免激怒對方而加重傷害
 - 以生命安全為最重要考量
 - 跑到人多的地方或警衛室
 - 安全脫逃後，要會同師長報案處理

性騷擾處理方式

- 不幸被強暴時
 - 勿自責，不是你的錯
 - 告知家長或輔導老師 (教官)
 - 至婦產科檢查：避免懷孕及檢查是否感染疾病
 - 勇敢提出控告

性騷擾處理方式

- 知道同學發生不幸時
 - 勿流長蜚短，體諒別人的心情，對當事人盡量保護，避免其他同學的猜測，或過度關心，造成二度傷害
 - 除了必要的人外，不應讓此事讓其他人知悉
 - 陪伴同學走過心理復健期，與學輔中心密切配合
 - 精神支柱是這個時期最重要的力量
 - 同學若情緒異常，應立即反應給校方

從心做起

- 月亮在哪裡 vs. 小強不要
- 日本花瓶小姐的故事
- 嚴長壽先生的啓示
- 「領袖」的迷思

如何成爲好主人

- 書信的寫法
- 錯誤示範
- 日期
- 寄送

如何邀約

- 電話拜訪
- 約定時間
- 拜訪禮儀
- 接車、送客

活動過程

- 端茶送水
- 簽收據時機
- 陪伴藝術
- 照相
- 紀念品

活動結束

- 送客
- 叫車
- 送謝卡

介紹與名片

- 先收再給
- 雙手奉上
- 正面朝前
- 名片夾
- 收到名片後
- 整理名片

- 自我介紹
- 小時候的志願
- 專業的定義 (愛因斯坦的司機)
- 圖書館的角色與地位
- 目標的設立 (二個遊戲)
- 如何做對的事情 (三個神射手)
- 中華民族是否為「禮儀之邦」

選擇聽演講的座位

一「同」三千里

圖書館服務的對象

服務的定義 (那麼「領袖」的定義呢?)

何謂「溝通」

讀者需求的演變

- 物質缺乏的時代 (要有)
- 追求數量的時代 (要多)
- 追求品質的時代 (要好)
- 追求品味的時代 (要不同)
- 追求充實與滿足 (要服務)

讀者導向的服務策略

- 符合讀者個人及特殊需求
- 顧客的總成本
- 便利性與選擇性
- 溝通非促銷

圖書館服務的四大特性

- 無形性 (摸不到但感覺得到)
- 品質不一定性 (人是最大變數)
- 不可分割性 (服務是一體的)
- 不可儲存性 (不能寄存或分批)

圖書館服務的心理準備

- 每一個組織都有服務
- 圖書館存在的目的在於滿足讀者
- 讀者的需求是時時在變

滿意顧客的行為

- 對規定的敏感度低 (不會抱怨)
- 能持續長久的關係
- 願意參加圖書館的各項活動
- 成為圖書館的活廣告

如何經營讀者滿意

- 重視承諾、實現承諾
- 傾聽顧客的聲音
- 重視長期利益
- 第一次便將服務做好
- 健全服務流程管理
- 以待客之道善待員工
- 妥善處理顧客抱怨

讀者抱怨處理的大原則

- 耐心多一點 (讓對方把話講完)
- 態度好一點 (切忌刀削麵)
- 動作快一點 (95%第一線都能解決)
- 補償多一點 (不經意的動作)
- 層次高一點 (表示誠意)

企業界挽回顧客的處理方式

國外

折扣
更正
管理者出面解決
道歉加補償
抱歉
退還金額
給于折讓

國內

免費贈送
贈送小禮物
折價優待
改正服務態度
管理者出面解決
抱歉
贈送優待卷



數位時代 公共圖書館讀者服務新趨勢

賴苑玲
台中教育大學社教系教授
2008/09/24

大綱

- 兒童網路資訊服務
- 青少年網路年資訊服務
- 成人/高齡網路資訊服務

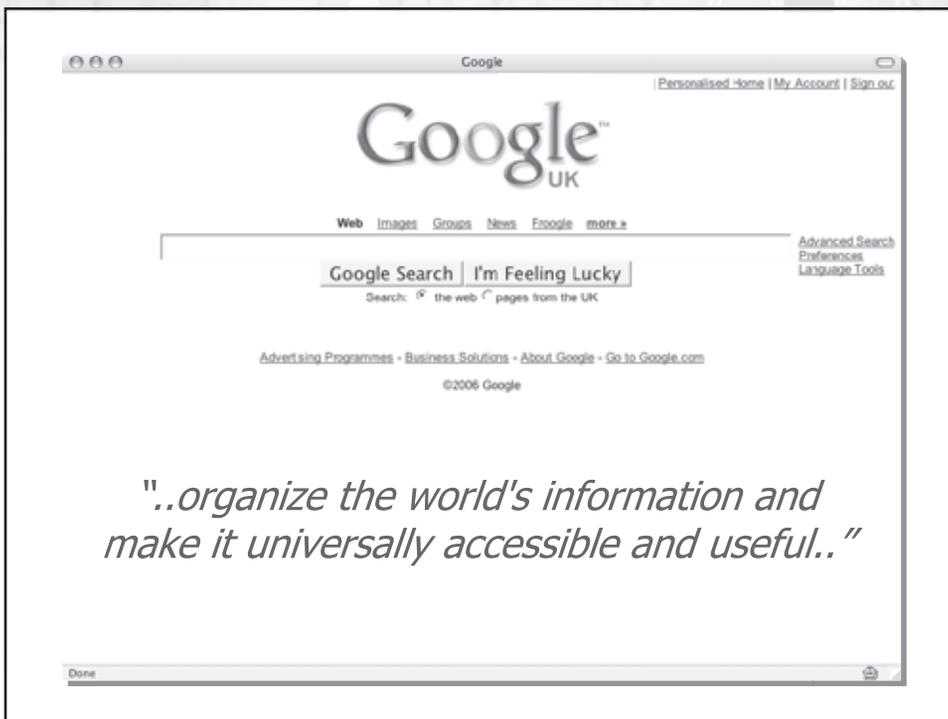
美國公共圖書館資訊服務

- 美國公共圖書館（包括分館）總數為16,549所，比麥當勞還多。
- 美國人平均一年借出不只7本書。他們在圖書館的花費一年約30.49元，約為一本精裝本書的價錢。
- 當家中、學校或工作地點無法上網時，一般民眾的第一個選擇就是到公共圖書館。
- 98.9%的公共圖書館提供上網的服務。
- 62%的美國成年讀者擁有圖書館借書證。
- 59%的美國人為圖書館使用者。
- 17%的美國人每個月使用一次線上公用目錄。

(http://www.ala.org/ala/issues/toolsandpub/quotationfacts/quotation07_printer_010807.pdf)



一般人如何發現資訊？



公共圖書館

- 公共圖書館提供無私的服務，不因年齡、種族、性別、信仰、國籍、語文及社會地位而有差異。少數民族、身心障礙人士、住院病患、在監人士等，有事實上的困難，無法利用常態性的服務及資料時，公共圖書館應針對他們的需求，提供特別服務。（聯合國教科文組織公共圖書館宣言 1994）

公共圖書館服務對象

- People in the neighborhood
- Babies, toddlers and pre-school children from age 0 to 6
- School-going children and young people from age 7 to 19
- General working population from age 20 to 59
- Senior adults aged 60 and more
- Low income families, people with disabilities and children with special needs

公共圖書館的主要功能

- 從小培養和加強兒童閱讀習慣。
- 支援各種層級的正規教育及個人自學。
- 為個人發展創造力提供機會。
- 激發兒童及青少年的想像力及創造力。
- 提高對文化遺產的認識、對藝術的欣賞、對科學成就及發明的瞭解。
- 讓表演藝術有演出的機會。

公共圖書館的主要功能

- 促進文化間對話與文化多元性。
- 發揚口述傳統。
- 確保居民能夠獲得各種社區資訊。
- 對地方性的企業、協會及成長團體提供適當的資訊服務。
- 提高利用資訊及使用電腦的技能。
- 支持並參與為各種年齡層所提供的識字活動與方案。

(<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>
Missions of the Public Library)

公共圖書館的角色

1. 網路素養中心 (network literacy center)
2. 全體的電子資訊中心 (global electronic information center)
3. 政府的資訊代理中心 (liaison for government information)
4. 終身學習教育中心 (center for electronic life-long educator)
5. 公眾的使用中心 (public access center)
6. 社區資訊資源中心 (community information organizer and provider)
7. 地方經濟的發展中心 (economic development center)

(McClure, 1996)

Library 2.0 Services

- Find
- Use
- Share
- Expand



Library 2.0

1. 圖書館無處不在 (The Library is Everywhere)
 2. 圖書館將取用資訊的障礙降至最低 (The library has no barriers)
 3. 圖書館鼓勵使用者參與 (The library invites participation)
 4. 書館使用具彈性的單項優勢系統 (The library uses flexible, best-of-breed systems)
- (Ken Chad & Paul Miller, 2005)

兒童資訊服務

- Kids catalogue--Jokes and comics, arts and crafts, famous people, Places, history, science, sports, tales and technology.
- Children--Access fun links, kids news and homework help.
- Parents--Information relevant to parents, storytelling, child safety and reading for children.



Promotion of reading and literary arts

- Reading Program for Children, Reading Clubs for Teens and Families,
- Summer Reading Month, Recommended Good Books Schemes, thematic storytelling program and performances,
- Meet-the-Author sessions, reading and creative writing talks and Monthly Literary Talks.

EVERY CHILD READY TO READ @your library

- Early Talkers - New Born to Two-Year Olds
Bonding with babies through books
- Talkers
Dialogic Reading for Two- and Three-Year-Olds
- Pre-Readers
Sound Awareness for Four- and Five-Year-Olds

Five Easy Steps for Sharing Books With Your Baby

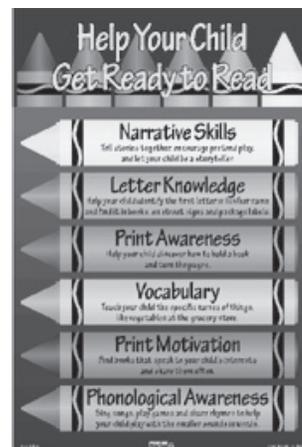
- **Pick the best time**
Choose a time when you and your baby are in a good mood and ready to enjoy each other.
- **Show Baby the book**
Point to the pictures, and talk naturally and cheerfully.
- **Talk and have fun**
Remember to touch and love your baby the whole time.
- **Watch what Baby does**
Let your baby play with the book if he wants to and stop for now if he gets upset.
- **Share a book with your baby every day**
Even just a few minutes a day is important.



Early literacy is what children know about reading and writing before they can actually read or write.

閱讀前的六項預備技能

- 愛好書籍
- 語音認知
- 詞彙
- 敘述能力
- 認識印刷品
- 認識字母



愛好書籍



Child's interest in and enjoyment of books



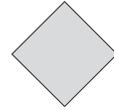
語音認知

The ability to hear and play with the smaller sounds in words

詞彙



Knowing the
names of
things



敘述能力



The ability to describe
things and events, and
to tell stories

認識印刷品



- Noticing print everywhere
- Knowing how to handle a book
- Knowing how we follow the words on a page



認識字母



Knowing that letters are different from each other, that they have different names and are related to sounds

Making Connections

- What the child does
- Relate to early literacy skills



和孩子分享圖書之策略

- Pick the best time
- Show baby the book
- Talk and enjoy
- Watch what baby does
- Share a book with your baby every day



Tips for Sharing Books with 2's and 3's

- **Make it fun!**
Let your child help tell the story by:
- **Asking**
questions that start with, What...?
- **Extending**
what your child answers by asking a follow-up question
- **Repeating**
what your child says
- **Helping**
your child repeat longer phrases Praising
your child for talking about the book
- **Following**
your child's interests in the book
- **Choosing**
a time when you both want to share books

青少年資訊服務

- Homework help
- An on-line tutoring service
- Teen reads
- Best of the web
- Internet safety



For Teens

- School research—homework help
- Teen reads—書、動畫電影、漫畫、雜誌
- Library events
- Library Blog for Teens
- 娛樂—遊戲軟體、電影、電視、運動



Teen's collection

- Novels of adventure, stories and discoveries.
- Modern music.
- Science fiction.
- Novels relating to situations typical in adolescence and people experiencing similar problems to young adults.
- Scientific and technical documents.
- Comics.
- Information about drugs.
- Videogames.
- Games and sports.

Teen's collection

- Internet and new technologies.
- Musical scores.
- Getting a job.
- Sexuality.
- Languages and travel.
- Cinema.
- Fantasy games.
- Solidarity and cooperation.
- Other cultures.

(Mònica Medina Blanes, 2005)

Life After High School

- Career Development
- Choosing a College
- Financial Aid
- Managing Money
- 大學入學考試

Homework Help

- Composition and Term Paper Help
- General Sites
- History, Government, and Politics
- Literature
- Live Homework Help
- Science



Podcasts

- Meet the Author Series
- The Big Read
- DC Women in the Arts Lecture Series
- Black History Month
- Martin Luther King Week Celebration

(From District of Columbia Public Library)

E-resource

- Downloadable Audio
- NetLibrary eBook Checkout
- Email Book Preview
- downloaded ebooks
- Downloadable Video
- online bookstore

成人資訊服務

- Government Reference
- Grants Collection
- Job and Career Information
- Meeting Rooms
- Money Minded financial skills
- Community organization
- Business center
- Mobile library

成人學習者課程內容

- 閱讀
- 寫作
- 求職
- 醫藥與健康資訊
- 駕照
- 電腦與網路
- 入籍
- 圖書館資源利用



成人學習者課程提供方式

- 線上課程
- 一對一家教
- 小班課程
- 正式課程
- 資料提供

Objectives of Lifelong Learning

- Improve the management of every day's life
- Act as responsible and independent citizen
- Improve professional qualifications
- Enlarge personal competencies
- Improve personal development

澳洲公共圖書館

- Home library service (disability, illness and limited mobility)
- Access for people with disabilities
- Large print and audio books (cassette, CD and MP3 formats)
- Celebrating Cultural Diversity
- Learning Co-operative
- Our Heritage

Online resources

- Database/Internet resources --For access to information, full-text articles and abstracts.
- Library Catalogue--An on-line search engine to locate titles, authors and subjects.
- Learn online--Find the full range of training courses.

Mobile Libraries

- Communities
- Elementary schools
- Routes
- schedule

Business center

- company histories
- investing information
- corporate brands and their products
- marketing
- business news
- small business start-up

The Community Information Services

provide information about community organizations and events

- *Address*
- *Service Description*
- *Telephone Number*
- *Hours*
- *Parent Organization*
- *Eligibility*
- *Person in Charge*
- *Contact Person*
- *How to Obtain Service*
- *Fees*
- *Agency Type*
- *Areas Served*

MoneyMinded workshops

- Planning and Saving
- Everyday Finances
 - identify the right accounts for your needs;
 - save money on fees and charges;
 - identify the best payment methods for your needs;
 - describe the importance of paperwork;
 - state your rights and responsibilities.
- Loans and Credit
- Super Future
- Investment Basics

Adult Programs

- Book Clubs
- Musical Performances
- Free Computer Classes
- Diabetes for Life Learning Center
 - Free Diabetes Education Classes
 - Books and Magazines about Diabetes
 - Helpful Diabetes Web Links
- Free Volunteer Income Tax Assistance

(From District of Columbia Public Library)

成人識字課程

- For beginning to mid-level adult readers
- For beginning to intermediate adult ESOL learners
- Pre-GED Classes
- Family Literacy Classes
- English classes

LEARN TO READ--For beginning to mid-level adult readers

- Learn to read and write with a volunteer tutor or staff-led groups
- Work on reading and writing skills for banking, shopping, and other needs
- Develop literacy skills using computers and other technology
- Study alone with books, audio materials, and videos in the centers or at home
- Participate in special learning activities and educational field trips

For beginning to intermediate adult ESOL learners

- Study English on a flexible schedule
- Practice conversational skills in a tutor-led group
- Use computers to develop English skills
- Study alone with books, audio materials, and videos in the centers or at home
- Participate in special learning activities and educational field trips

English Classes (ESOL)--For Beginning to Intermediate Adult ESOL Learners

- Learn to speak, understand, read and write English
- Use English in real-life situations
- Study vocabulary and grammar
- Learn about US history and government
- Learn about health
- Learn English to enhance educational and job opportunities
- Learn basic computer skills

Literacy Tutor

- Work with adults whose levels range from non-readers to mid-level to improve their reading, writing, and critical thinking skills.
- Meet with small groups of students for at least three hours a week at a center.
- Plan lessons to connect learning to life using real life materials such as checks, job applications and product labels.
- Provide sessions that vary in content and technique, utilizing professional support, training and resources.
- Incorporate technology into group activities and projects for students to develop computer literacy skills.
- Participate in additional learning activities and projects.

ESOL Facilitator

- Help high-beginning to intermediate level English Speakers of Other Languages (ESOL) practice their speaking and listening skills.
- Meet with groups of up to ten students for at least one ninety-minute conversation session a week.
- Plan lessons to connect learning to life using everyday materials.
- Provide sessions that vary in content and technique, utilizing professional support, training and resources.
- Incorporate technology into group activities and projects for students to develop computer literacy skills.
- Participate in additional learning activities and projects.

Pre-GED Classes

- Improve their reading, writing, math, and critical thinking skills.
- Explore literature, science, and social science.
- Improve study and test taking skills.
- Develop successful lifelong independent learning skills.

Family Literacy Classes

- Help parents to become their children's primary teachers.
- Teach families parenting skills.
- Support families to become fluent in English.
- Offer children education that is age-appropriate.
- Prepare children for school and life accomplishments.
- Offer interactive literacy activities between parents and their children 3-10 years old.
- Encourage parental involvement in their children's school and education.

A Health Literacy Curriculum for Beginning ESOL Learners

- **Listening**
 - About Your Medicine
 - Is It a Cold Or Flu?
 - Talking About Health Problems
 - What's the Emergency?
 - What's the Matter?
- **Vocabulary**
 - Information For New Dental Patients
 - Information About Your Medicine

Workplace Literacy & Essential Skills

- Reading Text
- Document Use
- Writing
- Numeracy
- Oral Communications
- Thinking Skills
- Working With Others
- Computer Use
- Continuous Learning

Senior Aide Program

- Participants over the age of 55 who are willing to work and train at a non-profit or governmental agency are given training in specific arenas that enable them to transition to private employment.
- The program provides the opportunity to gain additional income, training and work experiences and new skills in exciting arenas of service and regain a sense of involvement in the community and in the work-place.

The Business of Living: Websites for Seniors

- Job Opportunities
- Senior Housing
- Education for Seniors
- Law for Seniors

<http://www.cuyahogalibrary.org/StdBackPage.aspx?id=11063>

Seniors program

- large-print fiction and non-fiction,
- books on tape,
- materials on topics including health/aging issues, retirement and investments.
- musical concert
- a series of workshops on money management,
- Internet for seniors,
- gentle yoga, and
- armchair travel presentations

<http://www.plymouthpubliclibrary.org/seniorservices.htm>

Older Adults

- Join a book group
(20 clubs)
- Enjoy a cultural program (opera symphony)
- Share in diverse and stimulating conversations (two hours)
- Learn how to take care of yourself and your aging loved one
 - Caring for your loved one and yourself
 - Keeping your loved one safe at home
 - Healthy aging
 - Living options
 - Legal issues
 - Community and medical resources



公共圖書館如何應用 Web 2.0服務讀者？

Facbook

- RSS from blog
- Search catalog application
- Instant messaging
- Photos
- Videos
- Discussions
- Updates

Myspace

- Social Networking
 - Comments
- Profile
- Friends
 - LL2.0 swelled our friends totals!
- Examples
 - Missouri River Regional Library
 - <http://www.myspace.com/missouririverregionallib>
 - Denver Public Library
 - http://www.myspace.com/denver_evolver

Flickr

- New books
- Students
- Staff
- Screenshots
- Special events
- Displays
- Archives
- Videos

Youtube

- Video sharing website
- 3 years old (mid-Feb 2005)
- Now owned by Google (what isn't?)
- Absolutely, positively NO YouTube content on the site
- Oldish statistics
 - 100 million videos watched daily (July '06)
 - Hosted 6.1 million videos in August '06
 - 73 million videos hosted in Feb '08
- <http://www.youtube.com/user/MRRLVid>

Del.icio.us

- Links to Library pages
- Links to campus pages
- Links to external sites
- Reader's Advisory
- Subject Guides
- Share among staff

Slideshare

- upload your presentations (ppt, pdf, pps, pot, odp, keynote) and share with others
- find/download interesting presentations
- embed them into blogs or websites
- create a slidecast by linking your slides with audio
- <http://www.slideshare.net>
- <http://www.slideshare.net/tonywh/library-20-18639>

Twitter

- Born March, 2006
- 40% US, 60% International
- Any RSS feed can be repurposed by Twitter
- Flickr
- Blog Posts
- 140 characters
- Friends/twits
- Share your life, share your experience
- Get real-time responses to questions
- Press Releases
- Announcements (bookmobile run cancellations)
- <http://www.twitter.com/mrrl>
- <http://www.twitter.com/webgoddess>
- <http://www.twitter.com/librarianbyday>

friendfeed

- Blog
- Flickr
- Twitter
- YouTube
- del.icio.us
- RSS

Blogs

- Services
- Programs
- Outreach
- Special events
- Operational details
- Staff
- Photos
- Videos
- Anything you want

Why do people blog?

- Promote services
- Share news
- Express opinion
- Share expertise
- Connect with like minded individuals
- Share life experiences

Wikis

- Wikipedia - best known wiki
 - Launched 2001 by Jimmy Wales
 - 9.25 million articles in 253 languages by Dec, 2007
 - English version had 2,240,000 by Feb 20, 2008
- <http://www.wikipedia.com>
- <http://www.libsuccess.org>
- <http://web20foryou.pbwiki.com/>

Still Relevant After All these Years...

- Books are for use
- Every reader has her book
- Every book has its reader
- Save the time of the reader
- A library is a growing organism

S. R. Ranganathan *The Five Laws of Library Science* (London: Blunt and Sons, 1957).

TELLING PEOPLE WHY LIBRARIES STILL MATTER

- Communicate with community partners and supporters regularly.
- Messages designed to appeal to “everyone” are rarely heard/read by anyone. Be sensitive to cultures, languages, and age levels.
- Use multiple formats to deliver your message.

激發優勢創意，提升公共圖書館競爭力

許永政 主任

桃園縣中壢區社區大學
清涼音文教基金會經營顧問

壹：誠品為什麼那麼紅？

- 「勝家」縫紉機
- 冷水煮青蛙 VS. 萬客隆

貳：主權在客的時代--「我們的力量」崛起

- 一、21th的顧客觀
- 二、重要的顧客調查統計：
- 三、遠見服務品質大調查

參：創造力決勝負的時代

- 一、龜兔賽跑誰會贏？
- 二、哈利波特傳奇
- 三、麥當勞kitty貓奇蹟
- 四、市場行銷觀念迄今已經歷4個重要階段

肆：創意行銷與圖書館的行銷策略組合

- 一、創造新的需求
 - 二、領先反映潮流
 - 三、異業結盟·創造雙贏
 - 四、提供創新服務及推廣閱讀
- 2004年國家品質獎--新加坡圖書館

伍、創意思考術與實務操作

何為SWOT？

S --- Strength 強項,優勢

W--- Weakness 弱項,劣勢

O --- Opportunity 機會,機遇

T --- Threat 威脅,對手

2008/8/13

137

SWOT矩陣圖

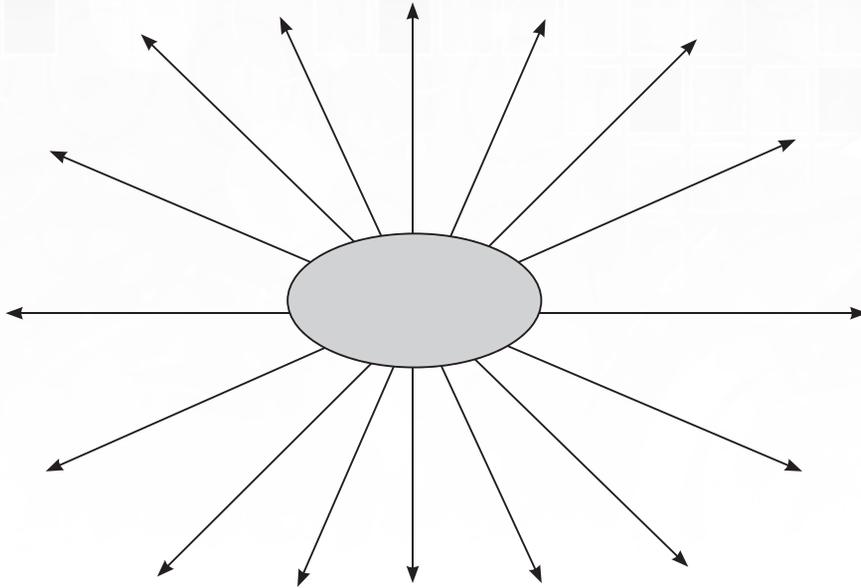
優勢Strength

劣勢Weakness

機會Opportunity

威脅Threat

腦力激盪



結論：21世紀是講智慧行銷與創新之時代

- 看看人家怎麼設計的
- 誠心+專業+創意+超越民眾期望

公共圖書館與數位閱讀發展

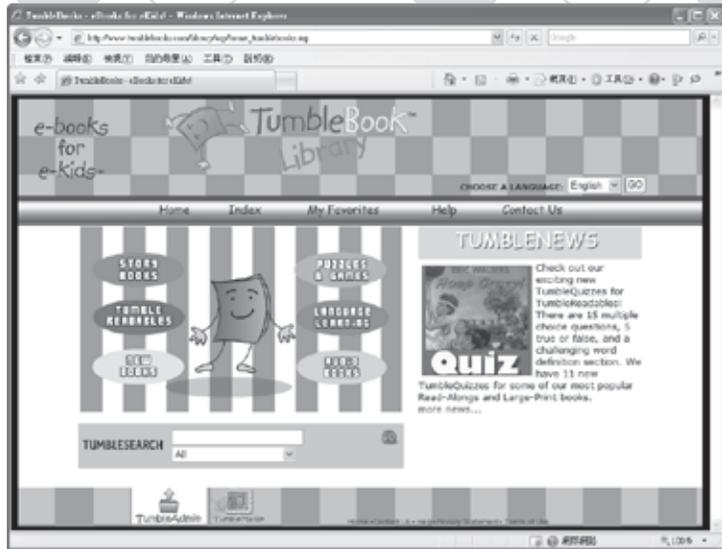
賴忠勤 / 國立臺中圖書館
chris@ntl.gov.tw

電子書體驗

- TumbleBooks
- 小魯兒童文學
- 親親文化Little Kiss
- Netlibrary
- Wiley
- ebrary
- 北大方正
- 超星
- UDN數位閱讀網



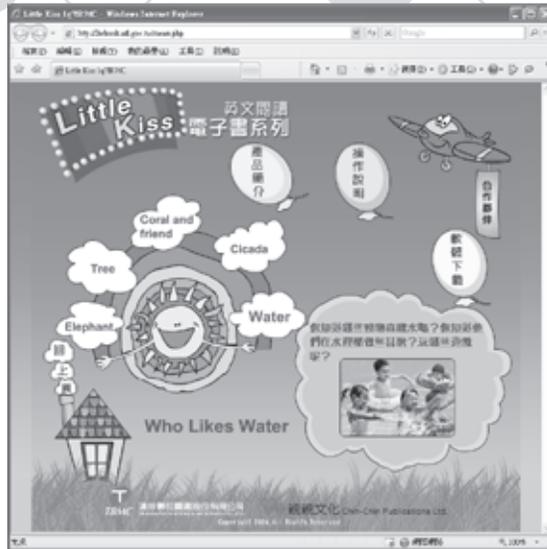
電子書購置現況



電子書購置現況



電子書購置現況



電子書購置現況



電子書購置現況



電子書購置現況



電子書購置現況



電子書購置現況



電子書購置現況



電子書管理服務方式及限制

- 連結到廠商或其他圖書館主機
- 圖書館自備主機安裝系統
- 不同的操作界面
- 不同的電子書格式
- 不同的閱讀軟體
- 有限的電腦設備



電子書管理服務方式及限制(續)

- 資料儲存備份(長久保存問題)
- 授權方式
- 館內閱讀環境



授權模式

- 公共圖書館共用，須續訂：TumbleBook
- 公共圖書館共用，買斷：小魯電子書、Little kids
- 國中圖使用、買斷：Netlibrary、Wiley、eBrary、北大方正、超星
- 國中圖使用、買斷、計算copy數：UDN數位閱讀網
- 依使用次數計算、扣點數：中華民國期刊論文系統
- 同時使用者數量(Concurrent Users)
-

想像一下如果實體館藏也這樣……

- 出版社只授權在館內閱覽！
- 3年後到期，不准再使用！
- 只准本館讀者使用，不准他館使用(館際互借)！
- 可以館際互借，但他館館際互借後，讀者也只能在館內使用！
- 依使用次數付費
 - 每次借閱，不管讀者有無閱讀
 - 從架上取用就計費
 - 超過n%才計費
- 比照視聽資料公播版計費方式銷售！



有沒有合理的電子書授權模式

- 比照實體書copy概念
 - 借閱、線上瀏覽→扣copy數
- 不限館內使用，只要是圖書館讀者都可以憑借閱證使用
- 越熱門的書，就買更多的copy數



電子書來源

- 西文：Netlibrary、Wiley、eBrary、Tumble Book (合計：4,962種)
- 簡體中文：北大方正、超星 (合計：12,842種)
- 繁體中文：UDN、小魯 (合計：約170種)

最少

國中圖對繁體中文電子書之努力

- 採購繁體中文書授權及轉製、數位化
 - 96年度2千萬，每種書3個copy，每個copy為實體書定價約3.5倍；獲得約4,500種電子書
 - 類Google Books之數位化模式
 - 原書影像掃描、OCR(僅供檢索用)、建XML格式之目次、建Metadata(MARC)
- 徵集
 - 文學創作作品徵集
 - 地方政府出版品洽談授權
- 研考會政府出版品
- 讀者貢獻

推動繁體中文電子書困難

- 出版社疑慮仍深
 - 侵權問題
 - 怕影響圖書銷售：圖書館及民眾
 - 仍無法理解授權模式，尤其全國公共圖書館讀者皆可使用的模式
- 出版社與著者授權問題
- 出版社與外文翻譯作品授權問題
- 出版社未存有可供轉製的電子檔

電子書服務平台開發



為何需要自行開發電子書服務平台？

- 市面上電子書平台無法滿足圖書館服務管理的需求
 - Ex.MARC轉入、預約服務……
- 授權機制彈性太小，大多依代理之電子書授權模式設計
- 分享其他(公共)圖書館置放電子書及提供服務
- Web 2.0機制

電子書服務平台建置目標

- 建置電子書管理、典藏、檢索及閱覽服務之作業平台
- 應用web 2.0服務機制，提升對讀者服務品質以充分發揮數位圖書館之績效
- 提供分享式的電子書平台功能，做為全國各公共圖書館電子書管理服務之共享作業平台



電子書服務平台重要功能介紹：整體功能

- 電子書編目建檔
- 電子書格式轉檔
- 上下架管理
- 線上或離線閱覽及流通服務
- 檢索、個人化服務
- 授權管理、憑證授權及(讀者)認證管理

電子書服務平台重要功能介紹：電子書格式

- 可處理之格式：
 - PDF (內定)
 - Word
 - HTML
 - XHTML (保固期內提供)
 - FLASH
- 可處理之電子書格式重點基準：在閱讀器上可以開啟
- 其他電子書格式，採超連結或檔案下載方式pass處理



電子書服務平台重要功能介紹：標準

- OpenURL
- Z39.50
- MARC、ISO 2709
- OAI(刪除)
- Open eBook(刪除)



電子書服務平台重要功能介紹：前端服務

- 視覺化的圖書展示
 - 可過濾授權用罄之電子書

展示櫥窗



戰爭：夙興夜寐的犯罪

電子書服務平台重要功能介紹：前端服務

● 檢索與分類

- 採用類似網路書店之分類機制



電子書服務平台重要功能介紹：前端服務

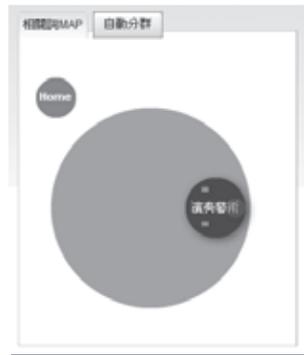
● 行銷機制

- RSS、電子報
- 推薦、熱門點閱(亦可過濾授權用罄之電子書)
- 連結網路書店
 - 預約時強力推薦連結



電子書服務平台重要功能介紹：檢索及瀏覽

- 自動知識分類(Clustering)並可產生視覺化之知識地圖、分群
- 後分類機制



電子書服務平台重要功能介紹：檢索及瀏覽

- Special search
 - Tag(+書目主題檢索)
 - 評論
 - 電子書全文
- 豐富的書目顯示畫面
- 互動機制
 - Tagging
 - 評論
 - 評等
 - 推薦



電子書服務平台重要功能介紹：會員

- 全國公共圖書館讀者皆可使用
- 第一次註冊會員之認證機制
 - 侵權事後追查



電子書服務平台重要功能介紹：流通

- 可依電子書copy數之授權館別、電子書類別及讀者類型組合訂定不同流通借閱政策
- 線上閱覽、線上借閱、離線借閱等三種借閱機制
- 離線借閱採PKI機制，供讀者下載電子書
- 借期一到，自動鎖住不提供閱覽，系統自動回復1個copy授權
- 具類似自動化系統之預約機制及功能



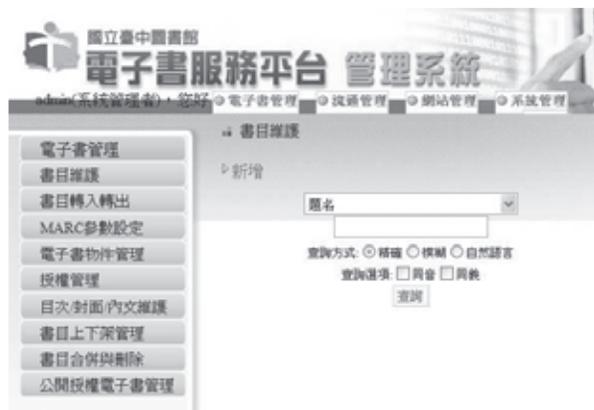
電子書服務平台重要功能介紹：授權管理

- 授權數量(copy數量)
- 授權讀者所登記館別
 - (可設定使用授權之先後順序，例如台北市立圖書館之讀者，優先使用台北市立圖書館IP範圍之電子書)
- 讀者身份別
- 年齡限制
- 使用IP範圍
- 提供借閱方式
- 可否列印、複製…等權限
- 使用期限

目前借閱情況				
冊次	可借閱數	目前外借數	目前預約數	我要借閱
第1冊	國立台中圖書館*9 台北市立圖書館*4	3	0	線上借閱 線上借閱 館內借閱
第2冊	國立台中圖書館*5 台北市立圖書館*10	2	0	線上借閱 線上借閱 館內借閱
第3冊	台北縣立圖書館AA*4	0	0	線上借閱

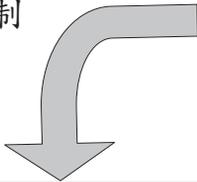
電子書服務平台重要功能介紹：編目、上下架

- 具類似自動化系統之編目功能
- 上下架一併處理轉檔機制
 - OCR
 - TOC XML或MARC之目次欄位



電子書服務平台重要功能介紹：會員貢獻

- 會員貢獻電子書
 - 提供創用CC授權機制
 - 審核機制



問題探討

- 使用者習慣 → 能否接受電子書
- 國內出版產界態度 → 利潤問題
- 與其他載體結合之可能性
 - PDA、手機、電子書閱讀器
- 圖書館服務模式改變
 - 24小時線上客服!?
 - 如何與實體館藏結合



SONY Librie電子書



Amazon Kindle電子書

簡報結束 敬請指教



講師資料

林慶弧 老師

- 學 歷：國立中興大學歷史學系博士班
國立台灣大學圖書館學系研究所碩士
國立台灣大學圖書館學系學士
- 經 歷：修平技術學院通識教育中心專任講師
樹德工商專科學校專任講師兼圖書館主任
中國飲食文化基金會專員、執行長兼圖書館館長
國立自然科學博物館附設圖書室館員
- 服務單位：修平技術學院通識教育中心講師
- 聯絡電話：04-24961123轉4601
- E - m a i l：cafelib2008@gmail.com

賴苑玲 老師

- 學 歷：美國田納西大學教育學博士
美國田納西大學圖書資訊學碩士
- 經 歷：國立台中教育大學社教系教授
國立台中師範學院圖書館館長
- 服務單位：國立台中教育大學社教系教授
- 聯絡電話：04-22183422
- E - m a i l：lai@mail.ntcu.edu.tw

許永政 老師

學歷：南華大學人文學院生死學碩士
經歷：尚達廣告總經理
銘傳大學講師
清涼音文教基金會 經營顧問
皇室美語經營顧問
行政院勞委會「多元就業開發方案行銷計畫創意競賽」評審委員
服務單位：桃園縣中壢區(中壢市、大園鄉、觀音鄉)
社區大學主任
聯絡電話：03-4372778
E - mail：qq3051@gmail.com

賴忠勤 課長

學歷：國立政治大學圖書資訊學研究所碩士班
國立臺灣大學圖書館學系
經歷：國立臺中圖書館視教課課長
國立嘉義師範學院圖書館館員
服務單位：國立臺中圖書館採編課課長兼資訊小組執行秘書
聯絡電話：04-22261105轉130
E - mail：chris@ntl.gov.tw

學員名錄

編號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
1	李添慶	基隆市文化局	科長	02-24224170#271	Y
2	蘇郁嵐	基隆市文化局	書記	02-24224170#272	Y
3	林慧真	基隆市文化局	約僱	02-24224170#275	Y
4	余淑惠	台北市立圖書館	主任	02-27973183	Y
5	沈嘉玫	台北縣立圖書館	課長	02-22534412#8621	Y
6	李伯華	台北縣立圖書館	輔導員	02-22534412#8623	Y
7	葉淑美	桃園縣政府文化局	約聘	03-3322592#8405	Y
8	陳慧貞	桃園縣政府文化局	佐理員	03-3322592	Y
9	李育財	新竹縣文化局	課員	03-5510201#279	Y
10	郭淑婉	新竹市文化局	課長	03-5319756#230	N
11	張銘君	新竹市文化局	辦事員	03-5319756#239	N
12	彭秀珍	苗栗縣政府國際文化觀光局	課長	037-352961#511	Y
13	黃鳳嬌	苗栗縣政府國際文化觀光局	約聘編審	037-352961#515	Y
14	謝惠芳	苗栗縣政府國際文化觀光局	約僱	037-352961#514	Y
15	潘美君	台中市文化局	課員	04-23727311#488	N
16	吳惠蘭	南投縣政府文化局	約聘	049-2221619#105	N
17	林靖凱	南投縣政府文化局	約僱	049-2221619#410	N
18	侯秀育	彰化縣文化局	課長	04-7250057#330	N
19	黃麗美	彰化縣文化局	辦事員	04-7250057#336	N
20	何妙顏	雲林縣政府文化處	約僱	05-5340916	Y
21	鐘郁扉	雲林縣政府文化處	約僱	05-5327613#114	Y
22	翁瑞騏	嘉義縣政府文化處	科長	05-3799978#30	Y
23	葉浩昌	嘉義縣政府文化處	辦事員	05-3799978#34	Y
24	黃淑芬	台南市立圖書館	約僱	06-2255146#122	Y
25	林怡君	台南市立圖書館	約僱	06-2255146#313	Y

工作人員名錄

國立台中圖書館

蘇忠	館長
鄭慕寧	副館長
賴甫昌	課長
陳哲文	主任
林厚宇	主任
張薰云	小姐
邱素英	小姐
藍銘凱	先生
李綺娟	小姐
周孟香	小姐
林麗娜	小姐
趙幸儀	小姐
簡素美	小姐
李淑卿	小姐

文化志工

楊玉枝	小姐
吳寶月	小姐
陳秀美	小姐
廖漢庭	先生

座位表

講台

第一排	1-1 林慧真	1-2 蘇郁嵐	走 道	1-3 李添慶	1-4 余淑惠	走 道	1-5 沈嘉玫	1-6 李伯華	走 道	1-7 葉淑美	1-8 陳慧貞
第二排	2-1 李育財	2-2 張銘君		2-3 郭淑婉	2-4 彭秀珍		2-5 黃鳳嬌	2-6 謝惠芳		2-7 潘美君	2-8 吳惠蘭
第三排	3-1 林靖凱	3-2 黃淑芬		3-3 黃麗美	3-4 侯秀育		3-5 翁瑞騏	3-6 葉浩昌		3-7 何妙顏	3-8 鐘郁扉
第四排	4-1 林怡君	4-2 呂素玲		4-3 劉賢義	4-4 洪慈芬		4-5 李玉霜	4-6 黃苓		4-7 賴淑玲	4-8 黃淑人
第五排	5-1 陳櫻分	5-2 張菁華		5-3 黃文玉	5-4 林菊嬌		5-5 陳義宗	5-6 洪明明		5-7 林麗琴	5-8 林麗娟
第六排	6-1 蕭光漢	6-2 邱瓊花		6-3	6-4		6-5	6-6		6-7	6-8



附錄

97年「縣市文化局（處、圖書館）輔導知能培訓」 實施計畫

一、依據：本館97年度公共圖書館經營管理人才培訓實施計畫辦理。

二、目的

- (一) 在多元化資訊環境的需求下，加強縣市文化局（處、圖書館）輔導所轄鄉鎮圖書（分館），提升服務內容、品質及功能等輔導知能。
- (二) 培養圖書館館員基本服務禮儀及應對態度，提升圖書館優質服務。

三、辦理機關

- (一) 指導機關：教育部
- (二) 主辦機關：國立台中圖書館

四、研習對象：（各縣市推派2人參加）

- (一) 北、高兩市圖書館業務主管及業務相關人員參加
- (二) 各縣市文化局（處、圖書館）業務主管及業務相關人員參加

五、研習時間：97年9月24、25日（星期三、星期四）。

六、研習地點：國立台中圖書館二樓研習教室(台中市北區精武路291之3號)

七、報名作業

- (一) 報名日期：即日起至9月8日止
- (二) 報名方式：

1. 由本館統一登入公務人員終身學習入口網站（<http://lifelonglearn.cpa.gov.tw>），認證研習時數計12小時。
2. 將於開課前以E-mail通知報到。

- (三) 本案聯絡人：李淑卿小姐（TEL：(04)22261105-923；
FAX：(04)22232521；e-mail：p037@ntl.gov.tw）

八、經費：由本館年度經費支出。

九、其他

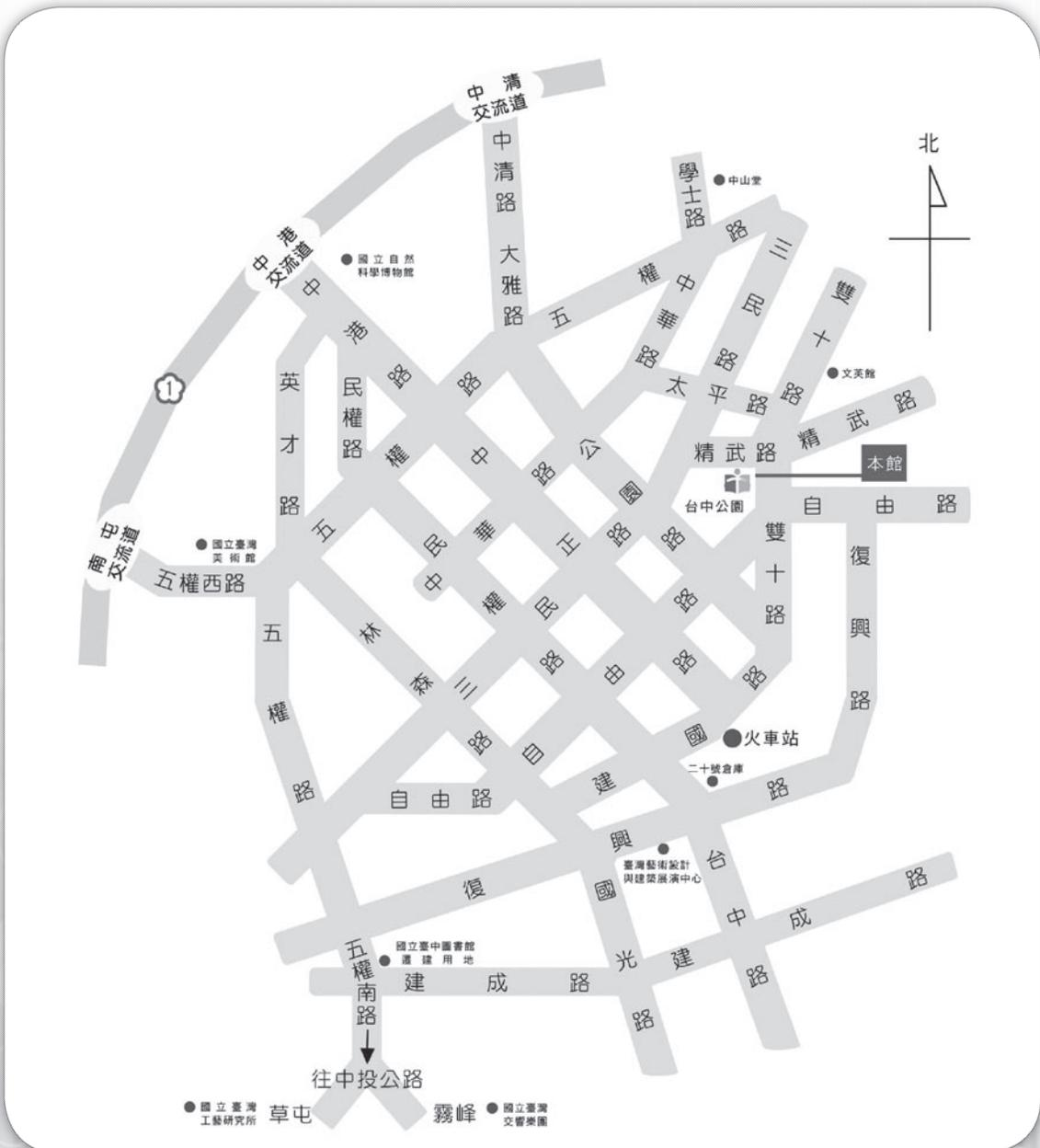
- (一) 參加學員請各服務機關給予公（差）假參加（本館提供膳宿）。
- (二) 與會學員差旅費，請依規定向各服務單位報支。

國立台中圖書館位置圖、交通暨停車指南

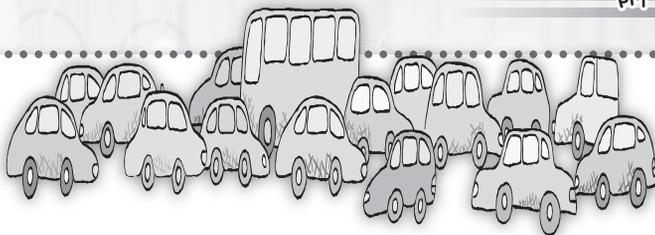
地址：台中市精武路291之3號

電話：04-22261105

一、位置圖



二、交通暨停車指南



乘車指南

客運公司：路線（站牌）

- 台中客運：35、41、71、83、88、142、163（台中圖書館）
8、9、14、15、16、21、34、41、100、102、131、132、136
（台中公園）
- 統聯客運：61、73、83（台中圖書館）81（台中公園）
- 彰化客運：往豐原路線
- 巨業：通宵一大甲—台中（光復國小）
- 豐原客運：豐原（台中圖書館）、東勢（台中圖書館）、卓蘭（台中圖書館）、
新田（台中圖書館）
- 仁友客運：1、21（台中圖書館）
25、29、31、105（台中公園）
- 全航：5（台中圖書館）

高鐵：台中烏日站，轉搭火車區間車至台中火車站，或轉乘免費接駁車至中國醫藥學院再步行（約10~15分鐘）。

高速公路：國道1號中山高速公路

- 南下：南下至中清路交流道下，走大雅路接公園路，至三民路二段左轉，走台中公園旁的精武路即可到達。
- 北上：北上至中港路交流道下，走台中港路至五權路左轉，至公園路右轉，再到三民路二段左轉，走台中公園旁的精武路即可到達。

步行指南

- 乘火車至台中站下車，徒步右轉建國路到底，沿雙十路，至精武路左轉到本館，約10分鐘；計程車約3分鐘。
- 乘國光客運至干城站下車，沿雙十路，左轉精武路，步行8分鐘至本館。

停車指南

本館因無停車位規劃，無法提供學員停車，請多利用大眾運輸交通工具。如欲停車者，請至本館對面一中商圈停車場，將計時票卡攜至本館二樓研習教室報到處蓋本館章戳，即可不限時數，當天優惠停車費以100元計算。

國立台中圖書館出版品一覽表

序號	書名	出版(創刊)年月	定價	備註
1	公共圖書館挑戰與學習	96.12	150	平裝
2	台灣公共圖書館的新世紀特展：閱讀理想國	96.10	200	平裝
3	公共圖書館創新經營	96.4	150	平裝
4	公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估及讀者滿意度調查研究	95.12	200	平裝 (1張光碟片)
5	法國推動閱讀國際研討會會議實錄	95.12	150	平裝
6	深耕閱讀多元學習	95.8	120	平裝
7	元氣生活風	95.4	120	平裝
8	全國閱讀運動－63本文學類好書導讀手冊	95.4	60	平裝
9	國立臺中圖書館讀者閱讀需求及閱讀型態調查研究	94.12	150	平裝 (1張光碟片)
10	公共圖書館行銷經營	94.11	150	平裝
11	讀者需求及服務滿意度調查研究	93.12	120	平裝
12	讀書會經營運作	93.12	120	平裝
13	國立台中圖書館活動手冊（季刊）	93.12	贈	平裝
14	鄉鎮圖書館工作二十講	93.11	150	平裝
15	健康生活派	93.11	125	平裝
16	大地書情：公共圖書館的蛻變	92.6	400	平裝
17	書香遠傳月刊	92.6	95	平裝
18	新時代公共圖書館視訊聯播活動	93.6	100	VCD
19	我家的另一間書房--閱讀新時代公共圖書館	93.5	250	DVD

◎劃撥戶名：有限責任國立台中圖書館員工消費合作社
劃撥帳號：22509361

國立台中圖書館提供之電子資料庫

(本館網址：www.ntl.gov.tw)

進入途徑：[首頁](#) > [網路資源](#) > [本館購置、自建及公用之電子資料庫](#)

資料庫名稱
國家圖書館共用電子資料庫
中華民國期刊論文索引光碟系統WWW版
國家圖書館遠距圖書服務系統(中文期刊篇目索引影像系統)
法源法律網
紙雕狂歡節系列互動多媒體網站資料庫
牛頓教科書影音資料館
昆蟲圖鑑小百科
台灣魚類學習知識庫
台灣百年時空歷史知識庫
台灣古蹟學習知識庫
台灣原住民學習知識庫
大英百科全書線上繁體中文版
整合資訊檢索系統
國家文化資料庫舊版報紙資訊網(系統移轉中)
國家文化資料庫臺灣地區古文書資訊網
數位圖書館—日文舊籍數位典藏
聯合知識庫
國家標準(CNS)網路服務系統
台灣大事記資料庫
台灣文獻叢刊資料庫
地方文獻數位化系統
台灣生態筆記資料庫

資料庫名稱
<u>博碩士論文光碟影像系統</u>
<u>四庫全書</u>
<u>康熙字典</u>
<u>中華徵信所資料庫 (TOP 5000企業排名、企業名錄資料庫)</u>
<u>Educational Resources Information Center(ERIC)</u>
<u>Taiwan News Online</u>

國立台中圖書館提供之電子書

(網址：www.ntl.gov.tw)

※進入途徑：首頁 > 網路資源 > 本館購置、自建及公用之電子資料庫

電子書名稱
<u>親親文化Little Kiss電子書</u>
<u>小魯兒童文學電子書資料庫</u>
<u>Netlibrary英文電子書</u>
<u>TumbleBooks</u>
<u>Wiley電子書(Wiley官方網站)</u>
<u>ebrary英文電子書</u>
<u>超星數字圖書館</u>
<u>北大方正電子書</u>
<u>UDN數位閱讀網</u>

※本館讀者請參閱「電子資源館外連線設定[PDF格式]」即可享受館外連線服務

筆記欄



A large, rounded rectangular area containing horizontal dashed lines for writing. The area is decorated with faint illustrations of clouds, butterflies, and flowers at the bottom.

Spring^mrealtoo

筆記欄



A large, rounded rectangular area containing horizontal dashed lines for writing notes. The bottom of this area is decorated with a floral and butterfly illustration. The text "Spring^mrealtoo" is written in a cursive font within the decorative border.



指導機關



教育部

主辦機關

國中國



NATIONAL TAICHUNG LIBRARY