

第四章 諮詢服務與利用指導

第二節 認識資訊資源

在本章第一節曾說明，熟悉各類型資源屬性及用途，是提供良好諮詢服務的關鍵。資訊資源是解答讀者問題或滿足其資訊需求的參考來源，儘管搜尋引擎可以方便快速地查找出大量的資料，然而對於許多資訊需求而言，尤其是對關鍵字掌握度不夠精熟的學生，搜尋引擎查得的資訊分散零亂且品質不一，搜尋結果的完整性亦難以判別，是故認識各類資訊資源的特色及內涵，館員可以針對讀者諮詢問題的類型，協助提供適用的資訊資源，或教導讀者擬定資訊尋求策略（[可參見資訊素養自學手冊](#)）。

本節選列介紹幾種常用的資訊資源，2.1.1 [分辨資訊資源的週期與特性](#)中，各項資源的整理，節錄自謝寶媛教授的著作並略作修改；2.1.2 [參考資源的介紹](#)則引用張淳淳教授的著作，如欲查看更多的資源介紹，建議利用閱參考書目，查看原書。

2.1 資源概述

2.1.1 分辨資訊資源的週期與特性

1. 新聞資訊的特性

新聞報導：最原始的資訊 (Initial information)	
時間向度	當時
對象	社會大眾
作者	記者
內容	即時資訊、概括性報導 資訊焦點：who, what , where, when, how
篇幅	簡短
實例	電視新聞

2. 報紙資訊的特性

報紙報導 (Newspapers)	
時間向度	當天~當週
對象	社會大眾
作者	專業新聞記者：受邀的學者專家

內 容	視文章的性質而定。可能有分析、統計、圖表、照片、主編的意見、讀者的意見。通常不會提供資料來源和參考文獻。
觀 點	較傾向主流派，儘可能中立
篇 幅	簡短
實 例	《聯合報》《The Washington Post》

3. 雜誌資訊的特性

雜誌 (Magazines)	
時間向度	當月~當月
對 象	社會大眾
作 者	專業記者（不一定是該領域的專業家）、詩人、小說家、評論家
內 容	仍強調報導：who, what, where, when, 和 how，但開始分析 why 一般性的討論、編者的意見、圖表、照片、廣告，通常不會提供參考文獻。
觀 點	反應編者或雜誌的立場
篇 幅	1~5 頁
實 例	《遠見》《Times》

4. 期刊/會議論文資訊的特性

學術期刊 (Scholarly Journals)和會議論文(Conference Papers)	
時間向度	數月~數年
對 象	學者、專家、學生
作 者	學者、專家
內 容	新穎 (相對於專書而言)(六個月至三年的研究主題或議題) 詳盡的推演過程，統計分析，圖表，附有參考文獻 大量的專有名詞、專業術語，外行人不太容易了解
觀 點	理想上要保持客觀和中立
篇 幅	長篇
實 例	《圖書資訊學刊》《Child Development》《國際漢學會議論文集》

5. 圖書資訊的特性

學術性圖書 (Monographs/Books)	
時間向度	至少一年後~數年
對 象	一般大眾（包括學者、專家、學生）

作者	學者、專家
內容	一般性的探討或是深入的分析，都有可能，通常附有完整的參考書目
觀點	理想上要保持客觀和中立
篇幅	長篇
實例	《人類行為與社會環境》《From Ideas to Assets》

6. 參考資源的特性

參考資源 (Reference Sources)	
時間向度	數月~數年
對象	一般大眾（包括學者、專家、學生）
作者	學者、專家
內容	相關知識的系統性介紹：涵蓋原始資料、統計、指南、書目等
篇幅	視資料而定
實例	《英漢藝術辭典》《Encyclopedia of Aging and Public Health》 《中華民國水土保持統計年報》

2.1.2 參考資源介紹

1. 書目 (bibliography) / 目錄(catalog)

將一批圖書的書目資料(書名、作者、出版者、出版年…等等)按照特定順序(如類別、筆畫、時間…等)編排，從此類資源可得知圖書出版或典藏的資訊。

2. 索引 (index)

指引文獻資料的內容出處，藉以找到原始文獻，經常會依指引的資料類型區分，例如期刊論文索引、報紙索引、碩博士論文索引…等。

3. 百科全書 (encyclopedia)

百科全書是彙集和概述人類暨有知識的工具書，其收錄的內容範疇或為人類所有知識(綜合性百科全書)，或為特定學門的知識(專科性百科全書)，將之分門別類釐訂許多條目，以簡要的文字敘述，其基本目的在於擷取並組織全部知識的精華，提供讀者查檢或閱覽。

傳統的百科全書係由學者專家執筆，相較於由普羅大眾共同撰寫的維基百科，其內容品質更有保障，唯傳統的百科全書內容的更新速度，則不如維基百科或網路出版的百科全書快速。

4. 年鑑 (almanac)

收錄一年內全面性、簡明的事實性資料，會包含時事動態消息、重要政策／

法規、統計資料、也經常會附有大事紀，以及名錄和人物資訊。利用年鑑資料有助於了解事物的現況和探看未來的發展趨勢。

5. 名錄(directory)

將個人或機構的名單，系統化地編排，用以指示名稱、地址和相關資料，以提供通訊連繫或了解概況。

6. 手冊 (handbook)

匯集某一領域或學科的基本知識、事實性資料或統計數據，將其濃縮整理，加以系統性編排，以便解答各種事實性問題的參考工具。因為語言翻譯緣故，英文的 **manual** 也有譯為手冊 (或有譯為便覽)，**handbook** 和 **manual** 雖在中文皆譯為手冊，但二者在內容上還是有所差別，**manual** 會比較著重指引工作的程序或步驟，旨在教導如何去做。

2.2 應用方式

各類型的參訊資源，可能會有紙本形式，或僅發行電子形式。電子形式，亦可能收錄於電子資料庫 ([參閱第一章第二節電子資料庫](#))，是故有賴於館員依照圖書館館藏發展的需求，查找評估並作適度的徵集或整理。

資訊資源的應用，端賴於要滿足的資訊需求為何。例如，當讀者缺乏對某項主題的背景知識時，初期可以藉助百科全書或手冊(**handbook**)增加認知性資訊；有了初步的概念和問題的焦點，需要更深入的探索分析或佐證論點時，所選擇的會以期刊論文或專書為主，而不宜採用報章雜誌的資料。又或者，讀者需要查找事件的人事時地資訊時，新聞或報紙即為適用資源。

2.3 預期效益

1. 協助讀者分辨資訊資源的效用，判別資訊資源的適用性。
2. 引導讀者擬定有效的資訊尋求策略，提高資料蒐集的相關度及時效。

參考資料

- 張淳淳 (2003)。參考資源與服務(頁 74-134)。臺北縣：空中大學。
謝寶媛 (2004)。資訊與網路資源利用(頁 61-69)。臺北市：華泰。