

第四章 諮詢服務與利用指導

第三節 利用指導

3.1 服務概述

圖書館為了幫助讀者熟悉資訊資源，以及如何有效地利用這些資源，透過正式和非正式的管道，提供不同類型的講解服務或教學，早期稱之為書目利用指導（bibliographic instruction），或者也稱為讀者利用教育（user education）。而隨著資訊科技的演進，培養資訊素養能力已成為圖書館利用指導的重心，故現今不少圖書館改稱為資訊素養利用指導，儘管名稱上並不必然一致，但內涵皆是希望透過教學引導，發展學生的資訊素養能力。（[參閱資訊素養自主學習手冊](#)）而為了能提供品質良好的利用指導課程（研習活動），館員除了應熟悉各類資訊資源的特質和利用時機外，也應具備：良好的網路資源及資料庫檢索技能、良好的科技工具的運用能力、研習課程/活動規劃設計及講解能力。

3.2 應用方式

3.2.1 指導內容

1. 基礎型指導

多數學生在利用圖書館時，主要的認知和活動是在借用資源（圖書／視聽資料、空間、設備），故利用指導的基礎內容，也多半以幫助學生認識和熟悉館藏資料和用法為主，一般講解的內容包括：

- (1) 認識各類型館藏資源，例如：圖書、期刊、多媒體、電子資源、不同類型的工具書(如百科、年鑑、統計資料、名錄...等等)。
- (2) 查找館藏的方法/查找館藏的工具，例如：圖書館館藏目錄(館藏查詢系統)、電子資料庫。
- (3) 利用查詢工具的技巧，亦即查詢工具的特色或功能，以及如何運用。
- (4) 如何利用空間和設備（含多媒體視聽設備或使用行動載具 apps 等設定）。

2. 深化型指導

不論是就校內原本既有的小論文寫作、專題報告等能力的培養，抑或是隨著自主學習活動的導入，學生在主題探索研究的需求等面向，透過利用指導，可以幫助學生發展這些學習歷程中所需要的能力，故除了基礎型的指導外，指導內容的設計，儘可能再朝向深化學習思維，或強化學生需要具備的能力為方向，這類型的指導，若能與校內的教師協同規劃，將會有加乘的效果。以下列舉幾

種深化型指導的方向：

(1) 研究命題與問題思辨

學生在主題探索或研究問題的發想上，往往因為背景知識不足，或是缺乏思辨的練習，不容易提出好問題；或者問題過於發散，無法聚焦，故圖書館宜引導學生利用正確的資源，來強化背景知識；並可與教師合作，設計問題思考練習活動，帶領學生熟悉思辨和命題的方法。

(2) 有效蒐集資料的技巧

有效蒐集資料包含二個關鍵：所蒐集的資料是適用且可信度高，而花費的時間相對較短，為了能達到這個目標，學生對於資訊資源的特質要有正確的認識，同時也應學習使用適合的檢索工具和檢索策略，並懂得篩選／評估資訊的原則。

(3) 資訊檢索概念及策略

- 電子資料庫的查詢
- 查找網路資料的技巧

電子資料庫和網路搜尋引擎是最常被用來查找資訊的工具，為了幫助資訊檢索者提升查找的精確性和完整性，這些工具多半會有輔助的功能，故透過指導，可幫助學生善用這些功能和技巧。

(4) 網路資源的評估

網路資源包羅萬象，利用時必須對其真假和時效具有思辨的能力，引導學生透過評估的要項來篩選資訊，也是利用指導時宜納入的重要主題。

(5) 資訊倫理／寫作引用

即在指導學生認識智慧財產權的概念、何謂合理使用資訊，以及正確引用的方法。

(6) 簡報技巧

提供這方面的指導，可以幫助學生學習或練習將自己的研究或學習成果，透過摘要整合，去蕪存菁，結合文字(和／或影音)、口語表述，分享成果，增強與世界溝通的能力。

(7) 資訊科技工具的應用

本項指導係為電腦素養和媒體素養的培育，圖書館可視校內既有有的課程評估指導的範疇。

(8) 閱讀理解 [（參閱閱讀素養自主學習手冊）](#)

3.2.2 服務管道與形式

1. 實體研習

(1) 客製化研習坊

配合校內配合小論文寫作、資訊素養、閱讀素養或自主學習等活動需求辦理，由教師申請，可採預約制。課程內容的規劃與設計，宜先與教師充分討論，了解期預目標；若教師無明確的方向，則由圖書館依活動內涵評估設計及準備。

(2)常態研習坊

圖書館每學期可依不同對象(教師、學生)規劃 2 堂以上讀者利用教育課程，研習內容方向以促進讀者資訊素養能力為目標，可與客製化研習坊的學習單元相互調配。

2. 線上學習內容

可自行發展線上教學影片或學習單元，或蒐集、評估、彙整網路上公開之線上教學內容，有系統地組織不同主題的學習素材，統整於圖書館的網站下，提供讀者自學。

3. 簡易指引手冊

針對不同的學習內容，例如資訊資源／檢索工具的特色用途、查找資料的技巧、專題研究（或小論文寫作）的要訣…等，編製成快速參考指引（quick guide），指引的形式可以為小冊子，單張書籤／卡片或套件，方便讀者便於參閱，快速上手。

3.3 預期效益

- 1.增進自主學習者對圖書館資源及網路資源的熟悉度，進而能有效評估和運用。
- 2.提升自主學習者學習如何學習的能力，延伸其學習的廣度及深度。
- 3.促進圖書館與教師的互動、形成協同教學的氛圍。