

國立臺灣圖書館 溝通易讀插圖使用說明

一、 溝通易讀插圖目標對象

主要提供心智障礙者及口語溝通有困難者能透過手指插圖表達需求。溝通時請使用簡單、口語化的語言，且說話速度不宜過快。有些讀者會併用2種以上的溝通方式，例如同時選擇讀唇及圖卡，若遇到此情形，請配合讀者選擇的方式提供服務

請注意溝通易讀插圖主要是用來輔助與讀者溝通與對話，但過程中仍需要館員的主動與耐心協助。

二、 插圖使用參考

以下提供3種使用形式做為參考，若貴單位有其他利用方式亦可依需自行製作，惟須注意溝通插圖僅限於非營利、提供溝通服務之目的，不得逾此範圍而利用。

(一) 邊條貼紙形式

一款為偏向溝通需求及常用服務，一款則放最常被問到的地點。可黏貼於電腦螢幕側邊或桌面，讓讀者快速表達需求的標示。

	
橫式	直式

(二) 溝通墊板形式

除放上貴單位可提供之溝通方式外，挑選櫃臺最常用服務(例如借還書、找地方)，製作溝通墊板(A3 大小)放置桌面，方便讀者快速表達需求。



(三) 溝通圖卡形式

1. 溝通圖卡版型說明

有關溝通圖卡版型及呈現方式，經諮詢財團法人育成社會福利基金會建議如下：

- (1) 圖卡大小設定為 A4，建議最多擺放 6 張圖片，除方便辨識外，也利於手部不方便精細操作的讀者點選正確圖示，表達需求。
- (2) 圖片之間的框線請設定為 0.2-0.3CM(約 6PT)，方便區隔兩張圖片。並請注意格內圖片亦不要太過接近框線。
- (3) 若無適當桌面擺放，可將第 1 階層調查溝通方式的圖卡貼在桌面上，若讀者選擇要用圖卡溝通，再拿出其他圖卡提供互動。

2. 圖卡使用說明

本圖卡設計分為 3 個階層，第 1 個階層先調查讀者溝通方式：圖卡、筆談、讀唇、手持式輔助溝通器。若未來有新增溝通方式(如手語)則請於圖卡上新增。

我怎麼跟別人說話 <table border="1"> <tr> <td data-bbox="193 259 464 405"> 圖卡  </td> <td data-bbox="464 259 734 405"> 筆談  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 405 464 551"> 讀唇  </td> <td data-bbox="464 405 734 551"> 把聲音放大的工具 手持式輔助溝通器  </td> </tr> </table>	圖卡 	筆談 	讀唇 	把聲音放大的工具 手持式輔助溝通器 	第 1 層，先請問讀者溝通方式是什麼，如果是圖卡則進入第 2 層。
圖卡 	筆談 				
讀唇 	把聲音放大的工具 手持式輔助溝通器 				

若點選【圖卡】者，才進入到第 2 階層的需求分類：我要借東西；我要找地方、機器；教我怎麼用；我要借/還書/光碟；我要問問題、其他的事情。

我要借東西 			我要找地方、機器 例如找4045教室、飲水機 			教我怎麼用 		
我要借書、光碟 我要還書、光碟 			我要問問題 			其他的事情 例如辦借書證 或找不到東西 		

第 2 層，先將讀者問題簡單分類。

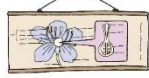
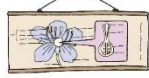
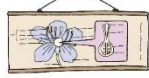
依照選擇進入第 3 層的各分類，再翻頁點選。其中我要找地方、機器因為底下項目較多，因此會多 1 層分類選項：我要找機器、我要找活動地方、我要找其他地方，點選後才進入下面階層。

我要借東西		
電腦 	耳機 	掃描機 
擴視機 	文具 	雨傘 

第 3 層【我要借東西】

以本館視障中心為例，最常被詢問的有電腦、耳機、掃描機、擴視機、文具、雨傘、輪椅，因此插圖優先序會在前。

哺集乳室、放大鏡、老花眼鏡、置物櫃、多功能討論室、兒童期刊、兒童期刊附件、微縮資料、輿圖、掛圖、調閱特藏等，雖然視障資料中心未設有此類服務，但因位於 1 樓出入口處，同時有指引讀者之功能，因此仍未刪除插圖，僅將插圖擺放優先序往後挪移，若被問到，櫃臺人員可說明提供該服務的地方在幾樓，請讀者到那邊使用。

我要借東西 <table><tr><td> 輪椅 </td><td> 哺集乳室 </td><td> 多功能討論室 </td></tr><tr><td> 兒童雜誌的光碟、玩具 兒童期刊附件 </td><td> 兒童雜誌 兒童期刊 </td><td> 老花眼鏡 </td></tr></table>	輪椅 	哺集乳室 	多功能討論室 	兒童雜誌的光碟、玩具 兒童期刊附件 	兒童雜誌 兒童期刊 	老花眼鏡 	
輪椅 	哺集乳室 	多功能討論室 					
兒童雜誌的光碟、玩具 兒童期刊附件 	兒童雜誌 兒童期刊 	老花眼鏡 					
我要借東西 <table><tr><td> 放大鏡 </td><td> 置物櫃 </td><td> 借看特別的資料 調閱特藏 </td></tr><tr><td> 地圖 輿圖 </td><td> 掛圖 </td><td> 微縮資料 </td></tr></table>	放大鏡 	置物櫃 	借看特別的資料 調閱特藏 	地圖 輿圖 	掛圖 	微縮資料 	
放大鏡 	置物櫃 	借看特別的資料 調閱特藏 					
地圖 輿圖 	掛圖 	微縮資料 					
我要借書、光碟 我要還書、光碟 <table><tr><td> 我要借書 </td><td> 我要借光碟 </td></tr><tr><td> 我要還書 </td><td> 我要還光碟 </td></tr></table>	我要借書 	我要借光碟 	我要還書 	我要還光碟 			
我要借書 	我要借光碟 						
我要還書 	我要還光碟 						
<table><tr><td> 我要找機器 例如找飲水機、影印機 </td><td> 我要找活動的地方 例如找雙和藝廊、演藝廳 </td><td> 我要找其他地方 例如找廁所、停車場 </td></tr></table>	我要找機器 例如找飲水機、影印機 	我要找活動的地方 例如找雙和藝廊、演藝廳 	我要找其他地方 例如找廁所、停車場 	第3層【我要找地方、機器】 這裡的圖卡是指引地點類，因子類較多，又分為【機器】、【其他地方】、【活動場地】3種，因此會多1層分類圖卡，先讓讀者選擇分類，再拿出對應圖卡。			
我要找機器 例如找飲水機、影印機 	我要找活動的地方 例如找雙和藝廊、演藝廳 	我要找其他地方 例如找廁所、停車場 					

我要找這些機器



我要找活動的地方



我要找活動的地方



我要找活動的地方



我要找這些地方



我要找這些地方



我要找這些地方



我要找這些地方



我要問問題

請問幾點開門?



請問幾點關門?



我不是視障者，
我可以看雙視繪本嗎?



Wi-Fi帳號密碼?



可以借幾本書?

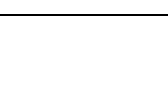
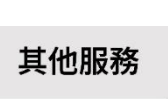


可以借幾片光碟?



我要問問題

哪裡可以吃東西?



其他服務

辦借書證



幫我留我想看的書
預約圖書



找書



圖書賠償



把書送給圖書館
捐書



買影印卡



其他服務

申請拍照



找不見的東西
尋找遺失物



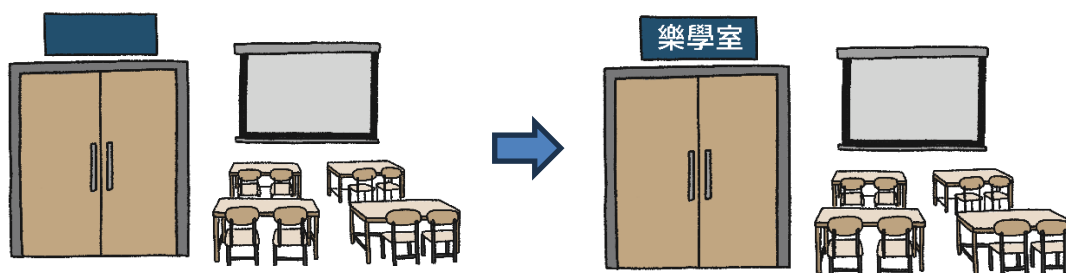
學生公共服務





3. 溝通圖卡編輯、印刷或使用方式建議

- (1) 圖卡為輔助溝通的工具，服務過程中仍請留意協助操作圖卡，並適時輔助口語或相關溝通協助。
- (2) 可依各櫃臺較常被問到的服務插圖重新排列優先順序。若貴單位無提供該項服務，請自行刪除該圖片及文字。
- (3) 活動場地/教室請依照貴單位實際情形更改文字，若教室實際的門是雙門可選用雙門圖片，若為單門則選用單門圖片，並自行於門牌加上名稱。



- (4) 簡報檔中部分圖片/Icon 如自助借還書機、廁所……等，請自行替換為貴單位實際照片或使用之 Icon。

4. 印刷及使用方式

(1) 單張不裝訂之單面印刷圖卡

- I. 若有足夠擺放數張圖卡之桌面，可採用單張且單面的印刷方式。
- II. 第 1 階層調查溝通方式之圖卡仍張貼在桌面明顯處，其他圖卡可依分類收納在檯面下。
- III. 當讀者選擇要使用圖卡溝通時，先拿出第 2 階層之圖卡調查分類後，再拿出對應之圖卡平攤在桌面上，讓讀者可一次過目選擇。

(2) 平放在桌面且裝訂成冊之圖卡

- I. 第 1 階層調查溝通方式之圖卡仍張貼在桌面明顯處，其他圖卡則裝訂成冊收納在檯面下。
- II. 可用雙面彩色列印，但印刷紙張須有一定厚度（建議至少 160P）。可使用活頁夾方式彙整成冊，方便服務有變動時更換圖卡；若採用裝訂方式，請勿只裝訂單邊斜角。
- III. 圖卡可透過側標輔助分類，方便館員迅速翻至相關頁面讓讀者點選。

(3) 桌曆形式之圖卡

- I. 以立起如桌曆形式擺放於桌面，方便目視與宣傳，第 1 頁為第 1 階層調查溝通方式之圖卡。
- II. 建議採單面彩色列印，並裝訂或以活頁夾方式彙整成冊，以利翻頁。
- III. 圖卡可透過側標輔助分類，方便館員迅速翻至相關頁面讓讀者點選。