

淡江大學 1 1 1 學年度第 1 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 | 資圖一碩士班 A | 開課 資料 | 實體課程 選修 單學期 3學分 |
| | TABXM1A | | |
| 課程與SDGs 關聯性 | SDG4 優質教育 SDG11 永續城市與社區 SDG17 夥伴關係 | | |
| 系 (所) 教育目標 | | | |
| 培養圖書館及相關產業資訊服務之管理及研究人才。 | | | |
| 本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重 | | | |
| <p>A. 掌握圖書資訊學原理及其發展趨勢並具備相關研究與開創之能力。(比重：20.00)</p> <p>B. 具備各類型資訊資源之發展、組織、典藏及整合之專業能力及各類型圖書館及資訊服務機構之管理及領導能力。(比重：20.00)</p> <p>C. 認識資訊科技原理及其應用之能力。(比重：20.00)</p> <p>D. 具備電子文件及檔案管理之應用與研發能力。(比重：20.00)</p> <p>E. 具備圖書館事業、出版與數位內容產業之整合與研發能力。(比重：20.00)</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：20.00)</p> <p>2. 資訊運用。(比重：20.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：5.00)</p> <p>4. 品德倫理。(比重：10.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：10.00)</p> <p>6. 樂活健康。(比重：10.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：5.00)</p> <p>8. 美學涵養。(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永續多元包容、圖書館讀者服務哲學、雲端時代讀者服務；讀者服務活動策畫、行銷與執行；讀者資訊行為與問題處理；不同類型圖書館讀者服務案例分析；智識自由與著作權及服務品質評估等。 | | |

| | |
|--|--|
| | 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。

- 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。
- 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。
- 三、技能(Psychomotor)：著重在該科目的肢體動作或技術操作之學習。

| 序號 | 教學目標(中文) | 教學目標(英文) |
|----|--|---|
| 1 | 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。 | 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 |

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 | ABCDE | 12345678 | 講述、討論、發表、實作、體驗、模擬 | 測驗、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 |
|----|---------------------|--|----------------------|
| 1 | 111/09/05~111/09/11 | 單元1：課程介紹與全球現況概述 | Lib. as 3rd place |
| 2 | 111/09/12~111/09/18 | 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) | Philosophy |
| 3 | 111/09/19~111/09/25 | 單元3：讀者服務之空間、館藏與服務 | Key elements |
| 4 | 111/09/26~111/10/02 | 單元4：讀者服務類型項目、當代讀者服務議題：永續、多元、包容 | Inclusive libs |
| 5 | 111/10/03~111/10/09 | 單元5：讀者資訊需求與資訊尋求行為 | Policies、 procedures |
| 6 | 111/10/10~111/10/16 | 單元6：各類型圖書館讀者及特殊讀者 | Facilities |
| 7 | 111/10/17~111/10/23 | 單元7：圖書館負面讀者行為與服務、事件解決 | Training |

| | | | |
|----------|---|------------------------------|--------------------------|
| 8 | 111/10/24~ 111/10/30 | 單元8：智識自由與禁書、智產權等議題 | Maintaining |
| 9 | 111/10/31~ 111/11/06 | 單元9：館員社區夥伴關係 | Collaboration & Outreach |
| 10 | 111/11/07~ 111/11/13 | 單元10：期中考試週 | |
| 11 | 111/11/14~ 111/11/20 | 單元11：館員服務哲學與服務品質控管 | Programming |
| 12 | 111/11/21~ 111/11/27 | 單元12：各類型圖書館讀者服務、策畫、行銷與執行 | Accessibility |
| 13 | 111/11/28~ 111/12/04 | 單元13：參訪 | Visit |
| 14 | 111/12/05~ 111/12/11 | 單元14：雲端、數位參考資源與服務 | User-centered Culture |
| 15 | 111/12/12~ 111/12/18 | 單元15：參考諮詢台評估(是服務點、接觸點或是障礙物?) | Keep going |
| 16 | 111/12/19~ 111/12/25 | 單元16：特藏與特色館藏服務(傳統與數位) | Special collection |
| 17 | 111/12/26~ 112/01/01 | 單元17：期末報告 | |
| 18 | 112/01/02~ 112/01/08 | 期末考試週 | |
| 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 | Creating Inclusive Library Environments: A Planning Guide for Serving Patrons with Disabilities 2017 http://www.customerserviceexcellence.uk.com/ Librarian As Community Partners-- An Outreach Handbook / edited by Carol Smallwood, ALA 2010 | | |
| 批改作業篇數 | 12 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 | 「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。 ※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。 | | |