

參考晤談之省思

The Examination of Reference Interviews

蘇 玉 慧

Yuh-huey Su

台灣省立美術館資料中心

Information Center

The Taiwan Museum of Art

【摘要 Abstract】

在參考服務之領域中，參考晤談一直被認為是不可或缺的一環。有許多文獻，致力在探討晤談之技巧。他們認為唯有透過良好的晤談技巧，我們才能發現讀者真正的資訊需求，進而提供適當的協助。但令人質疑的是，讀者的問題真的那麼複雜嗎？我們大量運用引自其他專業之晤談技巧，在參考晤談合適嗎？而即使館員找出讀者真正的需求，以館員現有之能力又能幫上什麼忙呢？我們長期以來，都把重點放在強調晤談之重要性及晤談技巧上，卻似乎對這些本質上的不確定，並未加以重視。本文便嘗試從另外一個觀點來看參考晤談，由德文(Brenda Dervin)之意義形成(sense-making)理論及林區(Mary Jo Lynch)於1970年代對四所公共圖書館所作之研究出發，重新思考這些問題。

In the field of reference services, reference interviews have always been expected to be a crucial part. In many writings, we'll find that people do indulge heavily in the research on interview skills. They feel that they can't exactly meet the readers' needs and provide the duly assistance without proficient interview skills. However, is a reader's need really so complicated? Is it correct if we perform reference interviews largely based on other professional interview skills? Are librarians capable to help their readers even if they can understand the readers' needs? We doubt all of these. For years, we ignore the unidentified essence but put full attention to the interview skills and the importance of interview instead. In this article we plan to interpret reference interviews in another aspect which begins with Brenda Dervin's "sense-making" and Lynch's research in 70's on four public libraries for further consideration of doubts that we encounter about reference interviews.

關鍵詞 Keyword

參考服務 參考晤談

Reference services, Reference interviews

前言

在談到參考晤談時，有人認為參考晤談是一種兩個人之間的溝通過程^①；有人認為它是一門科學；有人認為它是一門藝術；也有人認為兩種說法都對，因為晤談本身便兼具了科學和藝術的成分^②。我們常用舞臺來形容參考服務台，將晤談過程形容成一齣戲，那麼，館員和讀者便是當然的主角了。在這齣劇中，到底有那些重要的情境，是可以加以討論的呢？我們經由下面幾方面來探討，或許可以對傳統之晤談劇本重新思考，對主角之角色及個性界定更為清楚一點，以使整齣戲的進行更為順利，更為合理與精確。

壹、為何需要參考晤談

對館員來說，協助讀者使用圖書館及其館藏是其專業中最主要的功能。在大多數圖書館，這個功能是由參考館員負責，因為他們直接面對讀者。而處理讀者之需求的第一步即是決定讀者需要的是什麼。這個過程在圖書館學專業領域中，即稱為「參考晤談」^③。

來自不同領域的數不清的評論家，經由冥想、感覺、發現、理論化、提出意見，認為圖書館的讀者是害羞、困惑、欺騙或不聰明的，因此他們無法表達出他們真正的需求^④。甚至有人認為讀者不僅不能整理出自己的需求，事實上還不知道他們真正想要的^⑤。研究參考晤談之文獻，最常使用泰勒(Robert S. Taylor)之資訊需求理論，來解釋這種讀者對自己之需求無法明確陳述的情形。

泰勒認為資訊需求會經過下列四個層次^⑥：

Q1--潛在需求(visceral need)：實在的，但尚未表現出來之資訊需求。對讀者而言，可能不易表達出來，他所感到的只是對現況之不滿意而已。在這階段，讀者之需求是其真正的需求。

Q2--意識需求(conscious need)：對需求之內在、有意識地描述。此階段，讀者會對問題提出陳述，但卻十分曖昧不清。

Q3--形式化需求(formalized need)：問題之正式陳述。讀者可以對他的問題形成一個較為適當且合理的陳述。

Q4--妥協性需求(compromised need)：於資訊系統下呈現出來的問題。讀者必須依所欲使用之資訊系統，選擇可能之詞彙，以滿足自己的需求。

根據泰勒的理論，讀者在Q4層時，會將他們的需求轉成一較為廣泛之論題，因此讀者往往會預先描述他們認為最適合此論題之參考資料^⑦。但有些讀者，因為對資訊系統不熟悉，在描述其問題時，可能早已偏離其真正的需求。而且Q4是系統所能接受的問題，其往往不是Q2或Q3之期望結果，而Q2、Q3卻較為接近讀者真正的需求^⑧。因此，參考館員要做的是與讀者一起將Q4層之問題，導引回Q3甚至是Q2層次。然後，再將這些需求轉換成有效之檢索策略^⑨，使其能往讀者真正需求之方向移動^⑩。在羅賓森(Barbara M. Robinson)提出之參考問題處理模式中，便將參考晤談列為第一步^⑪。也有很多的文獻指出，一個好的參考館員必須要是一個好的晤談者^⑫。唯有透過晤談，參考館員方能發現讀者真正的需求，進而發揮自己的專業，協助讀者找尋他所需求的資訊。

另外，賈荷達(Gerald Jahoda)等人提出十點為何需要參考晤談的原因^⑬，說明了晤談之必要性：

1. 真正的問題可能沒有被提出。
2. 解決問題需要之時間超過館員所能花的時間。
3. 不確定所需要之資訊量。
4. 不確定答案之層次。

- 5.查尋之陳述曖昧不清。
- 6.問題之陳述不完全。
- 7.圖書館員對問題之主題不熟悉。
- 8.問題之陳述主題太廣或太窄而不易查尋。
- 9.問題之答案在文獻中找不到。
- 10.覺得問題之陳述有錯誤。

貳、參考晤談之溝通理論、溝通障礙及晤談技巧

傳統上，我們認為參考館員扮演的角色是讀者與系統之間的橋樑。因此，參考館員最重要的工作之一即是進行問題磋商(negotiation)——決定

什麼是讀者真正想要知道的^⑭。有人曾經建議，館員可以將讀者的真正需求想成藏在一個只有讀者有鑰匙的房間裏頭，而館員必須使用溝通技巧方能找到鑰匙^⑮。因此，在研究參考晤談的文獻中，溝通理論和晤談技巧佔了十分重要的地位。

一、溝通理論

溝通科學理論，尤其是包括人類行為之領域，形成了參考晤談的理論基礎^⑯。

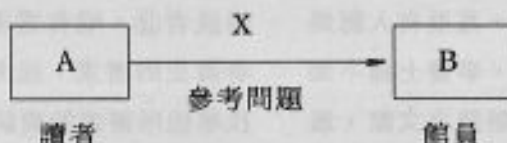
一般我們常用來解釋參考晤談之溝通模式有下列四種^⑰：

1.威弗爾(Warren Weaver) 溝通模式



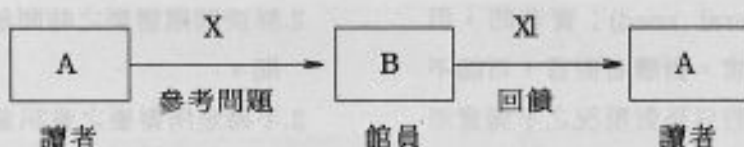
讀者的頭腦可以視為資訊來源，經過一些步驟，將腦海中的信息(message)轉化成聲波(transmitter)，以參考問題為其訊號(signal)，再由館員(接收者)接收其參考問題，經過自己的轉換，到達館員的腦中，形成意義，這樣便完成了一次溝通。在過程中，會受到噪音(noise)，諸如電話鈴聲、腳步聲、談話聲的干擾。

2.弗瑞克(Bernard Vavrek)溝通模式(A X B model)



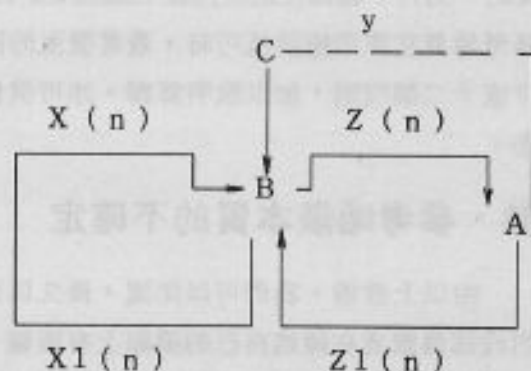
此模式乃擷取自威弗爾模式，加以簡化而成。但在實際應用在人際溝通上，太過簡單。因此才有了第三種模式的發展。

3.弗瑞克修正模式



此模式乃由原始之弗瑞克模式加入館員對讀者參考問題之回饋(feedback)而成。

4. 雷替各(James Rettig)參考過程模式



- A: 讀者 B: 館員
 X(n): 讀者問館員之問題
 Xl(n): 館員對問題之回饋
 C: 館員提供參考資源
 Z(n): 以提供參考資源作為對讀者之回饋
 Zl(n): 讀者對此參考資源之回應
 Y: 干擾

這是描述參考過程最深入的一種模式。除了考慮到館員與讀者之間的互動和回饋關係外，還將館員提供參考資源的過程納入模式中，並加上變數n作為溝通進行中，館員和讀者互相溝通之次數的描述。

二、參考晤談中的溝通障礙

參考晤談本身是一種溝通的過程。我們要有成效地從事參考晤談，必先了解在溝通過程中，會有那些困難。

卯特(Ellis Mount)，曾將參考晤談中的溝通障礙，歸為下列幾點^⑩：

1. 讀者對館藏的深度和品質缺乏了解。
2. 讀者對可獲得之參考工具缺乏了解。
3. 讀者對特殊工具之詞彙缺乏認識。
4. 讀者不願說明他需求資訊的原因。
5. 讀者尚未決定他到底要什麼。
6. 讀者對問問題感到不自在：人們有時對必需承認自己對某事沒有認識，以尋求幫助，感到困難^⑪。
7. 讀者覺得問題是一種敏感的本質，因此覺得無法明確表示。
8. 讀者不喜歡參考館員，因此避免表現出真正的資訊需求。

9. 讀者對參考館員的能力缺乏信心。

以上的障礙，乃是讀者本身之心理及其對圖書館及圖書館員認知問題所造成的。另外還有源於物理環境所造成的實體障礙(physical barrier)^⑫：諸如缺乏明顯的指標、參考服務台的位置不佳^⑬，及附近開放程度、燈光、噪音等，均會影響溝通的進行。

三、晤談技巧

為了有效進行溝通，有許多技巧被提出，我們可以分成語言和非語言溝通兩方面來談。

(一) 語言的溝通

語言經常被認為是資訊傳輸最有效的管道^⑭，但很多時候，人們對所聽到的話聽若未聞；而即使他們聽到了，也常常沒有收到這些話想表達的意義^⑮。參考館員進行晤談之主要的目的便是透過問題的磋商，來發現讀者的資訊需求。因此，適當有效的語言溝通技巧，對參考館員晤談能力的提升十分重要。

1. 問題的形式：通常問題可以分成開放式(open)及封閉式(close)兩種。

開放問題通常以什麼、何時、如何、誰、那裏開始；而封閉式問題則大多以是否、有沒有、能不能、會不會開始^⑯。封閉型問題均已由館員

對讀者預設了立場，因此包含了館員將讀者與自己較為熟悉之系統結合之意圖^⑳，這是一種系統導向的作法。開放型問題將館員由系統導向中解放出來^㉑，鼓勵讀者談論自己的需求，以免館員誤解了讀者之真正需求。一般說來，封閉型問題在晤談最後，對確認館員對讀者之需求的了解時，十分有效。但在晤談開始時，為了能鼓勵讀者說話，因此最好使用開放型問題^㉒。

2. 積極聆聽：所謂積極聆聽，代表除了仔細聽讀者之談話外，館員還需作判斷和回應^㉓。透過傳回對讀者訊息的直接、試探性的解釋，提供讀者一個澄清自己需求和確定描述自己問題的一個機會^㉔。對館員來說，使用積極聆聽的技巧，可以更主動地參與和讀者的溝通過程^㉕，對讀者而言，除了獲得一個表現及澄清自己真正資訊需求的機會外，並會覺得與館員的互動有價值^㉖。一般說來，積極聆聽的技巧有記憶、以試探性的口吻解釋讀者的談話、以一些助詞鼓勵讀者繼續說下去等。

二、非語言的溝通

非語言的溝通可分為次語言(Paralanguage)、動作學(Kinesics)及環境學(Proxemics)三方面^㉗。次語言通常包括傻笑、打哈欠、嘆氣、沈重的呼吸、咆哮、啜泣聲、咳嗽聲、呻吟聲、口哨聲、噓聲等^㉘。動作學又稱為「肢體語言(body language)」，通常包括手勢、身體的移動、手、腳、頭、面部表情，如微笑、眼神、姿勢等。環境學關心的是社會及個人空間的使用和感覺，也就是我們熟知的領域感(territoriality)及環境因素，如溫度、建築、傢俱、配置、燈光等，這些均會影響溝通過程的氣氛^㉙。

自1970年代以來，參考晤談的研究者，愈來愈重視非口語溝通所能提供之線索^㉚，也有許多文獻探討如何利用非語言的溝通之技巧，以達成

有效的參考晤談。關於詳細之晤談技巧，可參閱葉乃靜之「參考晤談中溝通的理論與應用之探討」一文^㉛，文中對各種晤談技巧，有較為深入之探討。另外，羅絲(Catherine Sheldrick Ross)將參考館員在使用晤談技巧時，最常發生的困擾，分成十二個問題，加以說明解釋，亦可供作參考^㉜。

參、參考晤談本質的不確定

由以上敘述，我們可以知道，長久以來，我們均認為讀者在陳述自己的問題上有困難，因此，館員需要透過參考晤談來了解讀者的資訊需求。而晤談過程，因為是一種溝通過程，所以研究晤談的文獻中，常常用溝通理論及來自其他學科之理論，去探討晤談的技巧。基本上，我們認為只要具備有良好的溝通技巧，我們便能掌握讀者真正的資訊需求，進而發揮我們專業知識，提供讀者合適的資料。但事實上，參考晤談在本質上，仍存在著許多爭論。在1970年代晚期到1980年代早期，新的研究典範被提出，許多原本之假設被質疑^㉝。以下我們便針對參考晤談之一些盲點及迷思加以討論。

一、德文(Brenda Dervin)之意義形成(Sense-making)理論帶來的衝擊

德文於1976年提出了一套目前稱為「意義形成(sense-making)」的理論。在意義形成的過程中，狀況(situation)、鴻溝(gap)及使用(use)是其三個要素。狀況是在個人生活中造成缺乏意義、鴻溝，也就是形成問題的背景的那些事件。鴻溝只在個人眼中得以看見，在參考晤談中轉換成問題，而這些問題的答案被視為跨越鴻溝的橋樑。此模式之第三個要素，就是這些答案的使用；使用者在通過橋樑之後，希望作些什麼。這三個要素形成了狀況—鴻溝—使用模式^㉞。

讀者問問題和圖書館員回答問題的方法，源

於他們對資訊的想法^④。以往我們習於將資訊視為商品，一種可以交換、儲存、檢索、轉換和儲存的物體，那麼，問題可以被正確地提出、回答，而不用考慮問問題的人的生活背景，似乎是一種十分自然的結果^⑤。圖書館學校通常也以提出問題叫學生回答，來作為其基本的參考課程^⑥。在資訊是商品的典範之下，這些事實都可以被接受。但是，若由德文之理論來看參考問題，我們可以說讀者是以問問題來填補他們與生活的鴻溝。因此，要了解問題的一個重要部分是了解問題產生的背景情況。問題因其背景方有意義。我們只有發現問題的架構方能了解問題^⑦。

由德文對資訊所提出的新看法，我們可以對參考晤談應提供何種協助之問題，重新作一番檢視。參考工作到底應該提供讀者何種協助，長期以來便是爭論不休的問題。威爾森(Patrick Wilson)提出了許多參考館員在作晤談時所秉持的原則^⑧，最後總結出所謂的表面價值原則(face value rule)和目的原則(purpose rule)。前者與後者之不同，在於參考館員對自己角色定義及其任務的認知不同。前者認為參考館員只是讀者與資訊之間的橋樑，而後者認為參考館員還需關心資訊的使用情形^⑨。前者，採用傳統之資訊為商品之典範，而後者採取德文之資訊理論，認為身為館員，在從事參考晤談時，不應只成為讀者和資料之間的橋樑，而更應關心讀者如何使用資訊，以協助其填補其生活中的鴻溝。

從德文的觀點看來，提供「正確」或「有幫助」的答案在意義上有所區別。因為若圖書館員對問題的背景不了解，可能會發生提供了「正確」但並沒有任何幫助的答案之情況^⑩。但是，要回答問題是一個複雜的過程，而為了要察覺到什麼才是真正的問題，我們必須問問題。這也就是為什麼有那麼多的文獻都在探討「問題諮商」及「參考晤談」和「回饋」的重要^⑪。值得我們思

考的是，即使我們使用了許多的溝通技巧，我們可以弄清楚讀者真正的資訊需求嗎？就算我們真正知道了讀者的需求，以目前館員的能力，我們又能提供多少幫助呢？

通常，我們都是基於協助讀者找尋他們需要之資料的目的，來提供參考服務。但在晤談過程中，讀者真正的需要和館員認為適當的，中間有很大的差異^⑫。萊斯特(Ray Lester)曾提出批評，認為即使館員緊緊把握住所問問題的本質，但透過館員回答這些問題的效果絕對比不上由讀者自己回答^⑬。他並以大學圖書館館員之身分，基於下列三個原因，提出應讓大學讀者回答他們自己的問題，而不是由館員回答的聲明^⑭：

1. 只有讀者自己真正知道他要的是什麼。
2. 回答、精煉問題，是其研究過程的一個必要部分。
3. 只有讀者能判斷所檢索到資料的價值。

他認為因缺乏特定主題之詳盡知識，因此身為一個館員，若自行設限去提供「線索(clue)」而非「答案(answer)」，會對讀者是較為有利的服務^⑮。

這樣的論點，對一向自認為是資訊提供者的館員來說，是專業地位的一大挑戰。威爾森曾說力量有兩種：一為操控的力量(exploitive power)，另一為描述的力量(descriptive power)^⑯。但受限於專業背景的缺乏，館員通常沒有操控的力量，因為他們無法評估在回答讀者問題中所得資料的價值^⑰。或許我們可以說這是館員為何無法達到真正專業地位的主要原因。

在接受德文之資訊新理論的同時，我們應思考參考晤談中，館員到底應該扮演怎樣的角角色？提供何種協助？不論是成為提供線索或提供答案的人，最重要的是，我們應該做一些實徵性的調查與更深入的研究，嘗試了解讀者在晤談中需要些什麼，而不是一再地依館員自己的猜測和想法

來空談。

二、林區(Mary Jo Lynch)的研究所引發的問題

早期，在參考晤談、參考過程這個主題底下之研究文獻，幾乎均源自專門圖書館和專門圖書館之工作^④。而這些研究所形成之概念和理論也長久支配著我們，直到林區的研究發表，才使我們對原本深信不疑的假設提出質疑。

林區於1970年代對四所公共圖書館之十八位參考館員，經過觀察及記錄其晤談過程，得到了77小時的記錄^⑤。她的研究對我們傳統的認知造成了很大的衝擊，也引發了許多後續的討論。

首先，我們要提出質疑的是參考問題真如想像中那麼複雜，讀者真的不能表達自己的資訊需求嗎？

根據林區的研究，館員在從事晤談時，8%是屬於開放問題、90%是屬於封閉式問題，另外2%介於兩者之間；在問題數方面52%的參考晤談只問了一個主要問題(primary question)，24%問了兩個，13%問了三個；而只有13%的讀者首次問的不是他們真正想要的^⑥。可見，參考晤談並非像我們想像中那麼複雜，而讀者也並非都無法表達自己的資訊需求。另外，奧瑟(Fred Oser)經由文獻探討和觀察，也認為參考工作之情況通常應是詢問者要求他們想要的，而在原始情況下他們的要求並非都那麼複雜^⑦。

懷特(Marilyn Domas White)基於對讀者認知自己資訊需求能力之不同看法，提出了兩種不同的參考晤談模式(reference model)^⑧：

(一)需要導向模式(Needs-oriented model)：首先，要先了解讀者的需求；其次，獲得足以讓館員進行成功之資訊查尋的相關資訊，以滿足讀者的需求。

(二)問題導向模式(Question-oriented model)：主要是在了解讀者的問題，而非其資訊需求。找尋可以讓館員回答讀者問題的資訊。讀者的問

題和其需求之間的關係不是重點。

我們若以林區之研究結果相驗證，顯示參考晤談之形式，通常為簡單的問題導向模式^⑨。

由以上結果，我們需重新對泰勒的理論質疑。泰勒之理論在參考晤談之研究中，可能是最常被引用的^⑩，傳統上，我們都假設泰勒提供的參考晤談模式是對所有參考情況均合適的解釋。但我們必需了解，泰勒之研究乃是針對專門圖書館所提出^⑪，而林區在此研究中，用不同方法調查不同對象，卻導致另一種在某些情況之下會發生的不同模式。十分清楚地，往後研究參考晤談的人，應考慮這個研究所形成的另一種模式，以補充或替代泰勒的模式^⑫，或許泰勒之模式真的太過複雜，而不適於公共、學校或大專圖書館之環境^⑬。

其次，我們要重新思考每個問題均需要參考晤談嗎？

根據林區之研究，大約49%的參考工作中，館員會與讀者進行晤談^⑭。參考問題愈複雜，就愈有可能會進行晤談^⑮。然根據前面所討論過之林區的研究結果，晤談進行之問題數，及問題型式均與我們傳統認知之晤談理論不合，我們可能會對這樣的結果感到驚訝，並下一個結論認為參考服務之品質不是非常好。但事實上，從另一方面來說，可能許多的參考問題本身就不需要也不應該進行晤談就可以回答^⑯。郝特曼(Robert Hauptman)便認為我們在應該簡單的時候，太過複雜了^⑰！

多年以來，圖書館員一直建議參考服務是圖書館學中最專業的一個形式，而參考館員長久以來也聲稱參考晤談對參考服務是不可或缺的^⑱。但根據林區之研究分析指出，參考晤談並非如先前相信地那麼常發生、並非那麼需要、也並非那麼複雜^⑲。讀者常可明確表達自己的想法、問題本身也並不複雜。因此，或許我們可以重新思考

馬可伊(Michael McCoy)之論點——「參考晤談並非總是必要的」^⑩。

林區的研究還引發一個問題，那就是參考晤談與別的專業晤談相似嗎？

我們在談參考晤談時，常引用別的「協助性專業(helping profession)」之晤談理論，並自認爲也是一種「協助性專業」，卻很少去思考這樣的作法合適嗎？因爲事實上，參考服務臺是一個公共的空間，並不是一個自我表白、回應開放問題這種耗時過程的一個合適環境。常常會有干擾，像電話鈴聲等。且在大多處理的觀察中，似乎對隱私權並未有明顯的需要。而在其他討論到晤談之專業文獻中，均假定在兩人交談中必須只有這兩個人^⑪。另外，顧客在會見其他的專業前，通常會先作約定，即使沒有約定，專家也是在一個私密性的空間工作，並一次只見一個顧客。相反的，參考館員是在一個公共空間中，隨時等著顧客的到來^⑫。

林區的研究也指出，圖書館員在完成一個晤談時所需問的問題，比其他「協助性」專業的典型晤談少。而圖書館參考工作情形之缺乏野心及時間短暫^⑬，使得雖然參考晤談是由一個因其知識背景及其他特質而自稱爲專業的人來進行，但參考晤談的背景使它較像一個銷售員所進行的晤談，而不像醫生或社會工作者或人事主管的晤談。看來，我們只好接受參考館員所進行之晤談是與其他專業進行之晤談十分不同的^⑭。

既然，我們已對引用別的專業之晤談理論來作爲參考晤談之理論感到質疑，我們似乎應對參考晤談之本質，作更深入的研究，而不再只是盲目引用別人的理論了。

肆、溝通理論之再思考及晤談技巧之改進

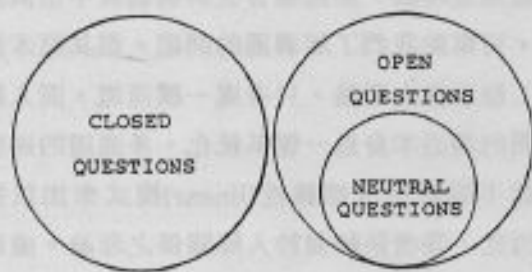
溝通理論可分爲資訊理論(information

theory)和處理理論(transaction theory)。前者是一種通道理論，描述噪音在溝通過程中扮演的角色，可幫助我們了解溝通的問題。但其原本是用在工程設備之理論，只考慮一種通道，而人與人之間的溝通本身是一種系統化、多通道的過程，因此不適用於這種線性(linear)模式來加以描述。因此，後者是較適於人際關係之理論。處理理論將溝通行爲視爲一種超過一種層次的活動，各種因素，如語言、動作在溝通過程中緊緊相扣，互相影響^⑮。但至今，我們只知前面介紹過的溝通模式，不適用於實際之參考晤談過程，卻似乎仍未發展一種清楚、適用於參考晤談的溝通模式。

而在參考晤談相關文獻中，占了一個相當重的分量之晤談技巧方面的研究，近年也有一些新的建議。我們可以由下面兩方面來討論。

一、中立問題

依德文之理論，資訊並非獨立存在，而是依存於讀者的建構^⑯。因此，她於1981年首次提出中立(neutral)問題的概念^⑰。所謂中立問題，是開放式問題的一部分(見圖一)，但因開放式問題有耗時卻不涉重點的危險，因此產生了中立問題。中立問題必須具有開放性，其著重在詢問關於讀者問題之背景的相關問題^⑱。中立問題的策略引導館員了解讀者的情況、鴻溝及使用，也就是意義形成模式中的三個要素，是引導參考晤談有效進行之一種方法。這種技巧提供讀者控制的方法，他們可以自由以自己的方式陳述自己的想法，協助館員避免作出不成熟的判斷，允許讀者在描述自己的資訊需求時居於主控地位，並將彼此的互動依照讀者的經驗進行。因此中立問題是一種讀者導向而非系統導向^⑲。中立問題的訓練似乎是一種有潛力的模式，因其提供館員對讀者如何及爲何尋找資訊的了解^⑳。



(圖一) ⑧

但中立問題在實施上，有下列困難⑨：

1. 問題涉及個人隱私或令人困窘。
2. 中立問題之技巧需要特別學習。
3. 認知的問題：使用中立問題，代表館員必需改變一向對資訊的看法，資訊不再如傳統典範認為是一種商品，而是一種實際介入個人生活的要素。而中立問題，讓館員問出讀者真正想要的，那麼，館員必須對答案是否能幫讀者建構他們的生活負起責任。

二、問題的型式

有許多的文獻認為要成功地進行晤談，最有效的方法是記得使用三個字——「為什麼？」⑩。根據德文的理論，館員無論是使用那一種型式問題，最終目的是要弄清讀者真正的資訊需求，以提供服務。但從讀者的角度來看，他為什麼需要資訊及他打算如何運用，是他的事情，不是圖書館員的事。因此，奈曼(Sandra M. Naiman)建議館員可將問題轉換成陳述自己的需要，可獲得下列好處⑪：

1. 避免用問題去回答問題。通常問題會造成陌生人的自我防禦。因此，若用一種溫和、友善的語氣會比問問題來得容易達成陳述。
2. 它表現出館員延長晤談的動機，而不是想趕快找出問題的答案。
3. 可明確地傳達「我想幫助你」的訊息。

4. 有效地轉換館員的角色，變成館員要求讀者的幫忙。讓讀者從被動的角色，轉而在會話中居有某些責任。

而在我們一直強調，應鼓勵讀者去陳述自己的需要，館員不該先預設立場之時，又有另一派的說法出現。在奧瑟提出以「喜劇觀點」來看參考晤談時，他認為重要的一個因素便是圖書館員可將參考問題依心中的參考問題分類表加以區分⑫。他建議館員與讀者的首次接觸，除了禮貌的問候外，更要針對他本身對讀者真正問題之可能本質的猜測，提出一個問題，無論是開放或是封閉式問題。這似乎回到了早期提出的「讀心術」(Mind-reading)，只是需要在應用上更有系統罷了⑬！通常我們都建議參考館員應問開放式問題，以鼓勵讀者去談論他的需求，但可能一系列的封閉式問題對參考晤談更為適用⑭。雖然要建立一套開放和封閉式問題的原則是非常困難的⑮，但正確地歸納出適合於情況的「猜測」，在參考工作中大部分均正確，而即使錯誤，也能較開放式問題之老舊概念，有效地引發相關談話⑯。

通常，工作所在的圖書館，可以讓我們對參考問題之目的、範圍和層次作有效的預測。一般說來，服務對象之教育程度愈高，主題之範圍愈廣，問題的處理也較深入⑰。但至今，仍未有一套理論，可以告訴我們如何有效地判斷讀者之資訊需求，有人建議從讀者之衣著、年齡等個人因素來加以判斷，但都無有系統之研究。或許，要提升參考晤談之品質，對晤談讀者之研究，會比光談晤談技巧有效得多！

三、館員與讀者的關係

奧瑟曾在其著作中，描述一個懂得利用前述之晤談技巧(諸如使用開放式問題、微笑、點頭、傾聽...)的參考館員，如何在晤談過程中「拷問」他的讀者⑱。他將其形容成一場悲劇(tragic)。因此，在晤談技巧之外，館員是不是還需要一

些其他的東西呢？

在社會中，我們吸取了文化的信仰和自我價值觀而形成與他人的關係。複雜的社會，讓我們陷入了自我限制的角色扮演盒子中。這對從事參考晤談是一大致命傷。參考館員往往以為自己處理的是資訊，因此只關心是否提供了讀者所需的資訊。但事實上，圖書館不應只是一個提供讀者資訊的地方，它也應該是一個提供人與人互動的場所。圖書館員應將讀者視為一個完整的個體，而不應只處理其資訊需求。也就是說，我們應關心讀者的感覺^⑧。

針對以上的體認，泰伯特(Pamela Tibberts)提出了館員必須具有敏感度的要求^⑨。史密斯(Nathan M. Smith)以水平關係，來說明圖書館員和讀者之間的互動關係，並認為這是一種訓練敏感度的方法。垂直關係是在個人的看法之下，進行的一種關係，它缺乏合作，個人以自己的自我概念為主，而忽略了他人的感覺；而水平關係則是應用在正面、非威脅性的相互關係。館員使用水平關係之概念，能引導讀者進入開放的溝通，藉此可以發現讀者真正的需求。當館員了解水平式關係時，必會了解其不僅是一種必需學習和練習的態度，更是一種可以獲致滿意和實現的溝通型式^⑩。

而奈曼則認為在參考晤談中最重要要素是圖書館員的移情(empathy)。移情要求館員要有撤除自己本身對參考的架構的能力，及進入讀者參考架構的意願^⑪。伊薩克森(David Isaacson)也提出當我們與讀者互動時，我們要能分享和表現出我們的特質，就像讀者和我們分享及展現他們的特質一樣。這樣的分享，不但能產生一種溫暖的感覺，並且也是信任的基礎，沒有了這種分享，不可能完成一成功的參考服務^⑫。

在許多情況之下，尊敬、移情和不具判斷地接受，對讀者來說可能比所獲得答案之品質更為

重要^⑬。這是館員除了冰冷的晤談技巧外，所應學習的新課題。

伍、館員的能力及訓練問題

雖然，太過強調晤談技巧，是一不正確的方向，但我們無法否認，要提供良好品質的參考服務，館員晤談技巧是十分重要一環。而目前，並未發展出一套處理晤談的指導原則。我們常用情況太過多變，來作為一個合理的理由，並認為館員可以由經驗中學習到事情應該怎麼做^⑭。若參考館員並未使用晤談技巧，除了他們並未在專業教育中學習到相關技巧外，另一個原因即為大部分的參考晤談文獻，均十分簡短並且理論化，通常都以「參考晤談是一門藝術」開始^⑮。雖然現在，有愈來愈多的圖書館學教育課程將人際溝通課程納入，但卻沒有一系統化的訓練方法，可以指導館員如何去從事參考晤談^⑯。珍娜麗克(Elaine Z. Jenneric)認為我們對自己最大的傷害之一是繼續認為參考晤談是一門藝術，並將其當成我們無法分析參考晤談之藉口^⑰。但不可否認的，我們的確缺乏一個教導晤談技巧的合適理論模式^⑱。

除了缺乏解釋晤談之合適理論模式，以致館員在訓練上有困難之外，我們對參考館員提供讀者書目協助之能力也產生了疑問。根據調查，參考館員在大約一半的個案中，無法提出合適的答案^⑲，這也就是所謂的55%原則。而郝特曼也提出，有時圖書館員會問許多問題，只是因為他們無法回答問題，或是無法找到資料^⑳；甚至有時讀者知道的比館員還多^㉑！雖然有許多的研究指出，晤談的滿意度主要取決於館員是否友善、親切，但伊薩克森便指出有些參考館員似乎太渴望讓讀者覺得舒適了，他們似乎認為這是我們專業的主要責任^㉒。

因此，在我們談了許多的晤談技巧之後，我

們似乎離我們的專業愈來愈遠了。羅斯坦 (Samuel Rothstein) 便說「我們的研究及一些訓練計畫，太明顯地強調表面形式，這些似乎更適用於電話接線生和百科全書銷售員，而不適於我們這種必需經過學習之專業的成員^①。」試想，在我們問了許多問題，把讀者真的需求找出來之後，卻只能說聲「抱歉！我無法幫忙！」，或者是憑猜測，隨便指導讀者使用某類工具書，但對讀者而言卻根本毫無幫助，我們的專業地位能提升嗎？我們又怎能期待讀者下次還會再花時間來進行這對他沒有幫助的晤談呢？我們知道讀者之資訊來源有很多，圖書館只是其中一種管道，當讀者決定要詢問資訊專家或自己解決時，取決於他對資訊專家之觀感，包括他的效率及他先前與任何圖書館或圖書館員接觸的經驗^②。或許，讓讀者在晤談過程中感到自在，是讓晤談有效進行的一個重要方法，但我們要知道，我們真正的專業地位，是不能光憑微笑、點頭而得以提升的。

因此，我們應重新思考自己的能力，到底是不是夠資格當一個資訊提供者，還是我們便以擁有「描述性力量」而自足呢？若想擁有「操控性力量」，館員除了本身需對參考資源了解與熟練外，對那些參與參考工作的人來說，應提升自己多學科的知識。這樣，他們才能對那些已小心明白表達出的問題，作出較合人意的回應^③。或許，這樣我們的專業地位才有提升的可能。

註釋

註①：Virginia Boucher, "Nonverbal Communication and the Library Reference Interview," *RQ*, 16:1 (Fall 1976), p.27.

註②：William A. Katz, *Introduction to Reference Work*, vol. 2: *Reference Services and Reference Process* (New York: McGraw-Hill Book Company, 1987), p.39.

註③：Elaine Zaremba Jennerich and Edward Z. Jennerich, *The Reference Interview as a Creative Art* (Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1986), p.xi.

註④：Robert Hauptman, "The Myth of the Reference Interview," in *The Reference Librarian*, No. 16, ed.

陸、結 論

參考工作常被圖書館從業人員認為是其「核心專業工作」。認為參考工作在公眾心中提供了這個專業的識別，傳達出地位、特殊及奧秘之技巧的表現^④。但事實上，許多人卻認為圖書館工作十分輕鬆。因為館員只要整天坐在桌子後面，等著問題上門，如果問題可以被回答，很好；如果問題無法回答，那也沒關係。反正館員即使無法回答問題，他們照樣領薪水^⑤。這對一直強調自己專業性的我們，真是一大諷刺！

由前述討論中，我們知道在整個參考晤談的本質上，仍有許多的不確定。圖書館員長期關心自己的形象，但對定義自己的角色概念卻很少嚴肅地思考過^⑥。我們對資訊之概念模糊、搖擺，加上本身能力限制，導致我們對自己的任務未能界定清楚，更無法產生一明確的指導原則。此外，我們也缺乏正確和可靠的知識，告訴我們在參考館員進行與讀者的晤談時到底發生了什麼事情^⑦，我們向來只是在猜測而已。因此，在我們一直強調自己的形象和專業性時，是不是應先致力於建立一套明確的理論，對資訊有較為確定的定義，認清自己在整個資訊流通中所扮演的角色，並作更多實徵性的研究，以對參考晤談之本質作更深入的探討，藉以確定參考晤談的目標，如此方能走出自己的路！

(收稿日期：1994年6月29日)

Bill Katz and Charles A. Bunge (New York : Haworth Press, 1987), p.47. °

註⑤：同前註。

註⑥：Robert S. Taylor, "The Process of Asking Questions," American Documentation, 13:14 (October 1962), p.392. °

註⑦：Catherine Sheldrick Ross, "How to Find Out What People Really Want to Know," in The Reference Librarian, no. 16, ed. Bill Katz and Charles A. Bunge (New York : Haworth Press, 1987), p.20. °

註⑧：同註⑥， p.394. °

註⑨：Robert S. Taylor, "Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries," College & Libraries, 29:3 (May 1968), p.183. °

註⑩：同註⑧。

註⑪：Barbara M. Robinson, "Reference Services: A Model of Question Handling," RQ, 29:1 (Fall 1989), p.51. °

註⑫：Geraldine B. King, "The Reference Interview," in The Librarian and Reference Service, selected by Arthur Ray Rowland (Hamden : Shee String Press, 1977), p.255. °

註⑬：Gerald Johoda, et al, "Instruction in Negotiating the Reference Query," in Reference and Information Services: A Reader, ed. Bill Katz and Andrea Tarr (Metuchen, N.J. : The Scarecrow Press, Inc., 1978), pp.121-125. °

註⑭：Brenda Dervin and Dewdney Patricia, "Neutral Questioning: A New Approach to the Reference Interview," RQ, 25:4 (Summer 1986), p.506. °

註⑮：同前註， p.510. °

註⑯：Stuart Glogoff, "Communication Theory's Rule in the Reference Interview," Drexel Library Quarterly, 19:2 (Spring 1983), p.56. °

註⑰：同前註， pp.57-62. °

註⑱：Ellis Mount, "Communication Barriers and the Reference Question," Special Libraries, 57:8 (October 1966), pp.576-578. °

註⑲：Pamela Tibbetts, "Sensitivity Training: a Possible Application for Librarianship," Special Libraries, 65:12 (December 1974), p.494. °

註⑳：Norman J. Crum, "The Librarian-Customer Relationship : Dynamics of Filling Requests for Information," Special Libraries, 60:5 (May-June 1969), p.273. °

註㉑：同註⑳， p.42. °

註㉒：同註⑥， p.391. °

註㉓：同註⑬， p.496. °

註㉔：同註⑬， p.252. °

註㉕：同註⑭， p.508. °

註㉖：同前註。

註㉗：同註⑰， p.26. °



- 註②：同註①，p.47。
- 註③：Nathan M. Smith and Stephen D. Fitt, "Active Listening at the Reference Desk," RQ, 21:3 (Spring 1982), p.248。
- 註④：同前註，p.247。
- 註⑤：同前註，p.249。
- 註⑥：葉乃靜，「參考晤談中溝通的理論與應用之探討」，輔大圖書館學學刊，21期（民國81年6月），頁27。
- 註⑦：同註⑥，p.66。
- 註⑧：同註⑥，pp.66-67。
- 註⑨：Charles A. Bunge, "Interpersonal Dimensions of the Reference Interview: a Historical Review of Literature," Drexel Library Quarterly, 20:2 (spring 1984), p.11。
- 註⑩：同註⑨，頁24-30。
- 註⑪：Catherine Sheldrick Ross and Patricia Dewdney, "Reference Interview Skills: Twelve Common Questions," in Reference and Information Services: A Reader for the Nineties, comp. Bill Katz (Metuchen, N.J. : Scarecrow Press, 1991), pp.292-298。
- 註⑫：同註⑩，p.12。
- 註⑬：同註⑩，p.507。
- 註⑭：同註⑩，p.20。
- 註⑮：同註⑩，p.21。
- 註⑯：同前註。
- 註⑰：同註⑩，p.22。
- 註⑱：Patrick Wilson, "The Face Value Rule in Reference Work," RQ, 25:4 (Summer 1986), pp.468-475。
- 註⑲：同前註，pp.474-475。
- 註⑳：同註⑩，p.22。
- 註㉑：Ray Lester, "Clues or Answers? Which Response to Library User's Questions?" in The Reference Librarian, no. 10, ed. Bill Katz and Charles A. Bunge (New York : Haworth Press, 1984), p.88。
- 註㉒：Christopher W. Nolan, "Closing the Reference Interview: Implications for Policy and Practice," RQ, 31:4 (Summer 1992), p.517。
- 註㉓：同註㉑。
- 註㉔：同註㉑，p.89。
- 註㉕：同註㉑，p.91。
- 註㉖：引自 Lester, p.88. 原文請見 Patrick Wilson, Two Kinds of Power : an Essay on Bibliographical Control (Berkeley : University of California Press, 1978)。
- 註㉗：同註㉑，p.89。
- 註㉘：Fred Oser, "Referens Simplex or the Mysteries of Reference Interviewing Revealed," in The Reference Librarian, no. 16, ed. Bill Katz and Charles A. Bunge (New York : Haworth Press, 1987),

- p.55. °
- 註⑤：Mary Jo Lynch, "Reference Interviews in Public Libraries," The Library Quarterly, 48:2 (April 1978), pp.119-142. °
- 註⑥：同前註，pp.131-133. °
- 註⑦：同註⑤，p.60. °
- 註⑧：Marilyn Domas White, "Different Approaches to the Reference Interview," in The Reference Librarian, no. 25/26, ed. Bill Katz and Charles A. Bunge (New York : Haworth Press, 1989), pp.632-636. °
- 註⑨：同前註，p.645. °
- 註⑩：同註⑤，p.9. °
- 註⑪：同註⑤，p.121. °
- 註⑫：同註⑤，p.134. °
- 註⑬：同註⑤，p.56. °
- 註⑭：同註⑤，p.128. °
- 註⑮：同前註. °
- 註⑯：同前註，p.134. °
- 註⑰：同註④，p.51. °
- 註⑱：同註⑤，p.138. °
- 註⑲：同註⑤，p.57. °
- 註⑳：Michael McCoy, "Why Didn't They Teach Us That? : the Credibility Gap in Library Education," In The Reference Librarian, no.12, ed. Bill Katz, Ruth A. Fraley (New York : The Haworth Press, 1985), p.174. °
- 註㉑：同註⑤，p.135. °
- 註㉒：同前註，p.136. °
- 註㉓：同註⑤，p.59. °
- 註㉔：同註⑤，p.136. °
- 註㉕：Helen M. Gothberg, "Communications Patterns in Library Reference and Information Service," in The Librarian and Reference Service, selected by Arthur Ray Rowland (Hamden : Shee String Press, 1977), p.232. °
- 註㉖：引自 Dervin, P.507. 原文請見 Dervin, Brenda, "An Overview of Sense-Making Research: Concepts, Methods, and Results to Date," in International Communications Association Annual Meeting (Dallas : May, 1983). °
- 註㉗：同註④，p.508. °
- 註㉘：同註⑦，p.28. °
- 註㉙：同註④，pp.508-509. °



- 註⑩：Patricia Dewdney, "The Effective Reference Interview," Canadian Library Journal, 45:3 (June 1988), p.184. °
- 註⑪：同註⑩，p.509. °
- 註⑫：同註⑦，p.29. °
- 註⑬：同註⑫，p.255. °
- 註⑭：Sandra M. Naiman, "The Unexamined Interview Is Not Worth Having," in The Reference Librarian, no. 16, ed. Bill Katz and Charles A. Bunge (New York : Haworth Press, 1987), pp.33-34. °
- 註⑮：同註⑭，p.61. °
- 註⑯：同前註. °
- 註⑰：同註⑮，p.135. °
- 註⑱：Marilyn Domas White, "The Dimensions of the Reference Interview," RQ, 20:4 (Summer 1981), p.377. °
- 註⑲：同註⑱，p.64. °
- 註⑳：同註⑲，p.62. °
- 註㉑：同註⑲，pp.53-54. °
- 註㉒：同註⑲，p.494. °
- 註㉓：同註⑲，pp.493-498. °
- 註㉔：Nathan M. Smith and Stephen D. Fitt, "Vertical-Horizontal Relationships," Special Libraries, 66:11 (November 1975), pp.528-531. °
- 註㉕：同註㉔，p.31. °
- 註㉖：David Isaacson, "Library Inreach," RQ, 23:1 (Fall 1983), p.73. °
- 註㉗：Constance A. Mellon, "Library Anxiety: a Grounded Theory and Its Development," College & Research Libraries, 47:2 (March 1986), pp.160-165. °
- 註㉘：同註㉗，p.518. °
- 註㉙：同註㉗，p.250. °
- 註㉚：同註㉗，p.506. °
- 註㉛：Elaine Z. Jennerich, "Before the Answer : Evaluating the Reference Process," RQ, 19:4 (Summer 1980), p. 361. °
- 註㉜：同註㉛，p.506. °
- 註㉝：同註④，p.50. °
- 註㉞：同註④，p.49. °
- 註㉟：同註④，p.50. °
- 註㊱：同註⑤，p.65. °
- 註㊲：Samuel Rothstein, "Across the Desk: 100 Years of Reference Encounters," Canadian Library Journal, 34:5 (Oct 1977), p.397. °
- 註㊳：同註⑨，p.182. °

註④：同註④，p.50。

註⑤：Brian Nielsen, "Teacher or Intermediary : Alternative Professional Models in the Information Age," College & Research Libraries, 433 (May 1982), pp.184-185。

註⑥：Mark Plaiss, "Stupid Reference Questions; or How to Win Foes and Irritate People," Library Journal, (Oct 1965), p.46。

註⑦：同註⑤，p.229。

註⑧：同註⑤，p.138。



參考文獻

1. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 2. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 3. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 4. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 5. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 6. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 7. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 8. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 9. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 10. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。

1. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 2. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 3. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 4. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 5. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 6. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 7. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 8. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 9. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。
 10. 王明賢，「圖書館的未來」與「圖書館的過去」，圖書館學與資訊學，1998(1)，頁1-5。

