

d 1 ← 刪除編號一的信件

如果，您發現刪錯信件時，則可在回到“\$”提示符號之前鍵入“u”鍵，或是以鍵入“exit”的方式由“?”回到“\$”提示符號下即可。此外附帶說明一點，當您看完信件，並以“ctrl”+“d”的方式回到“\$”提示符號時，您先前所看過的信件將由系統自動移到一個名為 mbox 的檔案中，下回您若下達“mail”指令便無法再看到這些信，但是，如果您看完信之後，鍵入“exit”指令回到“\$”提示符號時，則這些信件仍會保留在您個人的「電子信箱」中。

四、回信與轉信

1. 回信：

當您在“?”提示符號下看完一封信之後，可立即使用“r”指令並配合線上寫信的方式回信。

2. 轉信：

當您看完某一封信之後，認為該封信值得其他人參考時，可使用“f”指令將該信之內容轉給他人過目。例如，

f hunter ← 將目前閱讀的信件內容轉給 hunter

五、離線方式

任何時候，當您希望離開「電子郵件服務站」時，皆可採用下列二種方式由“?”提示符號回到 UNIX 系統的“\$”提示符號，或是由“\$”提示符號結束連線回到 DOS：

1. 使用“exit”指令。
2. 使用“ctrl”+“d”鍵。

目前，電子郵件幾乎已是各種區域網路系統產品的基本特徵，其優點可說是不勝枚舉，它不僅提供方便有效的決策和資訊交換管道，更可彌補單位內部電話聯繫的不便和消除各單位同人間的時空距離，因此，在電腦區域網路中架設一套電子郵件系統，絕對是一件低風險而高報酬的投資。

由於篇幅的關係，本文僅介紹本館「電子郵件服務站」的基本功能，下次我們將再和您分享更多的功能，以及充分發揮本館「電子郵件服務站」使用效率的策略。

附錄：本館「電子郵件服務站」使用者名單

單位	姓名	帳號	單位	姓名	帳號	單位	姓名	帳號
秘書室	唐中蓉	tang	編目組	王蓮慶	leslie	交換處	李筱眉	kbcll
採訪組	曾堃賢	tkh		許令華	clhsu		馬佑真	mayu
	林安琪	angela		許靜芬	tacoma	電腦室	歐陽崇榮	cjouyang
	李莉茜	acq03		林淑芬	fslin		宋玉	ysung
編目組	鄭恆雄	chenghh		書目中心	nbinet		王宏德	hunter
	黃莉玲	llhuang	閱覽組	王錫璋	hcwang		徐啟昌	cch
	鄭玉玲	ylcheng		蔣嘉寧	cnchiang		陳家煒	ccw
	江綉瑛	hychiang		莊健國	ckchuang		周月娟	ycc
	羅禮曼	llmlo		蔡佩玲	tsaipl		陳雪美	smchen
	歐陽芬	fenoy		宋美珍	jenny		謝美玲	meilin
	李瑞音	rueyyin	交換處	汪雁秋	teresa			
	蘇雅玲	alice		黃菁華	shiny			

三年來辦理圖書館在職人員訓練經驗談

簡家幸 中央圖書館閱覽組幹事



歷次研討(習)會皆編印手冊或參考資料，供學員參閱保存

一、前言

圖書館為推廣社會教育的重要機構，如何利用館藏資源、設備，積極推展各種教育文化活動，以滿足社會大眾的需求，並強化圖書館的社教功能，實為一重要課題。為改進圖書館的各項服務，以提高完善的服務品質，實有賴圖書館界統籌規劃各種研習活動的舉辦方式，針對訓練的對象與實際需求，研擬課程內容，以增進國內圖書館從業人員的專業技能與服務理念。同時，並藉此協調各學術機構共同合作，提高工作績效。

中央圖書館負責輔導全國圖書館事業，站在輔導的立場，亟需推展圖書館從業人員再教育的任務。最近三年來，筆者曾參與承辦本館是類研討(習)會多達九次，謹依時間先後臚列如下：

(一)「80年圖書館讀者服務專題研習班」，80年7月8日至20日舉行二週，受中國圖書館學會委託舉辦，參加學員46人。

(二)「公共圖書館參考服務專題研討會」，80年10月1日至3日，受臺灣省政府教育廳委託舉辦，參加學員46人。

(三)「81年度著作權法與圖書館經營專題研討會」，81年5月26日至28日，受臺灣省政府教育廳委託舉辦，50人參加。

(四)「81年圖書館資訊服務專題研習班」，81年7月6日至18日舉行二週，受中國圖書館學會委託舉辦，69人參加。

(五)「國立大專院校圖書館自動化規劃第六次研討會」，81年9月29日舉行，102人參加。

(六)「尊重、保護智慧財產權(圖書方面)宣導講座」，81年11月1日及6日分二梯次各舉行一天，共有400人參加。

(七)「82年度公共圖書館著作權法研討會」，82年5月4日至6日，5月11日至13日分二梯次各舉行三天，受臺灣省政府教育廳委託舉辦，共有146人參加。

(八)「82年圖書館資訊服務專題研習班」，82年7月5日至17日為期二週，受中國圖書館學會委託舉辦，學員72人。

(九)「83年度文化機構義工圖書館服務研習會」，83年1月22日至24日，受行政院文建會委託舉辦，學員41人。

本文乃就三年來辦理上述各項研習活動，累積之種種經驗，作一簡要整理，以就教於館內同人與圖書館界同道。

二、事前的籌劃作業

首先應確定整個研習(習)會實施計畫內容，包括經費概算的編列、是項研習的主要目的、研習對象、人員、時間、地點、課程內容及主講者名單。俟整個計畫核定後，即進行相關事宜的準備工作，如印製報名表、課程表、研習地點交通示意圖、會場配置圖、報到程序單、報到須知、研習須知、提案單、學員出勤紀錄表、成績紀錄表、邀聘專家學者資料卡、講師教具調查表、學員請假卡、學員意見調查表等資料。

一般來說，在研習活動開始前二、三個月，可分別發函給有關機關或單位推薦業務相關人員參加研習，以儘早確定參加人員名單。隨後進行學員名錄(含姓名、性別、出生日期、學歷、服務單位、聯絡電話、通訊地址)的編印，並就學員在性別、學歷、服務圖書館的類型、學科背景(圖書館科系畢業或非圖書館科系畢業者)等資料作分析，然後分別寄給每一位主講者，以便各主講人瞭解學員背景，在教材內容準備上，能預作規劃並適度調整，以滿足研習會人員的實際需求。

如果時間許可的話，可進一步就參加人員進行意見調查，以充分掌握其對課程的期望；對於學員提出的意見與問題，並應儘可能在研習期間予以答覆，以獲致實質的效果。以「公共圖書館參考服務研討會」為例，本館主辦單位曾對參加學員寄出「實務座談問題討論」調查表，以了解與會人員在工作上所遭遇的困難或問題，加以彙整後，送交座談指導教授或專家，並編印列入研討手冊中，結果座談時間問題切入核心，討論言之有物，成效顯著。

三、課程設計

有關課程內容的設計，應考慮參加對象的程度與需求，通常以涵蓋該項研習有關主題為原則。為集思廣益，設計課程內容時，最好多請教相關領域的專家學者，這一點非常重要。例如辦理「82年資訊服務專題研習班」，主辦單位曾向張慧銖主任、薛理桂主任、賴鼎銘教授諮詢，承蒙他們提供寶貴意見，使整個課程內容更加豐富周延。再以「公共圖書館著作權法研討會」為例，主辦單位曾多次請教陳家駿律師，

承其熱心協助，順利安排課程及聯繫主講者，使得該次研習活動的專業性大為提高。

除講授課程之外，另可安排實務觀摩、參觀、專題演講、專題座談等活動，讓學員藉此機會瞭解圖書館界的運作與近況發展。尤其實務觀摩、實習課程等相當重要，在儘可能情況下應多增加上課時數，以避免紙上談兵，增進經驗交流及學習成效。

此外，參觀活動的安排，主辦單位不妨先徵詢學員的意見，以「81年資訊服務專題研習班」為例，由學員提議參觀聯合報資料中心(含報紙編輯、印製電腦化作業過程)，經聯繫後，獲得該報社的安排，使學員獲益良多。

四、延聘講師

任課講師以具有圖書管理經驗，在圖書館科系所任教，或是在圖書館服務的專業人員為主。講師名單確定後，應正式發函給各主講人，並隨函附奉該項研習(習)會相關資料，包括實施計畫、課程表、邀聘學者專家資料卡、教具調查表等，以掌握講師是否需要準備教學輔助器材如投影機、幻燈機、錄放影機、個人電腦及其他週邊設備等，而預作準備。同時希望主講人提早準備教材內容與講義大綱等資料，俾便事先印製，供學員上課時參考。在正式研習開始前一個星期，主辦單位有必要再分別聯繫每一主講者，以確認上課的時間與地點。

五、編印研習(習)手冊及參考資料

為方便學員在研習期間及結束後，有詳盡的書面資料供參考，可商情主講者提供教材編印成冊。主辦單位應在兩個月前即分別函請各主講人提供講義大綱等資料，如該資料已存入電腦檔案中，則請其拷貝磁片一份送來，主辦單位予以彙總並主編，各篇講義大綱宜採用統一格式(如相同的版面與字體)，重新加以編排，務使整本研討手冊有其一致性，既增美觀，又便閱讀。如「82年資訊服務研習班研習手冊」(555頁)、「公共圖書館著作權法研討會研討手冊」(104頁)及「83年度文化機構義工圖書館服務研習會研習手冊」(128頁)等即是。

另外，主辦單位可針對研習主題相關文獻資料，編印選目、選輯等，供與會人員參考。例如辦理「公共圖書館參考服務研討會」時，曾編印二冊：「參考服務文獻選輯」及「圖書館利用教育」，送給學員。

「81年著作權法與圖書館經營研討會」曾編印「著作權法論著選目」，主要收錄近十年來有關著作權法之圖書、期刊、報紙等書目索引編輯而成。而「尊重、保護智慧財產權(圖書方面)宣導講座」，則編印「著作權法與圖書館經營」專輯，主要是前述研討會的實錄，另附錄「著作權法」相關法規條文及論著目錄，極富參考價值。

六、提供相關資訊的服務

研習期間主辦單位可將相關主題的出版品訊息，提供學員參考。或由出版社協助蒐集新近出版品，並提供書單，如學員需要時，則提供折價購買的服務。

此外，主辦單位的新近出版品，可提供給講師與學員參考，藉以推廣。以「82年資訊服務專題研習班」為例，本館贈送每位主講者的資料包括：臺灣地區圖書館統計名錄(80年版)、臺灣地區各圖書館暨資料單位館藏光碟聯合目錄(第2版)、公共圖書館著作權法研討手冊、著作權法與圖書館經營、鄉鎮圖書館參考服務、閱覽服務錄影帶暨學習手冊等資料。學員部分，則依照其所服務圖書館的類型與實際需求，經調查登記後，將上述書刊分送該服務單位，供典藏、閱覽流通用，此舉深受學員的讚許。

七、庶務性的準備及硬體設備需求

基本上，研習(習)會場的佈置，在講臺最前方需懸掛該研習(習)活動名稱紅布幕外，指引指標的製作應有完善的規劃，使得講師及學員一目瞭然。其他如燈光、音響、麥克風、投影機、幻燈機、錄放影機、錄音機、個人電腦及其他需求，不妨事先列出需求表(含日期/時間、講授課程、講師姓名、輔助器材等)送交行政相關單位，預作準備與支援。此外，在會場內外與講師休息室內，可置放B4型式大小的課程表及學員座位表，供參考用。報到時，應發給學員出席證和相關資料用品(如資料袋、研討手冊、文具及其他參考資料等)，主辦單位可列印資料袋內物品清單乙份，供學員核對。若講義資料未裝訂成冊，亦應製作一張講義數量對照表等，以便學員掌握完整資料內容。此外，資訊檢索實習課程，在個人電腦配置上，至少每五人能共同使用一部電腦，進行線上操作，較為理想。

八、進行學員意見的調查作業

學員的意見反應，是評估一項研習會是否成功的主要依據，也是日後舉辦類似活動的重要參考。因此在研習結束前，最好請學員填寫意見調查表。

意見調查表之項目可包括：1.課程安排方面，是否增加新的知識或觀念，課程的安排是否有系統或收穫；2.課程時間的分配是否合適；3.對於本研習班辦理方式是否滿意？有何建議事項；4.對於本研習班的各項服務，是否滿意，請列舉需要改進之處等。

事後主辦單位應切實整理調查意見，針對其可行性，提供下次辦理類似活動改進的參考。如屬於其他相關單位的業務範圍，則予以轉交，俾便研究辦理。

九、秉持全心投入與服務的理念

任何一項研習(習)活動的舉辦，從事前的規劃、正式執行到完成，長官的支持，參與同仁的投入與配合程度，往往影響到整個活動的成敗。筆者近幾年來有機會承辦上述各項活動，承蒙曾館長濟羣的鼎力支持，閱覽組宋主任建成的不斷予以指導與鼓勵，至為感激。使得每項活動的舉辦，均能圓滿達成，且普獲肯定。此外值得一提是，行政單位同人的全力配合，及多年來我的工作伙伴如徐秋香、蕭幼娟、張懿文、李純慧及林秋芳小姐等，他們任勞任怨、不眠不休、積極參與及熱誠服務的精神，實在令人感動，謹藉此機會，表示誠摯的謝意。

十、結語

在資訊時代，社會各界對圖書館所提供的各項服務，要求愈來愈高，如何面對這種挑戰，唯有與社會脈動相契合。因此圖書館應策劃推動相關主題研習活動，提供給從業人員在職訓練的機會，以增長知識及加強服務的理念。除研習會外，圖書館亦可廣伸觸角，請各學科專家學者，來館作專題演講，主題如「圖書館的行銷策略」、「人際關係與讀者溝通的技巧」、「認識讀者心理」等，來改變同人服務的觀念，以提昇服務的品質。此外，安排參觀相關機構的設施與服務，藉互相觀摩，以吸取經驗，亦是可行之道。

中央圖書館肩負輔導全國各圖書館的重任，近幾年來在推動圖書館在職人員訓練方面，成效卓著，深受各界的肯定。展望未來，深祈圖書館界能繼續與教育行政主管機關、中國圖書館學會及其他學術機構密切合作，共同努力來積極推動圖書館在職人員訓練的重要任務。