

年度 教育部獎助教職員校外研習心得報告

獎助編號		教師姓名	金榮義
所、系、中心	電算中心	職稱	技士
研習名稱	教育部「100 年度提升校園資訊安全服務計畫」ISO 27001 主導稽核員證照訓練課程		
研習地點	台北	研習日期	100/07/11~15
研習心得			
※為使研習心得能讓全校同仁分享與學習，請務必以電腦繕打，並繳交電子檔※			
每日在上、下午時間各有一個15 分鐘的課間休息，13:00-14:00 午休 7月11日第一天， 出發至台北上課地點 NII 產業發展協進會（台北市中山區松江路 317 號 7 樓） 先行辦理報到手續 09:00 資訊安全管理系統簡介及演練 ISO 27001:2005 概論及條款4 風險評鑑；工具及方法 14:00 風險評鑑及演練 ISO 27001:2005 條款5、6、7、8 及附錄A 演練：稽核證據及檢討 18:30 結束本日課程 7 月 12 日第二天 09:00 前日課程重點複習 流程導向的ISMS 演練四： ISMS 問卷調查 登錄、驗證及稽核員能力 14:00 稽核的定義、原則、型態、規劃管理、稽核計畫， 演練：稽核計畫及檢討 演練六：文件審查及檢討 7月13日第三天 09:00 前日課程重點複習 演練六： 檢討 課程9： 實地稽核準備 演練七： 角色扮演： 稽核 第一部分： 稽核前的工作；準備工作底稿 課程10： 稽核的進行 14:00 課程11： 稽核後審視 演練八： 標準的詮釋； 稽核發現的分類/ 陳述稽核發現/ 矯正缺失要求 課程12： 稽核報告與後續追蹤 角色扮演：示範「閉幕會議」 演練八：繼續…… 演練八： 檢討			

18:30 本日課程結束

7月14日 第四天

09:00 前日課程重點複習

演練九： 個案研究

簡介及分發最後一份個案研究

演練七： 第二部份： 角色扮演

執行稽核；分組討論與意見交換

正式報告前各組準備

演練七： 第二部份：繼續……

14:00 演練九： 個案研究分組準備

試前複習

練習試卷

演練九： 繼續……

演練九： 個案研究分組報告

報告將依循正式閉幕會議的形式與內容。

各組組員將分別報告並分析所指定的ISMS 稽核範圍結論。

18:30 本日課程結束

7月15日 第五天

09:00 前日課程重點複習

教育體系資通安全管理規範說明

14:00 課程回顧與總結

14:30 筆試

研習期間課程安排緊湊，講師講解用心，學員們的經驗分享，是個學習與研習的好機會

本表不敷使用請另紙繕打。

獎助編號		教師姓名	李毅玲
所、系、中心	圖書館	職稱	組員
研習名稱	圖書館創意服務規劃研習班		
研習地點	臺北市立圖書館	研習日期	100/07/11-15

研習心得

※為使研習心得能讓全校同仁分享與學習，請務必以電腦繕打，並繳交電子檔※

此次的研習課程有：創意閱讀空間之營造與規劃、人、書、空間的環境設計、閱讀社群的經營與再造、資訊科技在圖書館行銷之應用、數位圖書館發展趨勢、數位閱讀之建置與推廣、圖書館的創意行銷概念與策略、在圖書館創造銀髮閱讀新樂園、閱讀新生活運動、圖書館多元文化閱讀服務規劃等。

綜合整個研習內容主要可分為：圖書館空間的規劃設計、閱讀的推廣、數位科技在圖書館的應用與行銷等。

一般來說，圖書館的空間，給人的印象不外乎是一整齊排列的書架、單調的閱覽桌椅、枯燥的佈置。但近幾年來，大專院校紛紛蓋起新的圖書館或是舊館改建擴充、公共圖書館更是利用舊有的空間進行改造。不管是新建的或是舊有的空間改造，都不再是只注重單一功能性，更強調美感設計、讀者使用的方便、地方的特色、複合功能等。異質空間的設計與規劃，使得圖書館不再給人只是典藏圖書而有的刻板印象，閱覽桌椅、書架、天花板、照明設備的設計與色彩的搭配，讓圖書館的空間氛圍都不同於以往。

近年來，閱讀推廣的經營，中國時報的副刊「開卷」與博客來網路書店，功不可沒。中國時報的「開卷」，每期都詳細介紹精選的書籍，每年暑假有「啟蒙假期」的書單（啟蒙假期的書單主要是針對國小及國中的學生），每年年底有「開卷好書獎」（開卷好書獎有分為中文創作、翻譯、美好生活、青少年圖書、童書等五大類）還有作家至各地圖書館演講等活動。尤其是「開卷好書獎」的得獎圖書在各書店、公共圖書館、校園圖書館（大專院校及高中）、臺北國際書展、海外書展都有聯合展出。而作家至各地演講，更有助於偏遠地方閱讀的推廣。博客來網路書店特別針對高中生推出各式各樣的閱讀書單，還設立專門網站平台，限定各高中職學校參加，提供同學讀書推薦、分享、認證、線上個人書房、社群、討論區；另提供學校評核、分析、管理、交流、讀書會等功能，這些在各高中職學校引起很大的迴響。

目前數位科技應用在圖書館非常廣泛，電腦、網路、視聽資料、電子書、電子期刊、資料檔案數位化等等，像社群網路、行動通訊更是新興。社群網路在圖書館的應用有影音分享、Blog、Facebook等，近來漸漸有圖書館把圖書館導覽、教育推廣等拍成影片放至YouTube，供人點閱；設立Blog做交流；加入Facebook，把圖書館簡介、館藏查詢、行事曆、活動訊息、活動照片、教育推廣影片、問卷、參考服務等通通都放入。在現代社會幾乎人手一手機，所以把行動通訊應用在圖書館是一個新的趨勢。

目前有簡訊通知(ex:圖書到期、圖書逾期、預約書到館、活動訊息等);QR(Quick Response) Code 的應用:QR 碼是二維條碼的一種,有人稱為行動條碼,在那小小的方形圖案,可以儲存各種資訊(ex:新書試讀、生鮮蔬果產地資訊、特價資訊、折價券、演唱會購票網站等),以手機拍攝條碼,加上一個小小的解碼軟體,就能連上這些服務,只要動動小指頭,也不用麻煩的輸入網址,就能把這些資訊直接加到手機裡。目前有圖書館用在行動版的網頁,可做館藏查詢、電子資源查詢、借閱紀錄查詢等;印在活動海報旁,可用手機直接上活動網頁;印在書籍介紹旁,也可連線閱讀電子書。QR Code 的應用是非常廣泛的。所以,行動通訊是未來圖書館營運不可忽略的一環。

圖書館的服務面向,包含服務環境(實體環境與心理環境)、服務資源之提供,如人員、館藏、設備與資訊等、服務傳遞的過程(face to face, e化)。而創新服務的規劃,是要從本館所能提供的資源服務、使用者的需求、加上參考其他圖書館所提供的資源服務,這三方面去思考、觀察、規劃,檢視原有的,望向未來。總之,新科技只是隨著時代演進的應用工具,而服務的「內容」才是重點。

本表不敷使用請另紙繕打。

獎助編號		教師姓名	高倩文
所、系、中心	圖書館	職稱	辦事員
研習名稱	影音多媒體創作實務研習班		
研習地點	世新大學	研習日期	100 年 07 月 11 日 至 100 年 07 月 15 日

研習心得

※為使研習心得能讓全校同仁分享與學習，請務必以電腦繕打，並繳交電子檔※

此次研習為中華民國圖書館學會為提升相關人員應用多媒體的能力與技巧，並利用多媒體業務之需舉辦之 100 年「影音多媒體創作實務研習班」，共包含三大類課程：(一)數位之照相、影片、繪圖三類多媒體的理論與實務；(二)ePub 格式電子書編製與出版；(三)整合各類媒體之實務與行銷等三大主題。課程內容包含：寫真理論技巧、相片編修與轉換、高畫質影片規格與管理、影片剪輯與後製、數位插畫設計與圖像繪製、電子書製作與數位出版、多媒體製作與整合、文案設計與行銷推廣...等媒體產、製、編、修與運用的課程。

以下將課程所提之媒體分為相片、影片、圖像、多媒體整合、電子書、文案行銷六個部份介紹：

(一)相片：要拍一張好照片除了取景的方式之外，尚要注意相機光圈、快門...等設定，

1.光圈：光圈通常位於鏡頭的中央，它是一個環形，可以控制圓孔的開口大小，控制曝光時光線的亮度。當需要大量的光線來進行曝光時，就將光圈的圓孔開大；若只需要少量光線曝光時，就將圓孔縮小、讓少量的光線進入。光圈的計算單位一般稱為「光圈值(f-number)」或者是「級數(f-stop)」。標準的光圈值(f-number)的編號如下：f/1、f/1.2、f/1.4、f/1.8、f/2、f/2.4、f/2.8、f/4、f/5.6、f/8、f/11、f/16、f/22、f/32、f/45、f/64，f/1 是最大的光圈號數，光圈值的分母越大，進光量就越少。

2.快門：快門是相機中的一個機械裝置，大多設置於機身接近底片(CCD)的位置（大型相機的快門則是設計在鏡頭中），藉由控制快門的開關速度，來決定底片(CCD)接受光線的時間長短。也就是說，在每一次拍攝時，「光圈的大小控制了光線的進入量、快門的速度決定光線進入的時間長短」。

快門以「秒」作為單位，它有一定的數字格式，一般在像機上我們可以見到的快門單位有：B、1、2、4、8、15、30、60、125、250、500、1000、2000、4000、8000，每一個數字單位都是分母，也就是說每一段快門分別是：1 秒、1/2 秒、1/4 秒、1/8 秒、1/15 秒..以下依此列推）等等，當我們拍攝一個快速移動的物體時，通常需要比較高速的快門，才可以抓到凝結的畫面。

而相片若需要編修與轉換使用的軟體種類繁多，可使用像 Adobe Photo Shop CS、Photo Impact...等軟體編修。

(二)影片：

影片為「動態媒體」：指的是不同於文字、圖像的靜態呈現而以動態方式表現資訊內容的媒體，一般傳統在教學媒體的分類上將「電影」和「錄影媒體」歸類為動態媒體，在這裡我們採用較新的定義，將動態媒體定義為「視訊」，也就是大家熟知的「video」。動態媒體具有能逼真還原事件時空及過程的媒體特性，也比文字圖像等平面媒體提供了更多的刺激來源，因此常被應用來呈現動態過程、情境、現象或事件。

目前常見的動態媒體規格，動態媒體依使用目的及儲存媒介區分，種類繁多，傳統動態媒體的儲存規格通常為磁帶，數位動態媒體則多儲存於影音光碟中，從傳統到數位，其規格越來越輕薄短小，所能儲存的訊號容量卻越來越多。

什麼是數位影音內容呢？數位影音內容包含「數位化內容」以及「數位原創內容」兩部份。「數位化內容」就是將類比內容數位化。而「數位原創內容」，則是運用數位科技進行內容創作，提供新的內容或使用方式，例如 3D 動畫、遊戲等。

而影音數位化，代表的是可以把影音輸入到電腦裡面去編輯，整個影音資料不再是類比的，而是由 0 與 1 組合而成的數位資料。

整個影音數位化的流程為 攝影→擷取、轉碼→非線性剪輯→內建字幕→特效、音效編輯→視訊播出，每個環節都是很重要的。

課程中也實際操作將影片製成光碟的各項流程：將攝影機拍攝好的影片→透過傳輸線連接攝影機與電腦→使用「會聲會影軟體(Video)」擷取或載入影片→進行各項編輯(修剪影片、上字幕、配樂)→燒錄至光碟(輸出)→傳上網站。

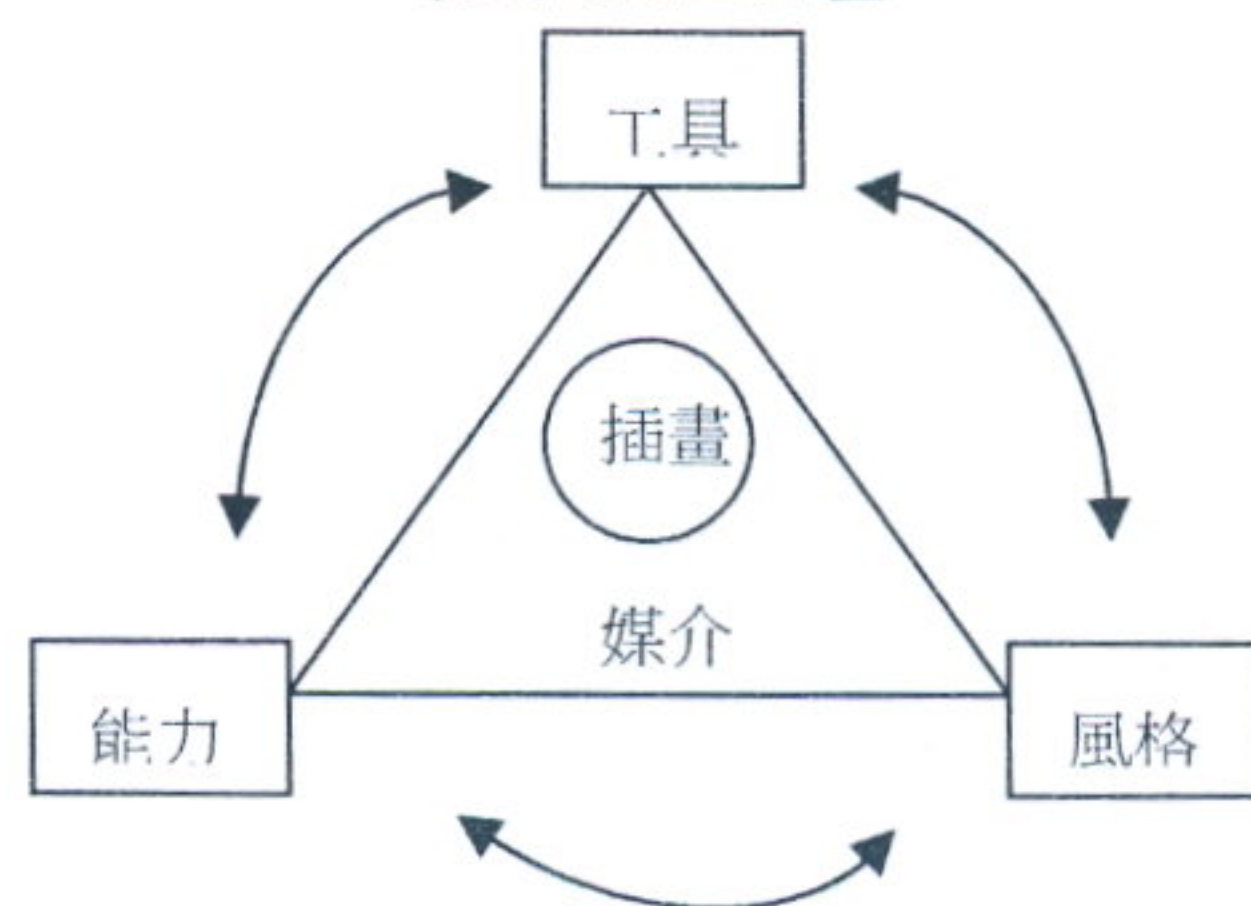
(三)圖像

數位圖像分為「點陣圖像」、「向量圖形」兩類，其構成概念及其特性如下：

1.點陣(bitmap)圖像：內容由單位點(畫素 pixel)所組成，每個點都是獨立的，圖像是「真實的」，較接近(類比)手繪的條件，想像水彩、油畫、照片等圖的特性。可使用的編修軟體如 Adobe Photoshop、PhotoImpact、Painter、小畫家等。

2.向量(vector)圖形：由「電腦語言」所建構而成，而非由「點」所組成，內容以「物件(object)」形式存在，例如：線、三角形、多邊形(點並不存在，它只是構成物件的一個參考座標)，所有的內容是以語言(文字)被記錄下來，螢幕上呈現的圖形是透過「預視、預覽」(preview)的模式來顯現。較接近「製圖」的邏輯，想像積木、施工圖的特性。可使用的編修軟體如 Adobe Illustrator、Firework、CorelDraw。

在數位插畫設計與圖像繪製中，數位環境下從事插畫需考量使用的工具、個人風格及能力，在課程中也實際以 Adobe Illustrator 製作數位插畫，



(四)多媒體製作與整合

在以上製作完像相片、影片…等各式多媒體之後，可將多媒體整合成一份 DVD 影音光碟，整合完成之後即可像一般的 DVD 影片觀看。例如使用 Adobe Encore 軟體可將多媒體加入 DVD 主選單，使其可以分段播放、全部播放、使用圖片幻燈片秀…等功能，整合起來後燒成 DVD 光碟即可攜至不同地方展示其內容、甚至發行自己的 DVD。

(五) 電子書標準規格與製作

使用電子書為現今的趨勢，編寫電子書之軟體也有很多種類，其中 EPUB(Electronic publication)是一種免費，而且屬於 reflowable 可重新編排的開放式電子書格式，也就是可以以最完美的式在不同的顯示裝置中顯示文字。而目前有多種軟硬體都可閱讀 EPUB 格式的電子書，所以使用 EPUB 軟體製作電子書是非常簡單且方便的。

(六)文案設計與行銷推廣

文案設計與行銷推廣有以下步驟：

- 1.要學會說故事：在設計文案及行銷前首先要學會說故事，因為每個品牌一定有自己的故事，故事說的愈動聽，愈會吸引人家。說故事的手法分成帶入情境、戲劇張力、激起共鳴，在這之後就可以下標題，標題下的好就可以變成品牌的 Slogan 了。
- 2.文案設計：文案就是廣告的文字部份，是一種創作。創意是廣告的靈魂，文案則是創意的結晶。撰寫文案者，必須把商品本身對人類生活的利益、滿足、喜悅等觀感，加以評價，並有效的表現出獨特的印象，而且呈現出其個性與創造性。
- 3.創意的行銷法則：分為時間概念、金錢角度、對象、價值。
- 4.運用媒體行銷：要懂得如何運用媒體曝光自己的產品，達到宣傳的效果。

此次研習所上之課程教導了很多應用多媒體的能力與技巧；對於我在圖書館的業務非常有幫助，期能利用這次所學的各项多媒體內容，更豐富圖書館網頁及相關服務、更有創意的推廣行銷圖書館。

100 年度 教育部獎助教職員校外研習心得報告

獎助編號		教師姓名	陳孟珠
所、系、中心	圖書館	職稱	組員
研習名稱	圖書資訊學中級研習班		
研習地點	國立中央圖書館臺灣分館	研習日期	100/7/25~29

研習心得

※為使研習心得能讓全校同仁分享與學習，請務必以電腦繕打，並繳交電子檔※

圖書館是一個成長的有機體，身為館員必須不斷的吸收新知，自我充足來豐富圖書館的服務內容。本人此次參與的研習主題是”圖書資訊學中級研習班”，研習內容分為 1. 讀者服務 2. 館藏管理 3. 科技應用 4. 數位出版與數位閱讀 5. 社群行銷 五大主題共十堂課。

創新不只是口號而是趨勢，圖書館該提供那些創新的服務呢？創新的讀者服務可呈現在：

1.空間佈局的創新 2.服務地點的創新 3.服務方式的創新 4.服務內容的創新 5.服務對象的創新 6.服務時間的創新，以提高圖書館的價值。

雲端當空，圖書館再定義。圖書館不再是藏「書」的建築，而是滿「資訊」的大倉庫。圖書館引進自動化倉儲的概念，打破以分類法概念的上架方式(free location) 使得彈性的空間能靈活運用。雲端服務裡的圖書館空間重新規劃，圖書館空間與服務模式的轉變，將需提供多種學習環境與互動模式的空間(information common)給讀者利用，提供大小型的討論室，鼓勵團體討論。且激發人們好奇心，促進隨意交流的特性。網路社交已成為另一種常態社交活動，圖書館也將轉為一個社交活動的場合，約會、休閒或 MEETING 都可以是圖書館的活動，新的圖書館空間規劃概念也就跟著衍生。

行動化數位館藏是科技應用的多元表現，已有非常多家圖書館提供事先已安裝有聲書 iPad Nano，提供讀者借出。

圖書館行動通訊服務的種類有： 1.圖書館的行動網站/行動館藏目錄 2.行動化數位館藏（行動裝置上的影音選系統、行動化電子書及有聲書、行動化資料庫及電子期刊） 3.圖書館利用指導(APP 應用) 4.利用簡訊發送訊息 5.利用簡訊方式的參考服務 6.QR Code

數位出版產業鏈涵蓋電子書內容提供、平台建立服務及終端閱讀器。受惠 iPad 及 Kindle 等影響，國內外市場紛紛投入電子書軟硬體營運服務。國內市場早期主要以硬體開發為優先佈建，目前以推動電子書內容服務，以創造電子書數量。台灣 POPO 原

創網一獨立出版，作者可透過 POPO 原創網創作、發行及出版。

台灣電信業者也紛紛投入電子書市場。如：1.台灣大哥大「mybook」電子書城 2.中華電信 Hami 書城 3.遠傳 e 書城。

數位化時代，數位出版品數量持續成長，民眾閱讀習慣將逐漸改變，廠商針對不同使用者所設計之電子書內容，串聯數位匯流服務，將轉化校園、家庭、企業、公共空間、博物館、圖書館政府單位及觀光場所等成為數位閱讀環境。隨時隨地取得資料閱讀並互動學習。圖書館相對應提出數位閱讀服務的機制，使更多讀者能享受多媒體電子書與閱讀器所帶來的互動功能。

本表不敷使用請另紙繕打。

獎助編號		教師姓名	季海容
所、系、中心	圖書館	職稱	組長
研習名稱	讀者行為因應研習班		
研習地點	中興大學圖書館	研習日期	100 年 8 月 15-19

研習心得

※為使研習心得能讓全校同仁分享與學習，請務必以電腦繕打，並繳交電子檔※

「讀者」是圖書館服務的主要對象，如何因應讀者的需求，提供滿足其所需的圖書館資源與服務，就從瞭解讀者開始。圖書館必須瞭解讀者的認知與行為，進而尋求解決讀者問題的方法，最終才能提供讓讀者感到滿意的服務。

第一天由中興大學圖書館館長張慧銖老師的「圖書館讀者行為面面觀」開場，授課內容從介紹圖書館常見的讀者服務事件來讓我們進一步瞭解讀者行為。透過瞭解讀者的不同行為，尋求解決各類讀者的策略，並針對不同族群的讀者，量身訂作適合各類型讀者需求的服務。下午的課程是臺大圖資系陳書梅老師的「刁難讀者的成因與館員之服務策略」，老師於上課中詳細分析了刁難讀者。面對刁難讀者要善用各項人際溝通技巧來展現關懷與尊重，秉持著同理心真誠接納，雖然知易行難，但是還是要懷抱著積極正面的態度。水能載舟，亦能覆舟，「讀者」之於圖書館亦然。

第二天的課程，上午由世新大學資傳系葉乃靜老師講授「面對樂齡者的資訊服務」。臺灣現今的人口結構，雖然仍以青少年與成年人之人口數為最大宗，但不可忽視的是，臺灣的少子化與高齡化的現象已愈趨明顯。面對銀髮浪潮，在硬體設施上圖書館應該重新思考，作些改變，提供適合樂齡者使用的友善環境。下午則是國立臺中圖書館研究員劉採琮老師的「公共圖書館問題讀者」，此課程讓我深切體悟到各館皆有其問題讀者，對應的策略應以自己圖書館的特性來訂定，對內應發展明確的指導方針，制定讀者處理相關守則，對外則是制定相關服務政策，引導讀者正確使用圖書館。館員是讀者與資源間的橋樑，我們應認真對待讀者的每個問題，將其視為一個檢討的契機，而非是一種煩人的負擔，甚至進而轉化為行銷資產。

第三天上午是中興大學圖資所蘇小鳳老師的「讀者抱怨」。讀者抱怨是一項提示或警訊，其能夠直接的反應圖書館需要改進的地方，因此我們應提供讀者發洩的管道，例如：廣設讀者意見箱、定期實施問卷調查等，讓「意見」取代「抱怨」。「Sometimes feedback is a gift.」讓我受益良多。如何讓抱怨成為未來的口碑，則是我們努力的目標。下午是中興大學圖資所郭俊桔老師「圖書館資訊安全」。資訊安全之於圖書館，與其說是阻絕攻擊，不如說是當使用者需要使用各種軟硬體設備、服務、資訊資源時，能確保其使用權，換言之就是為讀者提供充足、便利、不中斷的資訊服務。有關這方面的課題，我們應積極充實在法學及資訊等領域的專業素養，以期在資訊安全事故發生時，能及時發現並採取適當措施來盡快恢復正常服務。

第四天上午是中央警察大學邱淑蘋老師的「讀者違規行為」。犯罪與違規問題不會因文明進展而減低，不會因圖書館的型態、館藏多少而倖免，邱老師甚至指出連警察大學教法和未來要執法的教授與學生都會偷書。預防犯罪就要瞭解罪犯，因此我們要降低讀者違規行為，就要依據違規動機訂定適當的政策，與讀者建立良好的公共關係。

圖書館是開放式的公共空間，因此要加強走動式管理，可避免讓圖書館成為犯罪的溫床。下午則是中興大學副學務長謝禮丞老師的「圖書館性別事件處理」，謝老師在此議題處理的經驗相當豐富，給予我們非常寶貴的事件處理經驗。在處理事件前應該要了解法條及相關規定，訂定標準作業程序，但是沒有一個方法可以解決所有問題，因此在處理及解決問題時，「誠意」是最重要的。

第五天由亞東技術學院廖又生老師講授的「圖書館法規」。此堂課老師以其在圖書資訊學及法學上豐富的學識與經驗，充實了我們的法學素養，讓我們深刻體悟依法行政的重要。讀者是圖書館存在的理由，因此圖書館的經營最終還是要以人為本，要有教無類，來者不拒。

讀者服務是一種藝術，而非技術；因此心態比努力重要，方向比技術重要。為期五天的研習課程並非提供我們武林秘笈來因應讀者，而是協助我們更瞭解讀者，讓我們著實認清讀者的行為是千奇百態，而我們是無法解決讀者所有的問題，只能謹守圖書館員的專業職責與服務倫理並學習正面思考，以同理心真誠的對待讀者。

本表不敷使用請另紙繕打。