

淡江大學 108 學年度第 2 學期課程教學計畫表

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|
| 課程名稱 | 讀者服務 | 授課 教師 | 宋雪芳 SONG SHEUE-FANG |
| | READER SERVICES | | |
| 開課系級 | 資圖一數碩專 A | 開課 資料 | 遠距課程 選修 單學期 3學分 |
| | TABAJ1A | | |
| 系 (所) 教育目標 | | | |
| 培養數位出版、數位典藏、數位圖書館等相關領域的專業人才。 | | | |
| 本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重 | | | |
| <p>B. 具備數位典藏之專業能力。(比重：10.00)</p> <p>C. 認識資訊科技原理及其應用之能力。(比重：30.00)</p> <p>D. 具備數位資源與圖書館之經營管理能力。(比重：60.00)</p> | | | |
| 本課程對應校級基本素養之項目與比重 | | | |
| <p>1. 全球視野。(比重：50.00)</p> <p>2. 資訊運用。(比重：30.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：20.00)</p> | | | |
| 課程簡介 | 進階了解圖書館讀者服務相關議題, 如讀者界定;讀者在圖書館的行為;如何面對及處理圖書館讀者服務問題; 特殊讀者問題案例分析; 圖書館讀者服務哲學及服務品質評估。 | | |
| | An in-deep look at the management of user service in libraries. Include topics such as users identify; Patron behavior in Libraries; what are the issues and how to deal with normal users and special users, Library service philosophy, and quality service management, electronic reference resources and services. | | |
| 本課程教學目標與認知、情意、技能目標之對應 | | | |
| 將課程教學目標分別對應「認知 (Cognitive)」、「情意 (Affective)」與「技能(Psychomotor)」的各目標類型。 | | | |
| <p>一、認知(Cognitive)：著重在該科目的事實、概念、程序、後設認知等各類知識之學習。</p> <p>二、情意(Affective)：著重在該科目的興趣、倫理、態度、信念、價值觀等之學習。</p> <p>三、技能(Psychomotor)：著重在該科目的肢體動作或技術操作之學習。</p> | | | |
| 序號 | 教學目標(中文) | 教學目標(英文) | |

| | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>本課程之目標在於引導學生習得實體圖書館及數位圖書館之讀者服務理論與實務。 提供人類及社區人性化的服務；確知圖書館所關心；護衛圖書館學所關心的倫理、公平取用資料及資源、服務、合作、知識自由；以其任務為榮。</p> | <p>Acquire a whole picture understanding of the concept and methods for information services and user services. Identify the most appropriate method for dealing with a particular user; such as children, teenagers, or older. Implement an evaluation project of user services. Understand the opportunities and challenges of library services in a networked environment</p> |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

教學目標之目標類型、核心能力、基本素養教學方法與評量方式

| 序號 | 目標類型 | 院、系(所)核心能力 | 校級基本素養 | 教學方法 | 評量方式 |
|----|------|------------|--------|-------------------|----------------------------------|
| 1 | 情意 | BCD | 125 | 講述、討論、發表、實作、體驗、模擬 | 作業、討論(含課堂、線上)、實作、報告(含口頭、書面)、活動參與 |

授課進度表

| 週次 | 日期起訖 | 內容 (Subject/Topics) | 備註 (請註明為同步、非同步課程) |
|----|-------------------------|------------------------------------------|----------------------|
| 1 | 109/03/02~ 109/03/08 | 單元1：課程介紹 | |
| 2 | 109/03/09~ 109/03/15 | 單元2：讀者服務概述(讀者服務基本三大要素之界定及其關係、本質和功能、內容範圍) | 3/7 面授 |
| 3 | 109/03/16~ 109/03/22 | 單元3：讀者服務之歷史發展與服務理論變革 | |
| 4 | 109/03/23~ 109/03/29 | 單元4：讀者服務類型項目 | |
| 5 | 109/03/30~ 109/04/05 | 單元5：讀者界定、讀者資訊心理與行為 | |
| 6 | 109/04/06~ 109/04/12 | 單元6：認識特殊讀者 | |
| 7 | 109/04/13~ 109/04/19 | 單元7：圖書館負面讀者行為與服務 | |
| 8 | 109/04/20~ 109/04/26 | 單元8：圖書館常見讀者服務事件 | |
| 9 | 109/04/27~ 109/05/03 | 單元10：期中考試週(參訪) | |
| 10 | 109/05/04~ 109/05/10 | 單元9：如何解決讀者服務問題 | 5/2 面授 淡水 |
| 11 | 109/05/11~ 109/05/17 | 單元11：館員服務哲學與服務品質控管 | |
| 12 | 109/05/18~ 109/05/24 | 單元12：各類型圖書館之讀者服務 | |
| 13 | 109/05/25~ 109/05/31 | 單元13：數位圖書館館員 | |
| 14 | 109/06/01~ 109/06/07 | 單元14：數位參考資源與服務 | |
| 15 | 109/06/08~ 109/06/14 | 單元15：參考諮詢台評估(是服務點、接觸點或是障礙物?) | |

| | | | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------|
| 16 | 109/06/15~ 109/06/21 | 單元16：傳統與數位特藏服務 | 6/21面授 D315 |
| 17 | 109/06/22~ 109/06/28 | 期末考試週 | |
| 18 | 109/06/29~ 109/07/05 | 教師彈性補充教學： 單元17：館際合作、文獻傳遞 | |
| 修課應 注意事項 | 學生之學習情況與作業繳交時限將由教師與助教嚴格執行記錄建檔評分，以確保學生每週定量之線上學習。 | | |
| 教學設備 | 電腦、投影機 | | |
| 教科書與 教材 | Customer service excellence in the self-service public library. State Library of Victoria: Shared Leadership Program., 2009-10. By Shaun Brady, Kim Kearsey | | |
| 參考文獻 | RUSA (Reference and User Services Association). (2003). "Professional http://www.customerserviceexcellence.uk.com/ | | |
| 批改作業 篇數 | 10 篇（本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫） | | |
| 學期成績 計算方式 | ◆出席率： 10.0 % ◆平時評量：30.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉： % | | |
| 備 考 | <p>1. 「教學計畫表管理系統」網址：https://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處首頁→教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。</p> <p>2. 依「專科以上學校遠距教學實施辦法」第2條規定：「本辦法所稱遠距教學課程，指每一科目授課時數二分之一以上以遠距教學方式進行」。</p> <p>3. 依「淡江大學數位教學施行規則」第3條第2項，本校遠距教學課程須為「於本校遠距教學平台或同步視訊系統進行數位教學之課程。授課時數包含課程講授、師生互動討論、測驗及其他學習活動之時數」。</p> <p>4. 如有課程臨時異動(含遠距教學、以實整虛課程之上課時間及教室異動)，請依規定向教務處提出申請。</p> <p>※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。</p> | | |