

中立式提問法：以意義建構理論為基礎的參考晤談技巧

Neutral Questioning: A Sense-Making Technique for Reference Interview

林 奇 秀

Chi-Shiou Lin

國立臺灣大學圖書資訊學系助理教授

Assistant Professor,

Department of Library & Information Science,

National Taiwan University

Email: chishioulin@ntu.edu.tw

【摘要 Abstract】

中立式提問法乃奠基於 Brenda Dervin 意義建構理論的參考晤談方法，強調開放提問、自由表述、但提問內容應聚焦於問題情境、認知缺口、及資訊使用等三大面向。本文介紹其實施方式及原則，包含提問重點、例句形式、提問順序與措辭、建立晤談脈絡並溝通意圖、以及維持問句開放性等原則。本文並歸納文獻說法與相關研究發現，探討該法的應用優勢及若干使用疑慮，期能協助國內參考館員了解該法，對參考晤談實務有所助益。

Neutral questioning is a reference interview technique based on Brenda Dervin's sense-making theory. Open in form, the technique enables the interviewee (the library patron) to freely express his/her information need. But it also allows the interviewer (the reference librarian) to remain in control of the conversation by focusing on the three elements constituting the process of information seeking and information use: "situation," "gap," and "use." This article introduces the principles and applications of the technique and discusses its strengths and limitations for reference practices. This study calls for further theoretical and empirical research into the technique.

關鍵詞 Keyword

中立式提問法 參考晤談 意義建構理論

Neutral questioning ; Reference interview ; Sense-making theory

壹、前言

中立式提問法(Neutral questioning)是 1980 年代在北美圖書館學界萌芽的參考晤談技巧，由提出意義建構理論(Sense-making theory)的學者 Brenda Dervin 及其協力者 Patricia Dewdney 與 Catherine Ross 等人共同發展。Dervin 最早在 1981 年的數個參考晤談工作坊中使用「中立式提問法」一詞，教授其基本概念與原則，從該年起至 1986 年間，她與 Dewdney 及 Ross 在北美各地指導了七百餘名來自公共圖書館、大學圖書館與專門圖書館的館員(Dervin & Dewdney, 1986)。Dewdney 並以中立式提問法的實施效果為題進行博士論文研究，研究結果發現使用中立式提問法的館員較能替讀者找到有用的資訊；受過這種訓練的館員也較能靈活運用諮詢技巧，深入了解讀者的問題背景與資訊尋求目的，避免過早誤判讀者需求(Dewdney, 1986)。

簡言之，中立式提問法是一系列以使用者為導向的溝通原則與提問策略，旨在協助館員從讀者的立場瞭解其參考問題與資訊需求(Dervin & Dewdney, 1986, p. 508)。該法發展至今已 30 年歷史，許多英文參考服務文獻將此法視為重要的晤談溝通技巧(Bopp & Smith, 2001; Cassell & Hiremath, 2006; De Souza, 1996; Grover & Carabell, 1995; Ross & Dewdney, 1989; Ross, Nilsen, & Dewdney, 2002)，然而，國內僅少數期刊文章曾簡介該技巧在參考服務或線上檢索之應用(姜杏蓉, 2000; 黃雪玲, 1996; 葉乃靜, 1992; 蔡慧美, 2006; 蘇玉慧, 1995)，尚無專文予以深入介紹。故本文由館員進行深度參考晤談的需求角度出發，依序介紹該提問法的立論基礎及執行方式，並探討其應用價值及衍生問題，期能對參考晤談實務有所助益。

貳、立論基礎

一、Dervin 的意義建構理論

中立式提問法奠基於 Dervin 的意義建構理論。意義建構是當代資訊行為研究中最重要理論之一(Case, 2003)，也被視為打造使用者導向資訊服務(User-centered information services)的重要學理基礎(Morris, 1994)。簡言之，Dervin 不認為資訊是獨立於個體之外、客觀存在的事物；資訊之所以為資訊，是因為它對某個具有感知能力的個人產生了告知(Informing)的效果。因此，資訊是主觀的，每個個體在不同的情境中，對於資訊會有不同的認知與詮釋；資訊的意義是由資訊使用者建構出來的，且該意義深受使用者當下的情境影響(Situation bounded; Dervin & Dewdney, 1986)。個體既有的知識狀態、對其所處情境與當下問題的認知、乃至於其情緒與感受，均可影響個人對資訊的判斷與見解，例如：哪些訊息對其而言構成「資訊」、該資訊當下的意義為何等等。綜言之，意義建構理論強調資訊是主觀的(Subjective)、情境的(Situational)、全面的(Holistic)、並與個體認知(Cognitive)息息相關的(Dervin & Nilan, 1986，轉引自 Morris, 1994)。

在這個理論中，資訊需求的產生源於個體對外在環境積極感知、確認狀況、並形成理解等意義建構之欲求，Dervin 用問題情境(Situation)、認知缺口(Gap)、與資訊使用(Use)三個概念來解釋這個歷程。首先，人本身就生活在不斷變遷的時空情境(Time-space continuum)中，隨時都在接收並感知情境變化，以形成理解並得以持續行動(Move)。在此，行動可以是一種行為上的行動(例如：執行某一件事)，也可以是思考性的行動(例如：企圖理解某件事)。然而，在變遷的情境中，人既有的知識狀態難免與外部情境發生落差，換言之，在某個問題情境中，人的認知出現了缺口，導致行動受阻而

無法前進，爲了要前進，人就必須尋求並使用資訊來跨越這個障礙，使其行爲或思考上的行動得以持續下去(Dervin & Dewdney, 1986; Morris, 1994)。

基於上述觀點，Dervin (1992，轉引自 Morris, 1994)主張將資訊需求視爲一段歷程(Process)，而非一種靜止狀態(Static state)。問題情境、認知缺口、以及資訊使用即爲資訊歷程中鼎足而立的三大要素，且其形成循環，週而復始。當人使用了資訊之後，知識狀態便會產生改變，對情境也會產生新的感知與理解，新的知識狀態與新的情境可能會構成新的問題，於是資訊尋求與使用的行動再度發生

(參見圖 1)。Dervin 認爲人便是不斷透過問題情境—認知缺口—資訊使用的進展與演化，獲得對事物萬象的理解；因此，資訊的尋求與使用本質上是一種不斷建構意義的行動。從這個觀點來看，情境、問題、以及資訊三者的關聯是密不可分的，情境與問題的變化也會改變資訊對人的意義。舉例來說，某一個訊息在某個時空情境中，對某人所面臨的處境具有資訊的性質，但在時過境遷之後，同樣的訊息對同樣的人不見得仍是資訊，因爲其所面臨的情境與問題都大不相同了，因此原本是資訊的訊息便不再是資訊了。

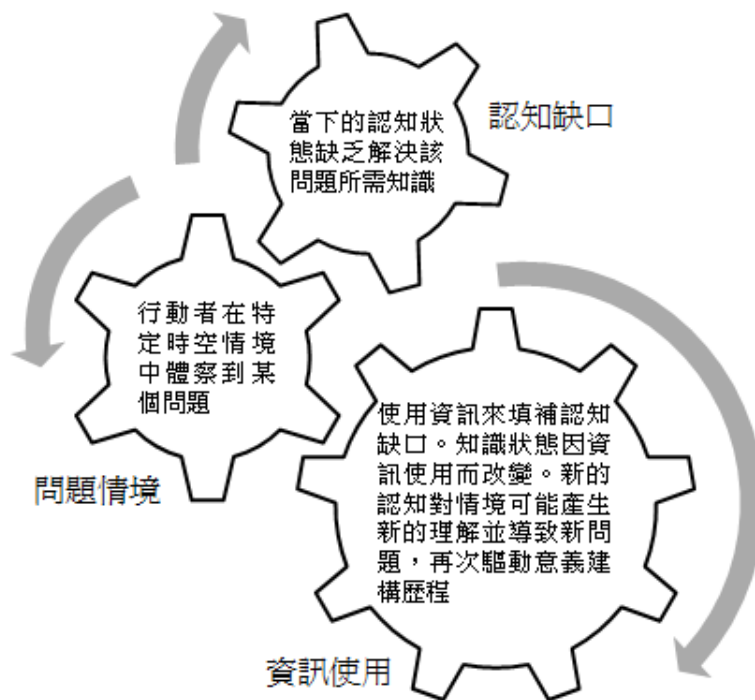


圖 1 意義建構理論示意圖

參考資料：Dervin & Dewdney's *Neutral Questioning* 閱讀心得報告，鄭瑋，2007，未出版之學生閱讀心得作業，台灣大學圖書資訊學系，台北市。

這個觀點對參考服務最大的啟示是：每一個參考問題及其背後的資訊需求都是獨一無二的，即使是同一位讀者，在不同時間點提出同一主題的參考問題，其資訊需求也可能是完全不同的(Dervin & Dewdney, 1986)。當讀者提出一個參考問題，代表其已感知到認知缺口的存在，需要藉由某些資訊的使用方能跨越缺口，參考館員應透過晤談來深入了解讀者所面臨的問題情境及其預定使用資訊的方式，而非逕自接受參考問題的表面意義，提供機械式的回覆。換言之，參考館員在進行晤談時，除了確認讀者想要尋找的資訊主題(Topic)之外，還必須了解讀者從事資訊尋求的背景、動機、目的、用途等，方能提供真正符合需求的服務。以資訊檢索的術語來說，我們也可以說參考晤談的最終目的是在協助讀者找出具有「高度情境相關」(Situational relevance; Wilson, 1973) 或「心理相關」(Psychological relevance; Harter, 1992)的資訊內容(黃慕萱, 1996)。

二、開放式與封閉式問題的溝通效果

在參考晤談實務中，館員常使用封閉式問題(Closed question)與開放式問題(Open question)語來探詢讀者的資訊需求。所謂封閉式問題是指問句形式會導出答案為「是／否」、「這個／那個」、「A 或 B 或 C」等形態的答案，例如：「您要找期刊嗎？」、「您要找期刊還是圖書？」、「您說您想找有關花藝的書，但您的意思是指種花、插花、還是押花？」。這種問句形式限制讀者的回答方向，可能會妨礙或抑制讀者自由表述其真實感知的資訊需求。而且，以封閉式問句提出的問題常隱含館員對讀者需求的預設立場，例如，當館員問讀者要找書還是找期刊時，代表館員認為資訊的格式、或資訊媒體型態對讀者是重要的，但讀者本身可能完全不在乎資訊的格式或媒體。再者，封閉式問題往往是高度系統取向(System based)的問題(Ross, et al., 2002, p.

87)，也就是說，封閉式問題往往企圖將讀者的資訊需求對應到館藏組織的方式，例如，當館員詢問讀者要找書或找期刊，代表前者企圖將後者的需求對應到不同館藏類型；而「找主題 A/B/C」之類的問題，則代表館員企圖將讀者的資訊需求對應到館藏組織的分類架構或資訊檢索可使用的語彙。綜言之，封閉式問題因對讀者回應方式設限、隱含預設立場，且具高度系統取向，因此不利於深入發掘並理解讀者的資訊需求(Dervin & Dewdney, 1986; Ross, 1987; Ross et al., 2002)。

更甚者，封閉式問題可能會使讀者在晤談過程中遭受挫折，進而放棄尋求協助，例如，Ross et al. (2002)指出：讀者來詢問參考問題時，可能還處於問題探索的階段，不見得已充分釐清各種資訊檢索條件，此時，館員如以封閉式問題來提問，讀者可能無法提供篤定的答覆，進而認為是自己的責任，不該在未思考清楚或作妥功課前就來麻煩館員。試想：某讀者在音樂聆賞過程中對某樂曲的創作者產生興趣，但對該作者的基本資料或背景知悉甚淺，或一無所悉，此時，他對館員提出的參考問題很可能如下：「我想找某個音樂作曲家的資料，應該怎麼找比較好？」；如果館員的提問是以下形式，便可能對讀者造成壓力：「這是個有名的作曲家嗎？」、「他是台灣還是外國的作曲家？」、「他是古典還是流行音樂的作曲家？」、「你要百科全書還是名錄？」這些問題的詢問用意均在辨識較可用或較具檢索效益的參考資源，但這類提問卻也可能讓讀者感到無知的窘迫，因為他不知道該創作者是否有名、國籍為何、是否應歸類於古典或流行音樂領域，也不知道百科全書與名錄何者會有他所需資訊。當這個狀況發生，讀者可能會因為窘迫或歸咎自身而放棄後續諮詢行動，館員便在無意間阻斷讀者使用資訊服務的機會了，這是參考服務應極力避免的現象。

相對於封閉式問題，開放式問題則鼓勵讀者以

自己的話來描述其問題與需求。在英文中，典型的開放性問句包含語意上詢問 What、When、Who、Where、How 等面向之問題(Ross, 1987)，例如：「您想找花藝的書，但具體而言您想找哪種類型的書？」、「您想找西方建築史的資料，但具體而言是哪些地區或哪些時期的建築史？」、「您可否提供任何可找出這位作曲家的線索」，或是高度開放的「您想找哪些類型的資訊？」這類開放的問句形式，均鼓勵讀者充分表述，可避免館員誤判或扭曲讀者需求，但其缺點是讀者的回答可能失焦，未必能提供充分且有用的訊息來輔佐資訊查檢(Dervin & Dewdney, 1986, p.508)。再者，以 Taylor (1968)的資訊需求演進四階段論來看，讀者在不同階段對資訊問題與需求的表述能力是不同的，例如，讀者在成形需求(Formalized need，在這階段讀者已可用口語充分陳述其資訊需求)與妥協需求(Compromised need，讀者可將口語表述的資訊需求轉化為資訊檢索用詞彙)階段對資訊問題的陳述能力會比較高，但在察覺需求(Conscious need)階段對資訊需求的表達能力則相對較低，在這個階段中，讀者仍在摸索並釐清其資訊需求，在缺乏適當引導的狀況下，讀者不見得能有效回應館員所提出的開放式問題。再以上段作曲家資訊尋求為例，館員如果詢問：「這個作曲家屬於哪種音樂流派」或「這是哪個國家的作曲家」，這些問題雖屬開放問句，但讀者仍難以回答。

基於上述封閉與開放式問題的特性與限制，Dervin 自 1981 年起，便在數個參考晤談工作坊中推廣中立式提問法的使用。本質上，中立式問題問句形式屬於開放性問題，然而，它讓館員掌握對話主題與行進方向，使晤談內容聚焦於讀者面臨的問題情境、認知缺口及資訊用途，呼應前述三大意義建構理論面向。雖然館員控制了晤談對話的方向，然而，因為問題本身仍是開放性問句，故讀者仍可用自己的方式來描述其資訊問題、發生背景、

以及其所欲尋得的資訊內容或樣態。綜言之，中立式提問法的特色在於提供參考晤談內容焦點，提高館員對參考晤談的掌控，但仍保障讀者自由發聲的機會。中立式問題之所以為中立，是因為它的提問方式能避免封閉式問題背後隱含的館員預設立場與系統導向偏見。

參、執行方式

一、提問重點與中立式問題例句

如前所述，中立式問題在問句形式上屬於開放式問題，它與後者的差異主要在於中立式問題聚焦於讀者需求的問題情境、認知缺口以及資訊用途。Dervin 與 Dewdney (1986)曾提供數個中立式提問例句如下(原文問句請參見表 1)：

- 在瞭解問題情境方面：
 - 告訴我這個問題是如何發生的；
 - 您在這個情境中企圖解決什麼樣的問題(或進行哪些行動)？
 - 您遇到了哪些狀況，導致您無法解決這個問題(或繼續行動)？
- 在瞭解認知缺口方面：
 - 您想瞭解關於 X(主題)的哪些面向？
 - 您覺得目前您對 X(主題)的理解中，還缺少了哪些面向的資訊？
 - 您想要瞭解什麼？
- 在瞭解資訊用途方面：
 - 您打算如何使用這些資訊？
 - 假設您能找到一個完美有用的資訊，它會是什麼樣子？
 - 您找到的資訊應如何協助您解決問題？它可能會以哪些方式解決您的問題或協助您的行動？

Ross et al. (2002)也提供了一系列的例句來協助參考館員提問。這些例句的功能是在強調館員應

多方詢問，利用各種不同的發問角度與問句組合來引導讀者，盡可能使其詳述對資訊問題與發生情境的認知，特別是在問題情境中，若能讓讀者自覺既有知識狀態有何不足、哪些資訊內容可以填補這些缺口、應以何種方式填補，將有助於其完成意義建構程序，完成問題解決並得以持續進行下一步行

動。

上述例句雖已經以中文意譯，但它們對台灣的參考館員與讀者來說，恐怕仍是非常拗口與不自然的問句，本文故依上述例句精神，試擬一些在語意與溝通方式較本土化的中文問句供國內館員參考(參見表 1)。

表 1

中立式提問例句

Dervin 與 Dewdney(1986)的例句原文：

- To assess the situation
 - Tell me how this problem arose.
 - What are you trying to do in this situation?
 - What happens that got you stopped?
- To assess the gaps
 - What would you like to know about X?
 - What seems to be missing in your understanding of X?
 - What are you trying to understand?
- To assess the uses
 - How are you planning to use this information?
 - If you could have exactly the help you wanted, what would it be?
 - How will this help you? What will it help you do?

本文試擬之各種中文中立式提問例句：

- 在瞭解「問題情境」方面：
 - 方不方便談一談您為什麼需要找這些資訊？
 - 具體而言，您為什麼需要這些資訊？
 - 可否請您告訴我您現在遇到什麼樣的問題？
 - 可否請您具體地描述一下您現在想解決的問題是什麼？
 - 可否請您談一談這個問題是怎麼發生的？
 - 具體而言，您遇到什麼狀況，導致您需要找這些資訊？
- 在瞭解「認知缺口」方面：
 - 您想找與主題 A(或某件事)有關的資料。但具體而言，您需要主題 A 哪方面的資訊呢？
 - 您目前對主題 A(或某件事)的理解為何？您想加強對主題 A 哪方面的瞭解？

(續下表)

(接上表)

- 能否請您具體地描述一下您想找到什麼樣的資訊內容？這些資訊能協助您達成何種理解(或達到什麼目標)？
- 具體而言，您需要什麼樣的資訊？
- 換個方式來問，您覺得您還缺少哪類的資訊呢？
- 在瞭解「資訊用途」方面：
 - 方不方便談談您找這些資訊的目的(或用途)是什麼？
 - 可否談談您打算如何使用這些資訊？
 - 能否描述一下，什麼樣子的資訊對您會最有用(或最好用)？
 - 假設我可以提供任何您覺得「最有用」的資訊，您覺得那個資訊應該是什麼樣子？為什麼？
 - 您對目前這個問題已經做了哪些努力？接下來您需要新的資訊去做哪些事(才能完全解決這個問題)？

二、提問順序與措辭

在提問順序方面，雖然意義建構理論的三大要素依序為問題情境、認知缺口及預定用途，但在晤談實務中，Dervin 與 Dewdney (1986)並不要求館員依照這個順序詢問。事實上，依常識設想即可得知，在參考晤談實務中，較理想的諮詢順序應先從資訊缺口出發，再循序誘導讀者描述其問題情境與資訊用途。在絕大多數參考晤談的起始階段，讀者與館員所交換的口語訊息內容常與問題主題有關，亦即在辨識並澄清讀者的資訊缺口，尤其當館員與讀者互為陌生人，對彼此的資訊檢索歷史一無所知時更是如此。

例如，當讀者臨櫃詢問問題時，第一個提出的問題可能是：「我想查過去十年的出生率，請問我該怎麼查比較好？」此時，讀者的問句明顯在陳述某一個主題，館員如果未回應其問句中的主題關懷，而以問句取代回答，反問一個關於讀者資訊需求背景或資訊用途的「為什麼」問句(“Why” question)，例如：「您為什麼要查過去十年的出生率？」便可能讓讀者感到突兀、被冒犯或有問題與

回應不相干之感。或者，讀者臨櫃的第一個問題也可能如下：「請問統計期刊在哪裡？」在這種問法中，讀者並未指出任何主題關懷，館員較合理的回答應是先回覆統計期刊所在區位，並順勢詢問讀者想查詢的資訊主題為何、是否需要協助等語，如果讀者樂意繼續交談，館員再慢慢將對話導入問題背景或資訊用途等面向。但如果館員的立即回應是：「您為什麼要找統計期刊？」，讀者同樣可能會感到錯愕、不解、不舒服或懷疑館員詢問的動機。館員在雙方未建立充分互信基礎時，不宜詢問動機或目的等問題，因為這樣極容易導致負面的溝通效果(Dewdney & Michell, 1997)。

在問句形式方面，館員也無須拘泥於開放式問句的句型，只要在問答對談歷程中，保持開放的詢問語意即可，換言之，館員並不需嚴守所謂的 6W 句型。事實上，在雙方互為陌生人的溝通情境中，某些措辭直接的開放性問句很容易造成讀者的退縮、防衛甚或敵意，Ross, et al. (2002, p. 88)建議館員應依文化慣習適時地使用間接問句(Indirect questions)，以營造較佳的溝通氛圍；而凡是與理

由、動機、目的相關的為什麼問題更應盡量使用間接問句。所謂間接問句就是文法句型上看起來並非質問句型、但溝通語意上卻有詢問效果的表達方法，例如以下的直述句便是一種間接問句：「如果您能談一談您這次資訊查詢的目的，我也許可以協助您找出較適切的資料。」委婉的間接問句因降低質問強度，在日常對話中常是一種表達禮貌的機制 (Dewdney & Michell, 1997)。

對中文的參考晤談而言，上述兩項原則應是格外重要的。館員除應避免*情境—缺口—使用*的線性詢問順序，更須大幅使用間接問句來提問，例如，館員可能不宜直接詢問：「您找這些資料是要做什麼用？」而須使用這類間接問法：「您是否能告訴我您找這些資料的用途？」雖然後者在形式上看起來是封閉式問題(就句型而言是在詢問是或否)，但以正常溝通情境而言，多數受訪者應能體會此問句的重點在於資料用途，因此它對交談雙方而言仍是個開放性的問題。

三、提供晤談整體脈絡並告知提問用意

中立式提問法因詢問問題背景與資訊用途等為什麼問題，因此是需要溝通技巧與敏感度的參考晤談方式。除了考量提問順序與問句措辭之外，館員也必須讓讀者了解整個晤談的用意、結構、與進度，讓讀者明白館員為何需要詢問這些問題，提高其配合意願。事實上，實證研究發現許多曾接受參考晤談的讀者並未意識到他們被館員晤談了 (Dewdney & Michell, 1997; Nardi & O'Day, 2000, 轉引自 Ross et al., 2002)，這表示當讀者與參考館員交談時，不見得能意識到他們正在參與一段與資訊專業人員互動的對話歷程，也未必能體會或理解館員提問的目的與功能。換言之，當讀者缺乏參與晤談的意識時，便可能對詢問動機、目的或用途等中立式問題產生誤解或敵意。

許多參考服務文獻均建議館員增強讀者參與

訪談的意識，使其了解這整段對話歷程是導向一個特殊目的，也就是解決讀者自身的資訊問題。當讀者有了參與晤談的認知與意識之後，便較能理解並配合館員所詢問的為什麼問題，了解中立式問題的意義關聯與必要性。要如何強化讀者的參與意識呢？Dewdney 與 Michell (1997)建議館員設法讓讀者理解並掌握整段參考晤談的脈絡 (Contextualization)。第一個建立脈絡性認知的作法是讓讀者對參考晤談的內容與結構產生整體性的認識，例如，館員可用 White (1981, 轉引自 Dewdney & Michell, 1997)的作法，在晤談起始時便讓讀者明白晤談的整體架構，善用轉折或銜接說明 (Transitional statements)來揭示問題與問題之間的意義關聯，使讀者在整體歷程中，隨時都能體察到晤談的進展，並理解每個問題與整體之間的關聯性。

再者，館員也應在每個為什麼問題的詢問之初說明詢問目的，強調提問是爲了提供對讀者較適切的服務，並非在窺探隱私。這項原則在其他參考服務文獻中也曾被提及，例如 Katz (1978, 轉引自 Dewdney & Michell, 1997)認爲館員在每個為什麼問題之前都應提供前置說明(To “preface” a why question)；De Souza (1996)亦強調館員在詢問這類問題前應對讀者說明提問意圖，館員的意圖宣示 (Statement of intent)可形成館員與讀者「結盟」 (Inclusion)的效果，提高晤談溝通效益。

除了提供晤談結構線索並說明提問意圖之外，館員也必須充分表現尊重的態度並保持敏銳的觀察力，特別是在爭議性較大或敏感度較高的參考問題情境。中立式提問法賦予讀者答覆的權力，可決定要對館員揭露多少訊息，館員必須能察知何時應停止詢問讀者不願意陳述的動機或目的，例如，當某一讀者詢問有關 AIDS 或藥物濫用等主題較敏感的資訊，館員爲了進行資訊檢索，勢必得知道讀者的資訊尋求的背景是基於研究所需、個人健康

理由抑或其他原因，因為動機緣起將會大幅影響資訊檢索的方向，但此時館員也必須接受某種程度的模糊陳述，不宜向讀者過度索求具體而詳細的動機目的資訊，以免造成讀者反感或恐懼。在這類情境下，以第三者的陳述觀點或經驗分享的語氣來提問，也較能達到中立式提問的效果(Dewdney & Michell, 1997)。例如當館員得知讀者基於個人理由想尋找各類 HIV 篩檢方式時，或可如此提問：「關於 HIV 篩檢的資訊其實有很多種不同的查詢方向，比如說有人是想比較不同篩檢方法的可靠程度，有人則是想知道每一種篩選方法的使用時機，或哪邊提供有這些篩檢服務等，您覺得什麼樣的查詢方向會比較恰當？」

四、避免將開放性問句轉化成封閉式問句

此外，館員在進行中立式提問時，應盡力避免各種可能將開放性問題轉化為封閉式問題的誘因與機會。當館員在對讀者提問時，可能基於引導或協助讀者回覆等好意，會在句末提供若干回答方向作為例子，例如：「您想找有關古董人偶的資料，但具體而言您需要哪方面的資料？價格嗎？」在這個問句中，價格就是一個示例，它可協助讀者理解問題意旨，並提供回答方向建議或線索。然而，Ross et al. (2002)卻建議館員避免這類示例的使用，因為它可能會造成封閉式問題的效果，暗示或限制了讀者的回覆方式。

本文認為上述示例的使用的確可能帶來負面效果，但在參考晤談中，有時卻是難以避免的，因為開放式問題不見得容易答覆，館員為了澄清問題語意，難免需要示例來協助讀者了解問題意旨。再者，如果讀者當下的資訊需求處於 Taylor (1968) 理論的察覺需求階段(亦即讀者尚未完全釐清自身需求，也還不能以口語完整表述其需要)，開放式問題對其而言便可能難以回答，示例的使用不僅能給予線索，甚至也可能產生腦力激盪的效果，協助

讀者資訊需求的演化。重點在於使用這類示例時，館員應保持高度敏感，留心其使用效果。示例使用造成問句質變為封閉性問題可能有兩種原因：其一，讀者因人而異，每位讀者的個性、表達能力、或溝通風格等個人因素可能改變示例的效果；其二，每次參考晤談的情境不同，讀者問題的清晰程度、議題敏感度、當下的互動情境與氣氛等，均可能影響示例的使用效果。除了小心使用示例之外，本文認為館員可改用其他方式詢問同性質問題，達到深入與多方探究的目的。

肆、討論與批評

一、中立式提問法的優勢

具體而言，中立式提問法具有哪些優勢呢？首先，從學理來看，中立式提問法與當代資訊行為理論較契合。中立式提問法以意義建構理論為基礎，該理論與其他知名論述如 Taylor 的問題協商模式(Question negotiation model)、Belkin 的知識異常狀態理論(Anomalous State of Knowledge, ASK)、Kuhlthau 的資訊搜尋歷程模式(Information Search Process, ISP)或 Bates 的採莓模式(Berrypicking)理論等均有協合相契之處(Bates, 1989; Case, 2003; Morris, 1994)。簡言之，上述理論均把資訊需求視為一段歷程，強調資訊需求與個人認知及情境脈絡密不可分，且資訊需求與問題是會變遷的。更進一步來看，意義建構論與 ISP 模式均認可情緒與感受對資訊需求意義的影響；意義建構論與問題協商模式，均認同人的資訊問題可能經歷混沌不明的階段；再者，意義建構論強調個體、情境、與資訊內容的交互作用，代表個體在特定情境中接收到不同資訊，可能產生不同理解與詮釋，重新定義問題情境並演繹資訊需求，這個觀點與採莓模式有異曲同工之妙。

從上述學理觀點來看，當館員以中立式提問法

進行參考晤談時，館員的角色可能不僅是讀者與資訊內容的中介者(Intermediary)而已，亦有可能在讀者的資訊需求演化上扮演積極的觸媒(Agent)角色，大幅影響讀者尋求、詮釋、使用資訊的歷程。例如，Ross (1987)認為中立式提問法的一大優點便是提供館員與讀者省思的機會，藉此擴展(Expand)與詳述(Elaborate)資訊問題。當館員以開放式問題引導讀者描述問題情境，讀者在這個歷程中可能逐漸省悟到問題為何形成、問題核心所在，以及資訊尋求方向為何等(以 Taylor 的問題協商術語來描述，即是館員透過參考晤談，協助讀者從察覺需求進展到成形需求)。再者，與採莓模式觀點類似，館員以中立式問題引導讀者描述資訊使用方式、提供可茲參酌之資訊內容，則讀者在與館員晤談的歷程中可能會激盪出新的思維與需求，所接收到的資訊內容也可能改變其原始的資訊需求，換言之，館員參與讀者資訊需求的建構歷程，成為資訊需求演進的重要推手。

再者，就實務效果來看，中立式提問法可促使館員改變晤談方式與關懷焦點，而這種改變應有助於改善參考服務的品質或讀者的使用經驗。Ross (1987)、Dewdney 與 Michell (1997)均指出：讀者往往因為各種理由而不會主動告訴館員詳細的資訊需求與問題背景，例如因為陌生人之間的社會互動慣習、缺乏參考晤談經驗，或是以為在圖書館應該詢問去情境(Decontextualized)的問題。如果館員不鼓勵讀者陳述，便無法獲知讀者真正的資訊背景與需求。然而，實證研究常發現館員傾向使用封閉式問題來進行資訊。例如，Lynch (1978)分析四個公共圖書館中的參考諮詢活動，分析結果顯示：在 336 件參考晤談實例中，館員對讀者的提問，有高達 90%是封閉式問題，僅有 8%的問題是明顯的開放式問題。在國內的研究方面，陳穆怡(1996，頁 62，轉引自黃慕萱，1997)也曾分析臺北市立圖書館的參考晤談活動，其中，館員提問也高達 67%

是封閉式問題。館員傾向使用封閉式問句的現象，對滿足讀者資訊需求而言無疑是一大障礙。中立式提問法促使館員以開放性問題來引導讀者陳述，應能促進溝通效益之提升。

同時，中立式問題促使館員將注意力聚焦於問題情境、認知缺口以及資訊用途等三大面向，有助於凝聚對談雙方共識。Nordlie (2000，轉引自 Ross et al., 2002, pp. 95-96)發現在參考晤談中，館員與讀者兩造所交換的訊息在主題上有極大落差。該研究分析讀者陳述，企圖瞭解讀者對館員溝通時的主題關懷，結果發現讀者陳述約有 30%與資訊尋求目的或與用途有關，是讀者主題關懷的第二大類；反之，館員對讀者的提問中，卻僅有 6%的問題與讀者的資訊尋求目的或預定用途有關，顯見兩造在參考晤談中的溝通意識常是不對等的。Dewdney 與 Michell (1997)認為有效的參考晤談必須建立於雙方共享的心智模式(Mental model)或認知參考框架(Frame of reference)，換言之，館員與讀者的問題意識必須協和，並相互確認對方以一致的方式在理解對話情境，才能避免誤解。

最後，Dewdney (1986)的實證研究部分支持中立式提問法的正面效果。她以實驗法比較中立式提問法與其他晤談方式的效果，在三個大型公共圖書館中，她紀錄了 24 位圖書館員所執行的 332 次參考晤談，並以問卷調查 236 位讀者的使用感想。實驗設計將館員分成三組(每組各 8 人)，前兩組在接受訓練後，在參考晤談實務中分別使用中立式提問法及一般性溝通技巧(Microskills，主要為開放式問題的使用)來服務讀者，第三組則是對照組，未接受任何訓練。實驗結果發現，與其他組相較之下，使用中立式提問法的館員能提供讀者較多有幫助的資訊內容。然而這個發現必須小心解讀，因為該研究也發現：使用中立式提問法的館員，在訓練前與訓練後，並未能提供特別有幫助的資訊內容。換言之，該組的優秀表現究竟是來自中立式提問法的

使用，還是其他因素的影響，尚有待研究。然而，該研究另一個發現也間接支持以中立式提問法服務讀者的好處：受過中立式提問法訓練的館員，在晤談實務中比較靈活、較善於詢問開放式問題、也較能避免過早誤判讀者需要(關於該研究其他結論可參見 Dewdney, 1988)。

二、對中立式提問法的批評與應用疑慮

在實際的運用上，參考館員對中立式提問法並非完全沒有疑慮或批評。Dervin 與 Dewdney (1986, pp. 511-512)便指出，在她們與館員互動進行訓練時，部分館員至少提出下列五點批評或態度較保留的看法：

1. 中立式提問法較不自然，不是一種直覺的對談方法，而且它要求館員改變自身思考資訊的方式與態度，放棄將資訊視為「可交換物品」(Information as commodity)的傳統觀點。
2. 中立式提問法僅在某些狀況下才看得出諮詢效用，例如，只有在讀者明顯無法釐清自身需求、表達資訊問題的時候，中立式提問才會發揮功效。
3. 中立式提問法常令人覺得館員在窺探讀者隱私，讀者可能會有被冒犯之感。
4. 中立式提問法耗時費力，可能會延長每件參考服務進行的時間。
5. 中立式提問法可讓館員深入了解讀者需求，然而，萬一館員所辨識出來的需求太複雜，以致於難以解決，甚或無法解決時，此時便可能造成館員的壓力。

除了上述五點意見之外，其他文獻亦呈現了以下批評：

1. 中立式提問法中有關問題情境與資訊使用均是「為什麼」問題，詢問這類問題的難度甚高，對館員可構成相當程度的挑戰(Ross, 1987; Dewdney & Michell, 1997)。

2. 中立式提問法引導讀者談論較私人性的資訊需求動機與目的，可能導致困窘與尷尬的狀況(Ross, 1987; Ross et al., 2002)。

3. 中立式提問法的使用時機有時不易判斷。例如：當某讀者詢問指引性問題或目標明確的事實性問題時，館員是否應假設讀者尚未完整表述其資訊需求，須施予中立式提問呢？(Ross et al., 2002)

支持中立式提問法的學者認可上述少數批評，例如，Dervin 與 Dewdney (1986)指出館員如欲使用並認同中立式提問法，確實必須在態度上有所改變，先摒棄傳統將資訊視為訊號(亦即將資訊視為可脫離情境存在、可茲交換之物件)的觀念，但她們也根據意義建構理論指出傳統資訊典範有礙館員與讀者之間的溝通。接受中立式提問訓練後，館員較能有效地達到參考晤談的目的與效果。此外，使用中立式提問確實可能帶來參考服務的壓力，例如在充分了解讀者需求之後卻無法解決其問題，是實務上可能發生的狀況，畢竟參考資訊服務原本便有其侷限，若資訊不存在或無法取得，館員便無法百分之百解決讀者所有問題。

然而該法的倡議者並不認同其他的批評，並逐一提出反論。例如，針對中立式提問法耗時費力的批評，擁護者認為該法在表面上或許延長了每一次參考互動歷程(Reference transaction)所需時間，然而，它可減少館員因誤判讀者需求而徒勞無功的資訊檢索，整體觀之應能節省館員精力與無謂的時間浪費(Dervin & Dewdney, 1986; Ross et al., 2002)。

至於因深入個人需求隱私而導致的冒犯與困窘問題，倡議者則認為該法賦予讀者相當的權力，可自行決定要回答館員哪些問題、回答到什麼程度、或以什麼形式來回答等，因此，關於中立式提問可能會造成冒犯與困窘的狀況，館員實應思考究竟他們擔心的是讀者受窘，還是擔心自己在聽到讀者私密之事之後感到尷尬？如果是前者，參考館員

原本就必須對互動狀況有高度敏感度與掌控能力，即使不使用中立式提問也必須注意；但如果是後者，館員則大可不必過度擔心，如果讀者選擇對專業人員陳述個人性、甚或隱私程度高的動機或目的，那麼館員亦應以專業態度回應之。他們認為中立式提問法是讓館員省思自身專業態度與意識的機會，困窘或尷尬不應該妨礙館員理解讀者，解決其內在的資訊需求(Dervin & Dewdney, 1986; Ross et al., 2002)。

同理，在參考晤談中詢問為什麼問題雖然較具挑戰性，館員卻不應因迴避這類提問，以免造成較劣質的參考晤談結果。事實上，Dewdney 與 Michell (1997)認為中立式提問法本身便是協助館員成功詢問為什麼問題的利器。除了善用前文介紹的技巧，例如使用間接問句、使讀者對晤談整體進行程序產生脈絡性認知、隨時解釋提問意圖等，她們還推薦使用一項名為「協助串連」(Help chaining)的引導詢問技巧，簡言之，資訊的使用目標(Goal)可以以多種層次來敘述，讀者所提供給館員的資訊使用目的不見得是對館員檢索資訊有幫助的目標，此時館員便須順著讀者的回覆，接續詢問該目標的上位或下位目標，直到導出館員所需要的目標敘述為止。舉例來說，以下是某讀者與館員的對話，該讀者已經告訴館員他要尋找有關地震的資料。

館員：「找到地震資料對您會有什麼幫助？」
(第一次協助串連行動)

讀者：「那我就會知道中國是否發生過地震。」
(讀者回覆了一個目標，但此目標尚不符合館員檢索需要)

館員：「知道這件事對您會有什麼幫助？」(館員再次使用協助串連來發現上述回覆的上位目標)

讀者：「如果資料中看不到中國發生過地震的事實，我就沒辦法寫我的報告了。我必須寫一篇關於某個國家發生自然災害的報告。」(讀者此時提供了前述目標的上位目標)(Dewdney & Michell,

1997, pp. 65-66)

最後，Ross et al. (2002)指出中立式提問法的使用時機沒有定論，需仰賴館員的經驗與判斷。換言之，館員不見得對每一位臨櫃詢問、或以其他形式尋求參考晤談的讀者施予中立式提問晤談。然而，該法的倡議者也同意許多讀者看似明確、簡單、具體的初始參考問題，背後往往有複雜資訊需求動機與使用目的，那麼，館員選擇性地實施中立式晤談豈非自打嘴巴，拿捏的原則何在？這個問題的確值得深思。Wilson (1986)曾提出參考晤談的表面價值原則(Face value principle)，他的論述乍看之下與中立式提問法的精神是背道而馳的，首先，他反對館員對讀者所提出的初始問題進行動機與目的深入探詢，他認為館員應就問題字面意義、及其呈現出之表面需求盡力解決之即可；再者，他反對館員對特定讀者或特定問題進行選擇性深度訪談，他認為館員應對所有提出服務要求的讀者一視同仁，不管是指示性問題、事實性問題，或其他形式的參考問題，均以表面價值原則來完成之即可。

Wilson (1986)解釋表面價值原則有其邏輯理由，然而，從後設閱讀的角度來詮釋，本文認為提出情境相關理論的 Wilson 應是最能體認資訊意義與情境脈絡關聯的學者，換言之，Wilson 不可能不理解或不認同中立式提問所獲得的資訊對解決或滿足資訊需求的價值。Wilson 寫作表面價值原則的動機應是在質疑參考館員選擇性深度晤談的判斷依據(黃慕萱, 1997)。所謂依經驗判斷的選擇性深度晤談，究竟是專業能力的展現，還是館員的偏見與迷思？更甚者，如果館員的晤談不僅是傳統資訊典範的資訊問答或訊號／可交換物件的提供，而是具有資訊需求釐清與轉化等建構性功能，那麼，即使是目標明確的資訊問題，也可以受惠於館員的參考晤談了。那麼，館員又如何判斷誰需要或不需要深度的中立式晤談呢？這個問題應值得參考館員共同深思。

伍、結論

本文對中立式提問法進行系統性介紹。首先本文介紹該提問法的學理基礎，在資訊理論方面，該法以 Dervin 的意義建構理論為基礎，本文闡釋該理論所描繪的資訊需求歷程三大要素：問題情境、認知缺口與資訊使用，及這三者共同組成的建構主義式的資訊本質觀點。接著本文續說明參考晤談常用問句形式(封閉式與開放式問題)背後所隱含的提問意識，藉以對照中立式提問法所強調的開放提問、自由表述、但聚焦於三大意義建構要素的基本精神。

在執行方式部分，本文首先介紹該法的提問重點並試擬了數項中文例句供國內館員參考。中立式提問法的重點在於因地制宜，不應以文害意，因此不但問句的說法措辭可彈性調整，且提問執行不應拘泥於問題順序或問句結構等形式要求。相反地，館員可善用間接問句、連結轉折，以及意圖說明等方式提高晤談歷程的友善氣氛與合作程度，藉以增

進溝通效益，達到理解讀者資訊需求的目的。

在討論部分，本文則歸納文獻說法或實證證據，對該法的應用優勢與使用上可能產生的疑慮分別進行評述。中立式提問法的優勢在於其呼應當代主流資訊行為理論之訴求，有助於轉化館員的服務角色，並能促使館員改變晤談心態與提問行為。部分實證研究的發現也間接支持中立式提問法的使用優勢。然而，關於中立式提問法最大的疑慮在於實務上詢問動機或目的等問題的難度，以及館員對讀者是否需要實施深度晤談的判斷標準。事實上，文獻中關於這些問題的看法多半基於實務經驗，甚少實證研究以嚴謹設計來檢驗提問技巧與參考晤談成功程度的關係，或系統性地研究館員如何判斷讀者之晤談需求程度及其晤談策略的選擇基準，未來研究應可朝此方向努力。

(收稿日期：2010年1月12日)

參考文獻

- 姜杏蓉 (2000)。檢索晤談研究－中介者的角色和發問行為探討。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，6(6)，42-52。
- 陳穆怡 (1996)。參考晤談中開放式與封閉式問題採用之研究：以臺北市立圖書館為例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書館學研究所，台北市。
- 黃雪玲 (1996)。線上檢索晤談－從讀者的「資訊需求」談起。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，3(2)，33-43。
- 黃慕萱 (1996)。資訊檢索中「相關」概念之研究。台北市：臺灣學生書局。
- 黃慕萱 (1997)。參考晤談之模式、定位及評估方法：兼論其四大層面。《資訊傳播與圖書館學》，3(3)，64-75。
- 葉乃靜 (1992)。參考晤談中「溝通」的理論與應用之探討。《圖書館學刊(輔大)》，21，19-37。
- 蔡慧美 (2006)。大學圖書館參考晤談中溝通技巧之探討。《國立成功大學圖書館館刊》，15，51-71。
- 蘇玉慧 (1995)。參考晤談之省思。《圖書與資訊學刊》，14，58-73。
- Bates, M. J. (1989). The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface. *Online Review*, 13(5), 407-425.
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (Eds.). (2001). *Reference and information services: An introduction*. (3rd ed.). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

- Case, D. (2003). *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Amsterdam: Academic Press.
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2006). *Reference and information services in the 21st century: An introduction*. New York: Neal-Schuman.
- De Souza, Y. (1996). Reference work with international students: Making the most use of the neutral question. *Reference Services Review*, 24(4), 41-48.
- Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the "users": The sense-making qualitative-quantitative methodology. In J. D. Glazier, & R. R. Powell (Eds.), *Qualitative Research in Information Management* (pp. 61-84). Englewood, CO: Libraries Unlimited.
- Dervin, B., & Dewdney, P. (1986). Neutral questioning: A new approach to the reference interview. *RQ*, 25(4), 506-513
- Dervin, B., & Nilan, M. S. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 3-33.
- Dewdney, P. (1986). *The effects of training reference librarians in interview skills: A field experiment*. Unpublished doctoral dissertation, The University of Western Ontario, Canada.
- Dewdney, P. (1988). The effective reference interview. *Canadian Library Journal*, 45(3), 183-184.
- Dewdney, P., & Michell, G. (1997). Asking "why" questions in the reference interview: A theoretical justification. *Library Quarterly*, 67(1), 50-71.
- Grover, R., & Carabell, J. (1995). Toward better information service: Diagnosing information needs. *Special Libraries*, 81(1), 1-10.
- Harter, S. P. (1992). Psychological relevance and information science. *Journal of the American Society for Information Science*, 43(9), 602-615.
- Katz, W. A. (1978). *Reference services and reference processes*. (3rd ed., Introduction to reference work, Vol. 2). New York: McGraw-Hill.
- Lynch, M. J. (1978). Reference interviews in public libraries. *Library Quarterly*, 48(2), 119-141.
- Morris, R. C. T. (1994). Toward a user-centered information service. *Journal of the American Society for Information Science*, 45(1), 20-30.
- Nardi, B., & O'Day, V. (2000). *Information ecologies: Using technology with heart*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Nordlie, R. (2000). Conversing with the catalogue: How the reference interview can inform online catalogue searching. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 33(2), 22-27.
- Ross, C. S. (1987). How to find out what people really want to know. *Reference Librarian*, 6(16), 19-30.
- Ross, C. S., & Dewdney, P. (1989). *Communicating professionally: A how to do it manual for librarians*. New York: Neal Schuman.
- Ross, C. S., Nilsen, K., & Dewdney, P. (2002). *Conducting the reference interview*. New York: Neal-Schuman.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29, 178-194.

中立式提問法：以意義建構理論為基礎的參考晤談技巧

White, M. D. (1981). The dimensions of the reference interview. *RQ*, 20, 373-381.

Wilson, P. (1973). Situational relevance. *Information Processing & Management*, 9, 457-471.

Wilson, P. (1986). The face value rule in reference work. *RQ*, 25, 468-475.