

淡江大學 99 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	選修 單學期 3學分
	TABXM1A		
學系(門)教育目標			
培養具現代觀、國際觀及未來觀的圖書館及相關產業資訊服務之管理及研究人才。			
學生基本能力			
<p>A. 掌握圖書資訊學原理及其發展趨勢之能力。</p> <p>B. 具備圖書資訊學研究與開創之能力。</p> <p>C. 具備各類型資訊資源之發展、組織、典藏及整合之專業能力。</p> <p>D. 具備各類型圖書館及資訊服務機構之管理及領導能力。</p> <p>E. 認識資訊科技原理及其應用之能力。</p> <p>F. 具備電子文件及檔案管理之應用與研發能力。</p> <p>G. 具備圖書館事業與傳統出版之整合與研發能力。</p> <p>H. 具備圖書館事業與數位內容產業之整合與研發能力。</p>			
課程簡介	<p>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。</p>		
	<p>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.</p>		

本課程教學目標與目標層級、學生基本能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「學生基本能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應該系「學生基本能力」。單項教學目標若對應「學生基本能力」有多項時，則可填列多項「學生基本能力」(例如：「學生基本能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列)。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	學生基本能力
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	A6	ABCDEH
2	引導學生習得實體及數位圖書館之讀者服務理論與實務。了解提供服務是圖書館存在主要理由；確知圖書館所關心的是知識及對知識的理解；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、知識自由重要任務。	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	A5	ABCDH

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法

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。	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、討論、小考、期中考、期末考
2	引導學生習得實體及數位圖書館之讀者服務理論與實務。了解提供服務是圖書館存在主要理由；確知圖書館所關心的是知識及對知識的理解；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、知識自由重要任務。	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、討論、期中考、期末考

授課進度表

週次	日期	內容 (Subject/Topics)	備註
1	09/13	課程介紹	
2	09/20	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) (Overview)	
3	09/27	讀者服務之歷史發展與服務理論變革 (History)	
4	10/04	讀者服務類型項目(Services)	
5	10/11	讀者界定、讀者資訊心理與行為(Patrons, Users, Clients, Reader or Customers? And deal with)	
6	10/18	認識特殊讀者 (Homeless, Mentally ill patrons...)	
7	10/25	圖書館負面讀者行為與服務(Patron behavior in Libraries, positive approaches to negative situations)	
8	11/01	圖書館常見讀者服務事件 (What are the issues?)	
9	11/08	如何解決讀者服務問題	
10	11/15	參訪	
11	11/22	館員服務哲學與服務品質控管(Library service philosophy, and quality service management.)	
12	11/29	各類型圖書館之讀者服務(Different user service)	
13	12/06	數位圖書館館員 (Digital Librarian)	
14	12/13	數位參考資源與服務 (Electronic reference resources and services)	
15	12/20	參考諮詢台評估(是服務點、接觸點或是障礙物?)	
16	12/27	傳統與數位特藏服務 (Special collections)	
17	01/03	館際合作、文獻傳遞 (Interlibrary cooperation)	

18	01/10	期末報告	
修課應 注意事項	該科為網路教學, 所以成績計算方式為: 平時作業: 20% 期中考試(報告): 20% 期末考試(報告): 30% 線上互動: 20% 出席出勤: 10 %		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	Weingand, Darlene E.(1997). Customer service excellence. Chicago : ALA.		
參考書籍	RUSA (Reference and User Services Association). (2003). "Professional Competencies for Reference and User Services Librarians." Reference & User Services Quarterly 42(4), 290-295.		
批改作業 篇數	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	◆平時考成績: 20.0 % ◆期中考成績: 20.0 % ◆期末考成績: 30.0 % ◆作業成績: 20.0 % ◆其他〈出勤〉: 10.0 %		
備考	「教學計畫表管理系統」網址: http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處 首頁〈網址: http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/ 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 ※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。		