

輔英科技大學
職員工研習心得報告表

填寫日期: 102 年 11 月 14 日

單 位	圖書館圖書服務組	姓 名	黃麗娟	職 稱	專員
研習名稱	「圖書館員介入課程與線上參考服務之探討 -美國德州 St. Thomas 大學圖書館實施過程與經驗分享」專題演講				
研習日期	102.11.13				
研習地點	文藻大學圖書館				
主辦單位	文藻大學圖書館				
研習證書	<input type="checkbox"/> 1. 有研習證書 (如附件)。 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 無研習證書。 <input type="checkbox"/> 3. 研習證書尚未收到 (收到後請補送影本一份至人事室存查)。				
研習心得：【內容請使用電腦打字，字型為標楷體，大小為 12】					
<p>專題演講(一):得到需要的答案:採用 LibAnswers 問答軟體於圖書館線上參考諮詢服務及利用教育-美國德州 St. Thomas 大學圖書館的實施與經驗</p> <p>很多大學圖書館建置了為數不少的線上指引，主要目的在幫助學生了解圖書館的資源使用及相關規定，但線上指引資料的大幅增加卻導致讀者所要找的參考資訊變得困難，愈多的 Q&A，反而愈難找到答案，因此還陷入惡性循環。面臨這樣的問題究竟要如何解套？在這場專題演講中，Mr. Joseph Goetz 以他在美國休士頓 St. Thomas 大學使用 LibAnswers 系統後的實際經驗跟與會人員分享。</p> <p>他認為這套回答軟體的清楚路徑，能使得線上參考諮詢有相當好的成效，LibAnswers 提供的 question box 功能，學生只要輸入自己的提問，系統主動比對後會列出建議的諮詢問題，學生即能迅速找到所需要的指引。這套系統還可以嵌入資源連結、放置投影片及影音資料，學生並可以線上聊天討論問題。不過，如何才能知道學生是否從這些答案中獲得或學得什麼，目前還沒有結論，Mr. Goetz 的作法是提供類似滿意度調查的回饋機制，來幫助館方了解讀者對回覆問題的滿意程度，關於這部份他們一直持續在努力當中。</p> <p>Mr. Goetz 並且提到系統內 Q&A 的建置是項相當費時費力的工程，除了圖書館大夥的協助及需時時檢閱讀者的回應訊息，尚需特別留意所提供資訊內容的品質，這些都是讓系統能否順利運作的重要條件。</p> <p>註：</p> <p>LibAnswers 問答軟體目前在台灣尚無學校引進，大陸上海及香港各有一所學校購買。美國部分則無確實數據。</p>					

專題演講(二):嵌入學生的學習：探討內嵌館員(embedded librarian)介入課程與老師合作教學兌學生學習成效所產生的助益與方案評估

何謂內嵌館員：Librarians are involved with planning and teaching a class over an extended time.(Mr. Goetz)

別於圖書館傳統利用教育，內嵌館員主要負責介入學校課程並與教師一起合作來協助教學工作。Mr. Goetz 分享他與課程教師發展出有效教學模式的個人經驗，表示此種教學模式對學生的學習有極大的幫助。

他提到嵌入應具備的 4 種模式：

1. 參與：參與學校課程、與團體或者個人會面、瀏覽學生討論版上的話題、親自參與或線上參與
2. 諮詢與指導：館員主動出擊提供資源及指引、提供學生安排與館員會面機會
3. 合作與領導：了解教師的課程計畫與目標並提供研究指導
4. 行動：辨識學生需求、與教師發展合作關係、尋求系所與圖書館領導人的支持、分析及發展策略

完整的內嵌學習採用的是一套漸層有系統的教學模式，別於以往直接提供學生答案，內嵌館員應該更重視技巧方面的指導，並進行成果分析來了解學生學習的成效。

參考引據：「圖書館員介入課程與線上參考服務之探討 -美國德州 St. Thomas 大學圖書館實施過程與經驗分享」專題演講書面資料