

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。

 <p>The horizontal strip contains two rows of icons. The top row includes: '我想要' (I want), '筆談' (Written communication), '讀唇' (Lip-reading), '把聲音放大的工具 手持式輔助溝通器' (Tool to amplify voice: handheld communication aid), '圖卡' (Picture cards), '借書' (Borrowing books), and '其他 ?' (Other). The bottom row includes: '我想要找' (I want to find), '廁所' (Toilet), '飲水機' (Water dispenser), '停車場' (Parking lot), '演藝廳' (Performance hall), '樂學室' (Music learning room), and '其他 ?' (Other).</p>	 <p>The vertical strip contains two columns of icons. The left column includes: '我想要' (I want), '筆談' (Written communication), '讀唇' (Lip-reading), '把聲音放大的工具 手持式輔助溝通器' (Tool to amplify voice: handheld communication aid), '圖卡' (Picture cards), '借書' (Borrowing books), and '其他 ?' (Other). The right column includes: '我想要找' (I want to find), '廁所' (Toilet), '飲水機' (Water dispenser), '停車場' (Parking lot), '演藝廳' (Performance hall), '樂學室' (Music learning room), and '其他 ?' (Other).</p>
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。

<p>我怎麼跟別人說話</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="193 259 464 405"> <p>圖卡</p>  </td> <td data-bbox="464 259 734 405"> <p>筆談</p>  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 405 464 560"> <p>讀唇</p>  </td> <td data-bbox="464 405 734 560"> <p>把聲音放大的工具 手持式輔助溝通器</p>  </td> </tr> </table>	<p>圖卡</p> 	<p>筆談</p> 	<p>讀唇</p> 	<p>把聲音放大的工具 手持式輔助溝通器</p> 	<p>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。</p>
<p>圖卡</p> 	<p>筆談</p> 				
<p>讀唇</p> 	<p>把聲音放大的工具 手持式輔助溝通器</p> 				

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。

<p>我要借東西</p> 			<p>我要找地方、機器</p> <p>例如找4045教室、飲水機</p> 			<p>教我怎麼用</p> 			<p>第 2 層，先將讀者問題簡單分類。</p>
<p>我要借書、光碟</p> <p>我要還書、光碟</p> 			<p>我要問問題</p> 			<p>其他的事情</p> <p>例如辦借書證 或找不到東西</p> 			

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		
<p>電腦</p> 	<p>耳機</p> 	<p>掃描機</p> 
<p>擴視機</p> 	<p>文具</p> 	<p>雨傘</p> 

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

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

放大鏡



置物櫃



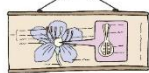
借看特別的資料
調閱特藏



地圖
輿圖



掛圖



微縮資料



我要借書、光碟 我要還書、光碟

我要借書



我要借光碟



我要還書



我要還光碟



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



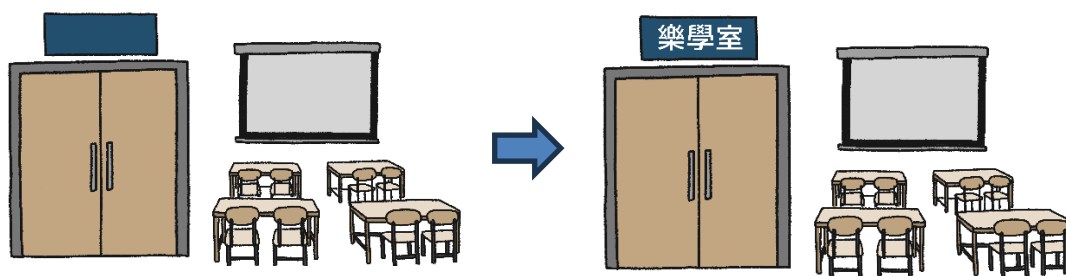
學生公共服務





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。