

# 把理念變成現場

## 參考服務轉型策略與實踐

林秀惠

淡江大學覺生紀念圖書館參考服務組組長





# 今日內容

- 理念與思考
  - 圖書館服務如何回應環境變化
- 我們做了什麼
  - 主動出擊
  - 課程優化
  - 流程改善
  - AI素養
- 持續改進

# 核心價值轉化為行動

## ●核心價值

- 支持學術研究
- 提升學習成效
- 促進資源可及性
- 推動學術倫理

## ●轉化為行動

- 設計具體服務方案
- 建立執行流程
- 持續優化改善

看見

改善

策略

優化

# 「資訊提供者」到「研究增能夥伴」



被動提供資源



主動創造影響

# 主動出擊-讓更多老師看見圖書館

- 看見

- 老師不熟悉圖書館的服務！

- 行動

- 參考館員走出去

- 改善

- 利用院導師會議 5 分鐘
  - 精簡傳遞重點服務
  - 依不同學院特性調整宣傳內容
  - 從被動等待諮詢，主動走入教師場域

- 目標

- 強化教師與館員連結
  - 圖書館服務比你想的更多



🗨️ 圖書館分享的資料檢索方法結合學務處職能平台，就能應用在教學實踐研究計畫中——學務長結語

今天分享的，就是你上回教我的，我一直都有在用哦！真好用——老師回饋

你們介紹的我馬上要用，就靠你們了，我的教學實踐計畫，要用你們的AI幫手——老師回饋🗨️

# 主動出擊-從等待預約到共創課程

- 看見
  - 我的學生都不會查資料！
  - 原來可以跟圖書館合作！
- 行動
  - 主動媒合課程
- 改善
  - 不等待預約
  - 捉準時機
  - 共同規劃課程
  - 列入教學大綱
- 目標
  - 讓圖書館支援更貼近課程需求
  - 與教師建立更穩定的教學合作關係

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)
1	115/02/23~ 115/03/01	課程大綱
2	115/03/02~ 115/03/08	研究題目與假設
3	115/03/09~ 115/03/15	資料收集方式與抽樣方式
4	115/03/16~ 115/03/22	教育研究的基本概念與研究倫理
5	115/03/23~ 115/03/29	信度與效度
6	115/03/30~ 115/04/05	圖書館的利用與文獻分析

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)
1	115/02/23~ 115/03/01	課程介紹
2	115/03/02~ 115/03/08	實驗室安全衛生訓練
3	115/03/09~ 115/03/15	圖書館館藏資源系統教學及推廣

# 課程優化

- 淡江—首創大一新鮮人必修「大學學習」課程

- 看見

## —圖書館利用課程

- 😞 單向講授效果有限
- 😞 老師有講但我還是不會查
- 😞 我不知道圖書館有這個資源耶
- 😞 我唸大學時都沒進過圖書館



- 改善

**【在原本的圖書館課程，加入實地探索與任務導向的學習活動】**

# 實地探索大挑戰

4,000

年度新生數

600

同時段入館數

## ●入館挑戰

- 大量人流控管
- 場地空間限制
- 時間安排協調
- 館內讀者權利



## ●解決方案

- 分流進行
- 動線規劃
- 人力配置
- 提前公告

## 新生限定入館歡迎詞



## 實境解謎大探索



# 新生入館實境



# 成效評估與反饋

「覺生紀念圖書館資源介紹」更是居所有題項之冠，顯見圖書館提供的課程內容及活動設計最令學生感到滿意，對於認識圖書館資源有極大助益。

## 新生回饋

- ✓ 讓同學認識館內藏書資源及其分類與配置方式，對日後使用圖書館資源有所助益。
- ✓ 最滿意圖書館的實地探索活動，有助於熟悉館藏與資源使用透過課程介紹才知道圖書館樓上還有許多空間及資料可運用。
- ✓ 帶同學到圖書館實際操作系統以查詢所需書籍，幫助很大。
- ✓ 讓同學熟悉校內圖書館的書籍分佈。



# Microsoft 365

## Productivity



Word



Excel



PowerPoint



Outlook



OneNote



OneDrive

## Collaboration



Teams



SharePoint



Planner



Whiteboard



Lists

## Innovation



Power BI



Power Apps



Power Automate



Forms



Viva



Bookings

善用數位工具，  
提升工作效率

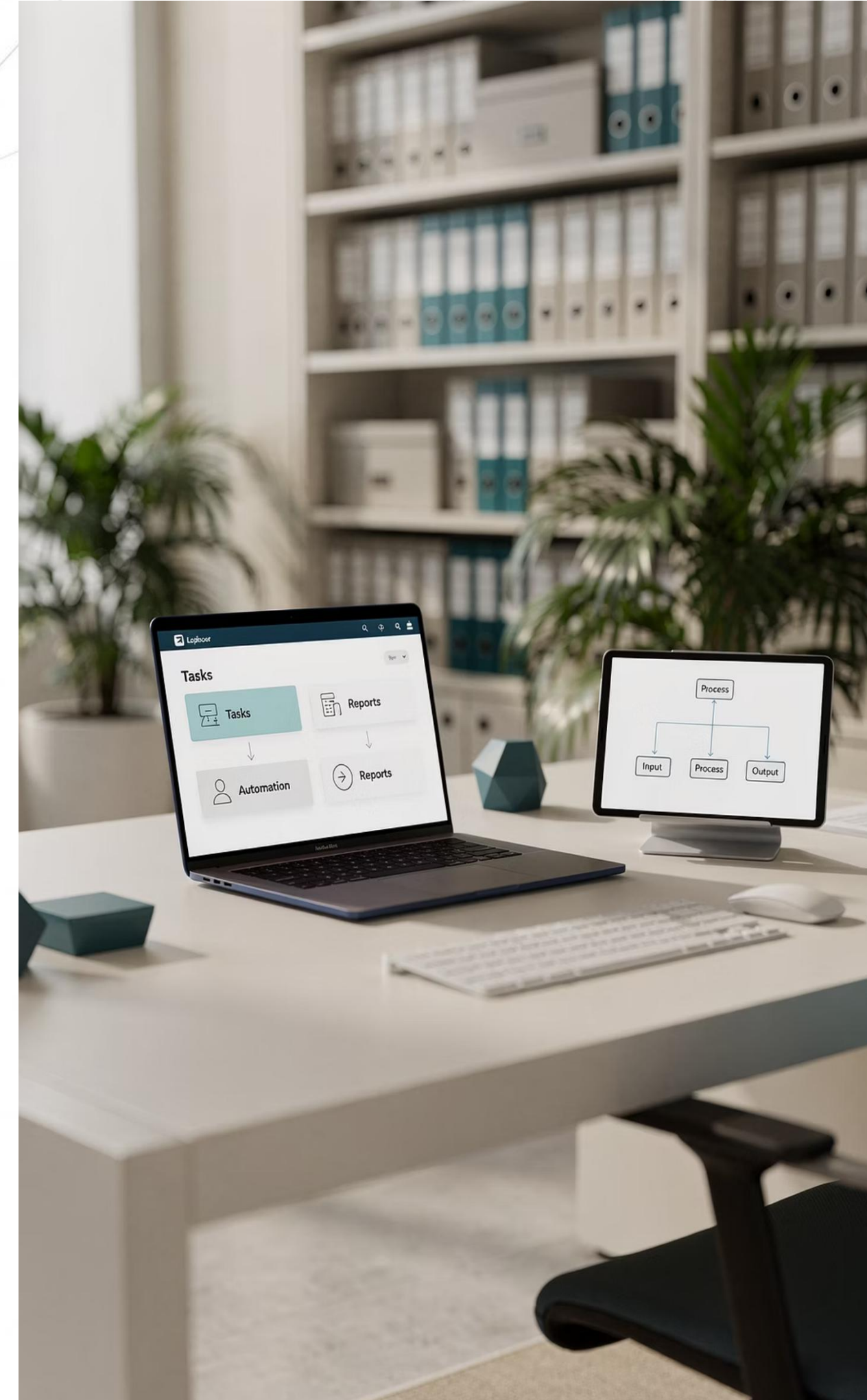
# 人人都是素人開發師

🎯 流程改善  
館合取件流程線上化

🎯 減少困擾  
優化Turnitin 帳號申請流程

🎯 集中資訊  
建置「不可不知Turnitin」 SharePoint網站

🎯 提升效率  
期刊介購流程線上化



# 館合取件流程線上化

更改作業流程縮短取件等待時間，釋放專業諮詢能量

看見

- 現場付款
- 等待時間
- 使用紙本表單

改善

- 付款後才取件
- 串接自動化流程
- 表單線上化

改善

## 館際合作取件表單

當您提交此表單時，除非您自行提供，否則不會自動收集您的詳細數據，例如名稱和電子郵件位址。

\* 必答

1. 取件人 \*

本人

代領人

2. 您幫誰取件？ \*

輸入您的答案

3. 取件人姓名 \*

輸入您的答案

效益

- 取件5分鐘變1分鐘
- 務效率提升80%
- 少簽名與紙張消耗
- 低案件滯留

# 優化Turnitin 帳號申請流程

Google 表單申請造成管理困境，透過流程重設改善效率

看見

看見

- 帳號審核費時
- 讀者與館員無法對頻
- 重複申請

5.校級E-mail (TKU email) : 請務必填寫校級E-mail信箱，以利資格審核。	備註
000000000@105.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
aaaaa0000@gmail.com	重複申請
000000000@s06.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s03.tku.edu.tw	重複申請
aaaaa0000@yahoo.com.tw	重複申請，且提供非校級信箱
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請，已於2/1申請 (3/16重送email)
000000000@s04.tku.edu.tw	重複申請，已於1/29申請 (3/16重送email)
000000000@s04.tku.edu.tw	重複申請，已於1/29申請 (3/16重送email)
000000000@gms.edu.tw	重複申請, email通知提供校級信箱,
000000000@gms.tku.edu.tw	重複申請, email通知提供校級信箱
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請，3/20已新增
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請，3/20已新增
000000000@s05.tku.edu.tw	重複，107/3/12申請 (3/29重送email)
000000000@s05.tku.edu.tw	重複，107/3/28申請 (4/09重送email)
000000000@s05.tku.edu.tw	重複，106/11/10申請 (4/12重送email)，
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s04.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s05.tku.edu.tw	重複申請
000000000@s04.tku.edu.tw	重複申請

# 建置「不可不知Turnitin」SharePoint網站

集中資訊與自學網站

## 看見

- 對Turnitin 操作不熟悉
- 常見問題反覆詢問

## 改善

- 建置「不可不知Turnitin」SharePoint 網站
- 整合教學與學術倫理資源
- 新訊推播即時更新資訊

## 效益

- 提供自學資源
- 減少重複諮詢
- 頻道訂閱穩定增加

# 「不可不知Turnitin」 SharePoint網站

The screenshot shows the SharePoint interface for the '不可不知Turnitin' website. At the top, there is a blue header with the 'SharePoint' logo on the left, a search bar containing '搜尋此網站', and navigation icons on the right. Below the header is a dark blue navigation bar with the site title '不可不知Turnitin' and a list of menu items: '首頁', '學生專區', '教師專區', and an ellipsis. On the right side of this bar, there are options for '公開群組', '正在關注', '550 個成員', and '共用'. The main content area has a yellow background and features a central heading '開始使用' with downward-pointing chevrons. Below this heading are four white cards with grid backgrounds, each containing an illustration and a title: 1. A video card titled 'Turnitin使用教學 學生版' with a play button icon and a caption '學生版使用教學影片'. 2. A card titled '使用Turnitin四步驟' with an illustration of a person at a computer and a caption '學生專區 - 使用Turnitin四步驟'. 3. A card titled '常見問題' with an illustration of a person at a computer and a caption '學生專區 - 常見問題'. 4. A card titled '學術倫理聊天室' with an illustration of a person and a caption '學術倫理聊天室'.

# 期刊介購流程線上化

透過數位化改造，實現從申請到核准全程數位化管理

看見

改善

效益

— 承辦人員

— 等待主管

— 紙本公文

- 自動化提醒
- 設定流程自動化
- 系所主管線上簽核
- 館員線上簽收



工聯繫時間

件處理效率

度易掌控

# AI時代資訊新素養



## 學術傳播素養

推動認識開放取用(OA)期刊

提升教師學術發表品質與國際能見度

AI在學術出版的實用與適用

## 媒體素養

強化媒體素養與資訊識讀能力

建立批判思考基礎



## AI素養

深化AI與學術倫理議題討論

培養學生負責任的科技應用態度

協助教師整合善用AI工具

# ChatGPT快閃教育訓練 (2023)

**10次**

3/20-5/29

**30分鐘**

每週一下午  
4:30-5:00

**ChatGPT**  
**@**  
**TKU Library**

**工作應用**

實際應用  
提升效率

**館員主講**

全館線上學習

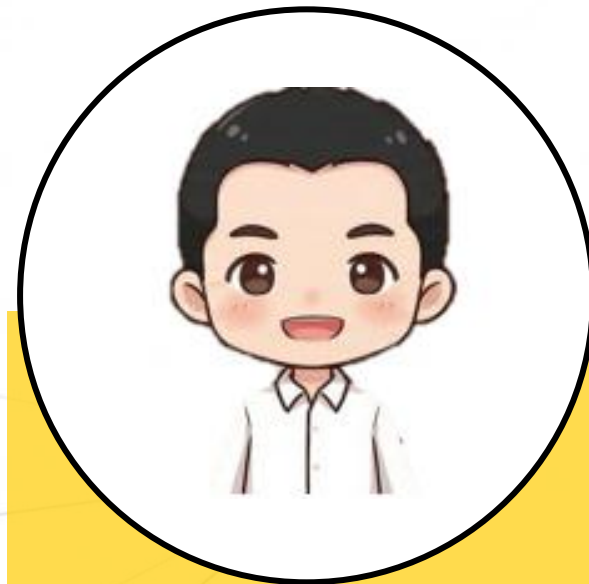
# 融入館員DNA

## ChatGPT@TKU Library小組



### 數位組

基本介紹、相關應用及限制



### 數位組

原理、競爭對手及未來發展



### 參考組

論文產出、學術倫理、著作權及參考服務組工作應用



### 典閱組

典藏閱覽組工作應用



### 採編組

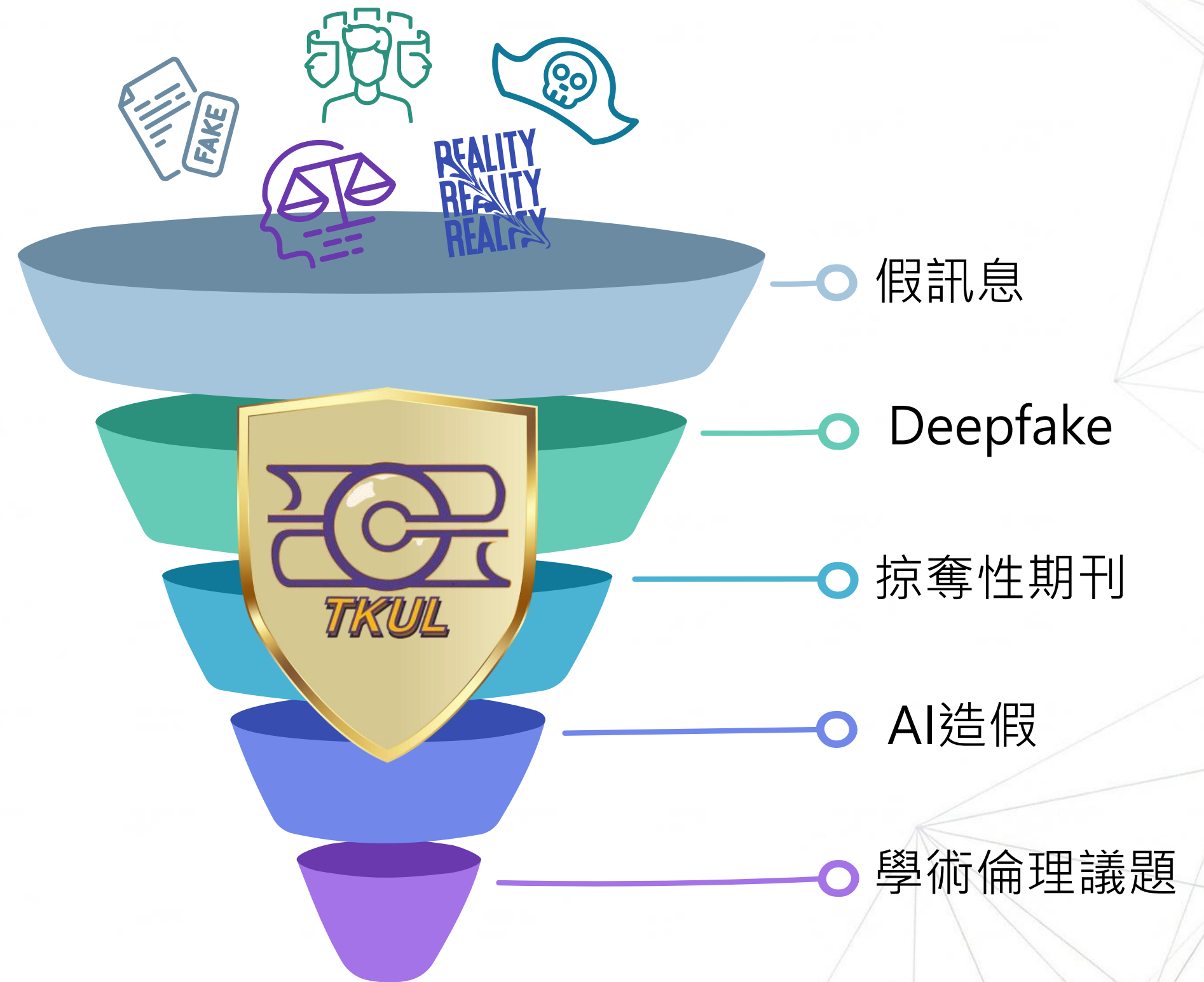
採編組工作應用

# AI時代資訊新素養

挑戰與定位 ( Why )

宏觀策略 ( What )

實踐賦能 ( How )



# 宏觀策略 ( What ) : 建構素養學習路徑

假新聞與  
媒體素養

方君竹



研究與  
學術倫理

蔡孟利



生成式AI與  
學術倫理

潘璿安



AI、傳播與  
資訊素養

王維菁



AI、假訊息  
與媒體素養

黃兆徽



巨量與  
掠奪性期刊

孫以瀚



2022

2023

2024

2025

# 實踐賦能（How）：館員領航實戰訓練

結合理論與實務，強化師生AI時代競爭力



時間	課程
2023年	ChatGPT與學術倫理：圖書館視角與實務
2024年	ChatGPT是真是假？學術文獻的查證與查找
2024至25年	AI時代下的高效資料蒐集術（三堂）



# 館員培訓與增能

- 能力建構

- 快閃教育訓練-ChatGPT@TKULibrary (2023年)
- 自發應用Low Code工具，自建自動化流程

- 持續推動

- 推動全員AI素養認證(2025年~)

- 實務應用

- 善用現有數位資源
- 持續優化資訊檢索體驗

# 服務與轉型的行動

支援教  
學研究

+

敏捷回  
應調整

+

善用數  
位工具

課程深化

+

回應時勢

看見問題

↓

持續改善

工具導入

↓

流程優化

# 我們看到的改變



## ●館員

- 服務重心從資訊素養延伸至AI素養
- 對資料來源、品質與授權的意識提升
- 持續主動學習AI工具與相關知識

## ●教學

- 在課程中帶入 AI 與學術倫理的討論

## ●師生

- 提出的問題開始更有深度與批判性

# 答案之後，服務開始

AI驅動的資訊使用行為不可逆，  
而這不是圖書館的終結，  
而是價值重塑的契機。



感謝聆聽

