

參考晤談中圖書館員與讀者之溝通分析
An Analysis of Reference Interview
between Librarians and Users

張瀚文 Han-wen Chang

臺灣大學圖書資訊學系研究生

Department of Library and Information Science,
National Taiwan University

【摘要】

「參考晤談」之目的，是為了讓參考館員能夠整清讀者真正的資訊需求，以提供正確、有意義的資訊。該過程往往涉及多元複雜的層面，因此館員必須善用溝通的技巧，才能在浩瀚的資訊洪流中找到滿足讀者需求的資訊。為了解館員與讀者在參考晤談過程中的溝通本質，本文將從參考晤談的哲理性研究出發，先談參考晤談之溝通理論與模式，其次討論實際晤談時的溝通技巧與溝通障礙；最末探討電子傳播方式對參考晤談的影響，思考館員如何在無法與讀者面對面接觸的電子化環境中，仍能整清讀者需求，達到參考晤談的目的。

【Abstract】

The main purpose of "Reference Interviews" is to help librarians understand users' actual information needs and then provide them with correct and meaningful information. Reference librarians have to make good use of communicating skills, so that they may satisfy users' different needs. The article attempts to investigate Reference Interview from both theoretical and practical point of views. First, it discusses the communication theories and models of Reference Interviews. Then, it describes the techniques and obstacles of Reference Interviews. Finally, Reference Interviews in the electronic environment are examined, such as how to interview with users by e-mail or WWW.

關鍵詞：參考晤談；溝通

Keywords：Reference interviews；Communication

壹、前言

哈琴斯 (Margaret Hutchins) 在1944年出版的參考工作導論 (Introduction to Reference Work) 一書中首次提到「參考晤談」 (reference interview) 一詞，其用意在於討論參考館員與讀者間的關係、參考晤談所需的時間、參考問題的類別以及如何確定讀者需求等主題，希望建立讀者與參考館員間友善的關係，並且獲得讀者信任，進而滿足讀者的需求。瓦弗瑞克 (Bernard F. Vavrek) 也認為，館員在協助讀者從龐雜的館藏中找出讀者所需資訊之前，必須先確定讀者需求，因此須依賴參考晤談來獲知讀者想要什麼。哈里遜 (Randall P. Harrison) 更明白指出，參考晤談是一種溝通系統，是館員與讀者兩人之間的溝過程，也是讓讀者能清楚表達需求，讓參考館員確定該位讀者需求的過程。(註1) 此外，根據「圖書館學與資訊科學大辭典」對「參考晤談」一詞之解釋，其認為「參考晤談係指在參考服務過程中，為釐清讀者詢問問題，參考館員所使用之訪談技巧。…因此，參考晤談是館員與讀者間的雙向溝通，其過程為一連串的詢問與回答之交替行為」。(註2)

是故，由上述對參考晤談意義之探討可知，為達到參考晤談的目的，讓參考館員了解讀者真正的資訊需求，參考館員必須精通溝通的藝術，在參考晤談中有效運用溝通的技巧，才能對症下藥，在廣大的資訊洪流中找出

符合讀者需求的資訊。

然而，正由於參考晤談是人與人 (館員與讀者) 間的溝通行為，舉凡人際溝通的各種層面都包含在內，所以其晤談的溝過程往往相當複雜且涉及多種領域。以科際的觀點來看，人類的溝通行為與語言學、哲學、心理學、認知科學的關係十分密切；以圖書資訊學的內容來看，參考晤談又無法脫離資訊尋求行為與資訊需求分析的討論，因此在討論館員與讀者間的參考晤談互動時，往往難以兼顧所有層面。莫斯 (Karen Moss) 與泰勒 (Robert S. Taylor) 便一致認為，參考晤談是人類溝通中最複雜的活動之一，因為當讀者自己都不確定要什麼時，要向參考館員敘述其不明確之需求是很困難的。(註3)

本文將從參考晤談的哲理性研究出發，先談參考晤談之溝通理論與模式，其次討論實際參考晤談中所需的溝通技巧與可能發生的溝通障礙；最末則探討數位化時代電子傳播方式的普及應用，對參考諮詢過程中館員與讀者互動可能造成之影響，並思考館員如何在無法與讀者面對面接觸的電子化環境中，依然能夠釐清讀者需求，達到參考晤談的目的。

貳、參考晤談之溝通理論與模式

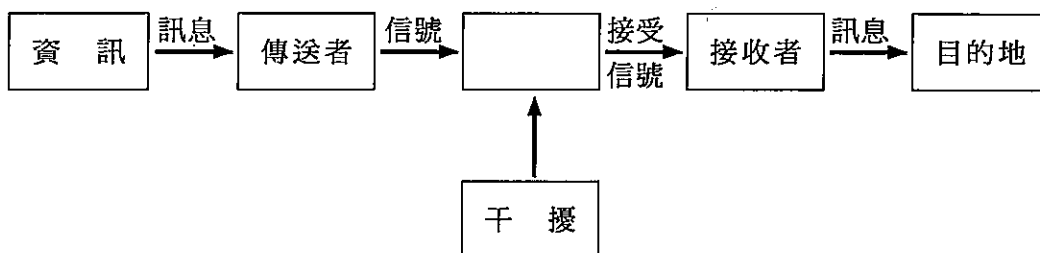
一、溝通理論

參考晤談最主要的工作，便是進行問題磋商（negotiation）以決定讀者真正想要知道的。館員必須使用溝通技巧，才能打該讀者的心門，讓讀者勇於表達自己心裡所想的真正需求。因此，包括人類行為領域之溝通科學理論，便形成了參考晤談的理論基礎。（註4）

蘇玉慧在「參考晤談之省思」一文曾提到，一般常用來解釋參考晤談之溝通模式有下列四種：（註5）

1.威弗爾（Warren Weaver）溝通模式

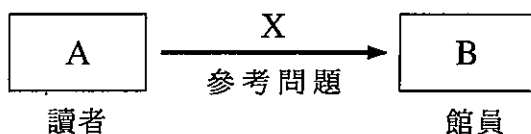
本模式中，資訊可能是讀者內心之明確與不明確的需求，經過一連串字、詞的組合後（訊息），由讀者（傳送者）口述的參考問題（信號）傳到參考館員的耳中（接收者），再經由館員的轉換到達館員腦海裡（目的地），形成意義。在這個溝通的過程中，可能會受到噪音的干擾，例如：電話鈴聲、其他讀者的談話聲、腳步聲等。



2.瓦弗瑞克（Bernard Vavrek）溝通模式

此模式乃是根據威弗爾模式加以簡化而成，認為參考晤談是讀者向館員提出參考問題的溝過程。雖然其將威弗爾的溝通模式中的傳送者、接

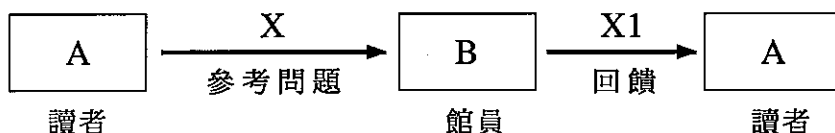
收者、訊號等詞彙直接以讀者、館員與參考問題取代，使得該模式專指於圖書館的參考服務，然卻未考慮參考館員對讀者所做的可能回應。若將此模式實際應用於人際溝通上則顯得過於簡單，於是又有第三種修正模式。



3.瓦弗瑞克修正模式

該模式與修正前之模式最大不同，在於加入館員對讀者參考問題之回饋，不僅包含讀者對館員提出參考問題，更考慮館員對該讀者之回饋，因此使瓦弗瑞克溝通模式變得更加完備。在

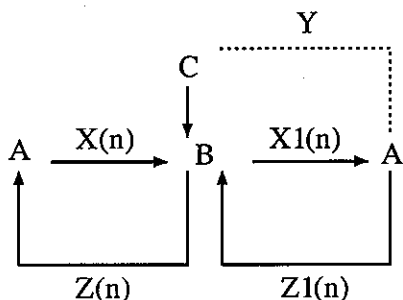
實際應用上，也比前兩個模式更符合參考晤談所發生的溝通過程。唯該模式未強調讀者與館員間循環、互動的溝通行為，因此又產生另一種更詳細的模式。



4.雷替各 (James Rettig) 參考過程模式

相較於前三者，本模式更強調館員與讀者間的互動與回饋。即當館員提供不完整或無法符合讀者需求的資料時，讀者會在重新陳述問題，而館

員再另外補充資料；此過程重覆循環，直到讀者滿意為止。此外，本模式加入館員提供參考資源的過程亦不同於前三個模式，因此該模式應較能表現出實際參考晤談的情境。



- A：讀者 B：館員
- X(n)：讀者問館員之問題
- X1(n)：館員對問題之回饋
- C：館員提供參考資源
- Z(n)：館員以參考資料回饋給讀者
- Z1(n)：讀者對參考資源的回饋
- Y：干擾

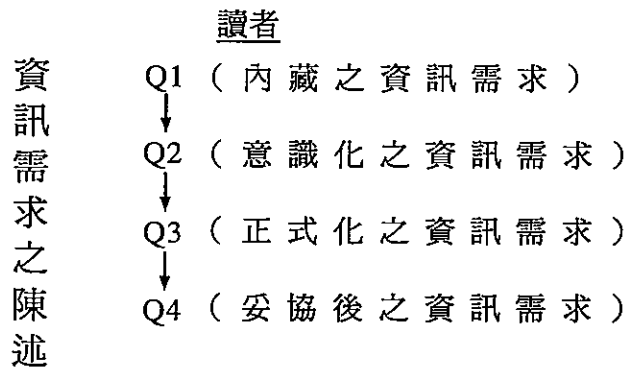
二、參考晤談模式

在上述的溝通理論中，所有模式都是著重在讀者與館員間溝通的互動關係，並未擴及影響參考晤談的其他層面。但事實上，在整個晤談過程裡，除了館員與讀者的溝通模式外，尚有其他足以決定參考晤談是否成功的變因，所以亦有學者將討論重點放在讀者資訊需求的部份以及其與館員晤談時所處的情境，而非僅限於館員與讀者間彼此的溝通。因此，黃慕萱教授認為在這些學者中，以下列三位所提

的參考晤談模式最為著名：（註6）

1. 泰勒（Robert S. Taylor）

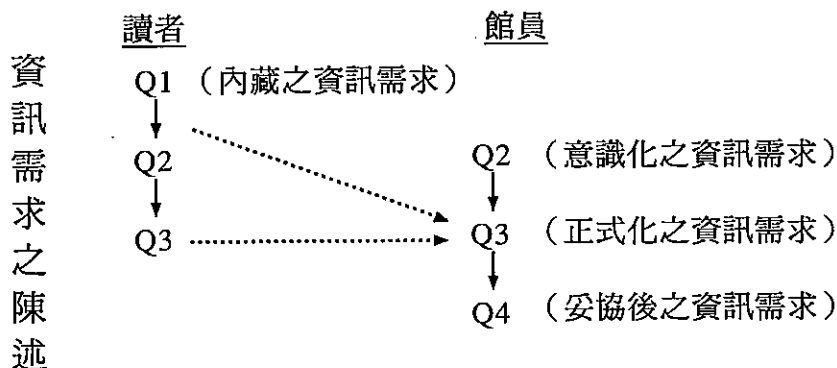
下面的模式便是泰勒相當著名的資訊需求模式，所代表的是讀者個人資訊需求陳述程度的變化：從讀者無法察覺、內藏的資訊需求，到讀者能夠意識到的資訊需求，到讀者可正式提出、說明的資訊需求，再到讀者在進行檢索時必須配合資訊系統所產生的妥協後之資訊需求。該模式從1986年發表至今，有許多學者支持引用此文獻，雖沒有實證性研究直接證明該模式，但仍具有相當高的學術性。



2. 馬克里（Karen Markey）

馬克里的參考晤談模式與泰勒的資訊需求模式差異不大，但其將原本的讀者單一層面擴大成館員和讀者的雙向溝通。在馬克里的模式中，Q1（內藏之資訊需求）是屬於讀者個人的內心世界；Q4（妥協後

之資訊需求）則完全隸屬於館員的轄區；而Q2（意識化之資訊需求）與Q3（正式之資訊需求）才是館員和讀者真正發生互動的區域，也就是參考晤談的核心，大部分館員與讀者在晤談時的雙向溝通都是在此階段完成的。



3.懷特 (Marilyn Domas White)

相較於前兩者，懷特則以完全不同的角度發展參考晤談模式，其主要以資訊需求表達之阻礙程度來區分資訊需求。懷特先假設每一個問題都有其理想或完美的資訊，稱為C0，即參考晤談所欲尋找之資訊。然此資訊被各種障礙重重包圍，以致讀者必須突破層層關卡才能得到此最佳資訊。讀者所面臨之首要障礙為個人或問題本

身的障礙 (C1)，可能是問題的複雜性或讀者解決問題能力的限制；其二為讀者對系統能力認知的限制 (C2)，例如不知道系統如何操作；其三是系統的實際能力以及妥協後問題表達程度的限制 (C3)，因為事實上讀者對系統能力的認知與系統的真正能力間可能會有差距；其四則是情境因素的限制 (C4)。

階 段	阻 礙 因 素 認 知
C0	理論上，每個待解決的問題都應有其理想而完美的資訊
C1	問題本身或是讀者個人解決問題上的阻礙
C2	讀者對正式系統的認識
C3	系統的實際能力和妥協後的問題限制
C4	受限於其他參考晤談中沒有提及的情境變數

參、參考晤談之溝通技巧

由於溝通是涉及兩個人之間有效訊息的傳遞過程，而訊息傳遞會受到當時的情境等複雜因素所影響，而產生不同的訊息傳遞管道，因此通常我們可將溝通分為語言性的溝通以及非語言性的溝通。然而，在溝通的整個過程中，這兩種方式是無法分離、缺一不可的；在進行語言性的交談時，非語言式的表情、動作都會影響到溝通的效果。所以，語言與非語言的溝通方式是相輔相成、相互影響的。

除了利用電話、傳真或電子郵件外，絕大多數的參考晤談都是讀者與館員在圖書館內直接面對面的接觸，無法脫離語言與非語言的溝通方式。其中，有關語言的溝通大部分是發生在館員與讀者間對資訊需求所進行的磋商，由館員提出釐清讀者需求的問題，仔細聆聽後予以回應，讀者真正的資訊需求便在一來一往的問答間，逐漸變得清晰、明確。至於館員非語言溝通的部份，有時甚至較其所說的話更重要，因為它可能會強化或減弱某些意含的表達，或導致讀者對其與館員間的晤談內容做完全不同的詮釋。

因此爲了增進參考晤談中的溝通效益，不管是語言性的溝通或是非語言性的溝通，都有許多技巧是館員必須注意的。以下將依該兩方面加以討論。

一、語言的溝通

語言經常被認爲是資訊傳輸最有效的管道，而參考館員進行晤談之主要目的，便是透過問題的磋商發現讀者的資訊需求。（註7）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。在參考館員與讀者對話過程中，語言的溝通又可分成提問與聆聽兩個部份。

1.提問：爲釐清讀者真正的問題，館員往往必須不斷提出問題，以了解讀者真正的需求。在館員所提出的問題方面，可再細分成問題類型、問題結構、晤談時間加以討論。

(1)問題類型：通常問題可分爲開放式與封閉式兩種類型。開放式問題通常會用何時、何地、何人、何物、爲何等問句（註8），答案範圍廣泛多元且十分具有彈性；而封閉式問題的答案則多半限制在少數事先提供的選項，特別是「是」或「否」。此兩種類型之問題所得之答案與溝通之效果完全不同，館員在對讀者進行參考晤談時，必須適當時的情境選擇最適合的問題類型。

(2)問題結構：一般而言，結構指的是參考晤談的內容及安排。首先，館員必須先了解讀者提出的問題或資訊需求，其次則需和讀者溝通問題的主題層面以及條件限制。（註9）

此外，還需了解影響其資訊選擇與使用的情境（如：報告繳交期限）、個人變數產生之限制（如：智力與態度）及讀者對問題的過去檢索歷史或搜尋行爲。

- (3) 晤談時間：事實上有許多因素會影響參考晤談的時間長短，其中最明顯的是問題本身的特性；有些問題較簡單，短時間內即可結束晤談，而有些較複雜的問題則需花費較長的時間。（註10）為避免過多時間投資在同一位讀者身上而忽略其他讀者，圖書館最好能規範其參考晤談的時間政策，而館員也應視當時的情境加以判斷，同時兼顧晤談的時間與品質。
2. 聆聽：即館員應積極聆聽讀者的問題及回答，除仔細聽讀者的談話外，還需做判斷和回應，此舉對館員主動參與和讀者的溝通過程十分有幫助。（註11）而在聆聽技巧方面，館員最好能記得讀者所說的話，並以一些助詞鼓勵讀者繼續說下去。

二、非語言的溝通

就廣泛定義而言，非語言溝通是描述人類所有溝通事件中超越口頭與書面文字的所有訊息。在館員與讀者的溝通過程中，不僅無法將此排除於外，圖書館員還可運用非語言的溝通獲得更好的參考晤談效果。至於非語言溝通的類型，一般可分為三種：（註12）

1. 動作學：即肢體動作或肢體語言，

包括姿勢、身體移動、面部表情等。在參考晤談的運用上，參考館員可在晤談過程中運用點頭表示贊同讀者所說得內容，或者姿勢稍微向前傾表現親切感，或者以微笑表示歡迎。

2. 次語言：此強調的是溝通過程中的說話方式、音調、音量、頻率、速度等，如：傻笑、嘆氣、啜泣、咳嗽、打哈欠。館員若能在聆聽讀者說話時發出「嗯」或「哦」的聲音，除了表示贊同外，還有鼓勵讀者繼續說下去的意思。
3. 環境學：此指社會及個人空間的使用和感覺，如溫度、建築、傢具、配置等，均會影響參考晤談之溝通過程。

肆、參考晤談之溝通障礙

參考晤談是讀者與館員雙向溝通的過程，在此過程中不僅館員與讀者的言行舉止會影響彼此溝通的效益，其所處之情境亦決定參考晤談是否成功。由於影響參考晤談之因素十分複雜多元，因此我們必須了解在此過程中可能發生的溝通障礙，才能在實際的晤談工作中加以避免。

關於參考晤談的溝通障礙，蒙特（Ellis Mount）與瑪修（Anne J. Mathews）分別針對讀者方面與館員方面各提出九點可能發生的障礙（註13）；另外，加上實體設備方面的因素，則可提醒我們應注意整個參考晤談過程中的那些面向。

一、讀者方面

1. 讀者缺乏對館藏品質與館藏深度的認識。
2. 讀者不知道館內有哪些參考工具書可使用。
3. 讀者對特殊工具書所使用的辭彙並不了解，導致不敢提出問題。
4. 讀者因某些私人原因或特殊原因而不願透露需要資訊的真正理由。
5. 讀者不知其真正需要什麼或不知如何陳述其資訊需求。
6. 讀者在提出問題詢問館員時感到不自在，而可能導致讀者問一些不相關的問題。
7. 讀者不喜歡館員或館員不喜歡讀者，造成兩者互動上的障礙。
8. 讀者對館員解決問題的能力缺乏信心。
9. 讀者不想打擾館員。

二、館員方面

1. 館員沒有察覺讀者的存在，即使讀者在其面前，仍不抬頭看讀者。
2. 館員的眼睛不敢注視讀者。
3. 館員在參考晤談尚未結束時就匆匆離去。
4. 當讀者已接近參考服務台或等待館員的服務時，館員仍繼續聊天。
5. 館員在參考晤談中仍忙著處理工作，以致沒有完全了解讀者的問題。
6. 館員對讀者態度冷淡，甚至沒有反應。
7. 館員所提出的回答與讀者問題並不

相關。

8. 館員依自己的經驗判斷提供資料給讀者，卻未考慮讀者真正資訊需求。
9. 館員對讀者所提出的問題或在回答讀者問題時態度不佳，明顯地讓讀者覺得自己很笨。

三、實體設備方面

除了讀者本身的心理與認知狀態以及館員的服務態度與行為，會對參考晤談產生影響外，另外還有源於物理環境所造成的實體障礙。比如說，參考室缺乏明顯的指標、參考服務台的位置不佳，或是圖書館參考諮詢服務處附近閱覽區的開放程度、燈光、噪音等，均會影響館員與讀者在參考晤談中所進行的溝通。（註14）

伍、參考晤談對電子溝通方式之因應

傳統上我們多半將參考晤談認定為「館員與讀者針對參考問題所進行的面對面溝通」，因此參考晤談又稱為參考面談。（註15）然而在實際的參考服務過程中，館員與讀者間的互動管道何其多，並不只限於面對面的溝通方式；透過電話、傳真、電子郵件等媒介，館員與讀者依舊可以達到參考晤談為「釐清讀者需求而進行溝通」的目的。因此電子媒介的廣泛應用並不會取代傳統中館員與讀者直接面對面的接觸，而是提供兩者更多不同形式的溝通管道。

在圖書館的服務中，館員與讀者

以電子形式進行溝通並不是近幾年才興起的方式，已行之久遠的電話、傳真等都可視為電子溝通方式之一。然而，以往讀者雖可運用電話或傳真提出參考問題，但若想實際利用圖書館所典藏的資料則往往須親自到館，所以讀者與館員間的接觸仍以面對面溝通的方式較常發生，只有快速參考問題才會透過電話連絡的方式。因此即便在圖書館中早已應用電子形式的溝通管道，但讀者與館員間的晤談方式仍然以面對面的溝通為主。

隨著資訊科技的發展，整個社會的傳播形態產生莫大的轉變，各種電傳通訊設備的普及應用不僅讓人與人之間的溝通不再限於面對面、書信、電話或傳真等方式，更增加人們使用電子溝通形式的機會。處於此環境下的人們除了有更多元、更多重的溝通管道可供選擇外，使用各項電子通訊媒介的頻率也大為提升。

由於長久以來圖書館的發展一直與資訊科技的應用息息相關，當圖書館已成為整個資訊科技環境中的一份子時，館員提供讀者服務的方式與管道也產生了若干變化。特別是電子傳播環境所帶來的衝擊，不僅讓圖書館與讀者間原來的溝通管道更加多元化，網際網路上無法計數的虛擬讀者也成為圖書館不可忽視的客源之一。於是，圖書館所服務的對象不再只是當地的社群或居民，而是處於地球村上任何角落的網路使用者。因此當圖書館在提供參考諮詢服務與設計參考晤談內

容時，應考慮廣大使用者不同的溝通方式，讓讀者與館員在電子環境下依然能夠達到參考晤談的溝通效益。

為了讓參考晤談在電子環境中依然發揮其「幫助館員釐清讀者需求以提供適當資訊」的功能，圖書館必須先有完備的措施因應日趨複雜的溝通方式，以免造成讀者與圖書館間不必要之誤解。茲認為，欲在電子媒體充斥的環境中仍達到參考晤談的目的，則應朝下列三個方向進行：

一、開闢多元參考晤談管道

為配合來自各地、擁有不同背景讀者之需求，圖書館在設計與讀者溝通方式與管道上也應有所變化，儘可能讓讀者有更多選擇的空間。傳統上光設置參考諮詢台以及參考諮詢服務專線的方式已經不足，圖書館應重視電子化的溝通方式，並且讓電子傳播的方式達到與讀者親自接觸館員同樣的溝通效益。

在不同的電子通訊方式中（例如：電傳視訊、網路傳真等），電子郵件是最經濟實惠又較普遍的溝通方式；不僅所需設備、成本較低，使用方式的簡單方便也是造成其高普及率的原因之一。與面對面或電話連絡的方式相較，雖然在時效上無法立即進行參考晤談，但因其具有讓館員選擇時間、控制自己在最佳狀態下專心回答讀者的特點，故並不失為參考晤談的良好管道。

雖然傳統模式下館員與讀者間直

接面對面接觸或用電話與傳真的服務方式仍然存在，但透過電子郵件的方式，讀者依舊可以詢問問題，而館員也可以代為搜尋後回答問題或傳遞文件。館員與讀者不僅可藉由電子訊息的傳遞進行參考晤談，甚至可以直接提供資訊本身，成為圖書館讀者服務的另一種選擇。

開闢多元參考晤談以及讀者服務的管道是圖書館在電子資訊時代的必要因應措施。如此一來，圖書館不僅可保有原來的讀者客群，使其不因傳播方式變革而不再利用圖書館，更為其他讀者開闢許多接觸機會，建立其與圖書館間新的溝通管道。

二、釐清讀者資訊需求層次

雖然不論是以傳統或是電子形式提供參考服務，館員都必須了解讀者資訊需求層次的不同將影響其對資料數量、種類、深度的需求不同，但在電子環境中，參考館員更要了解並有效運用原本對讀者資訊需求狀態的知識，因為館員能愈早對讀者的需求有正確的判斷，則可愈快幫讀者進行檢索並提供資料；而這樣重視成本效益的態度，是在讀者日益多元、需求日漸複雜的電子環境下圖書館必須注意的。

一般而言，讀者的資訊需求狀態可分為三個層次，即焦點形成前（Pre-focus stage）、半形成焦點（Semi-focus stage）以及焦點形成後（Post-focus stage）的階段。（註16）在焦點形成前，

讀者尚未選有特定的主題，因此其進行資訊搜尋是為了要形成某個焦點或找到某個議題；在半形成焦點，則是讀者已有較特定的焦點，但對此焦點仍感覺相當模糊與不確定，因此需要搜尋資訊幫助他強化焦點；至於焦點形成後階段則是讀者想找尋某個特定主題的資訊，而不需要與該主題無關的資訊。

根據讀者不同的資訊需求狀態，館員在進行檢索或回答問題時，也應採用不同的策略：在焦點形成前，館員最好用高回現率的檢索結果提供給讀者，即儘量提供某方面的相關資訊；在半形成焦點，館員則最好用高回現率與高精確率進行檢索，即不僅需找出某方面的相關資訊，最好連此範圍下各主題的資訊一併提供；至於焦點形成後階段，館員則應提供高精確率的資訊，即檢索出與某主題有更高相關性的資訊。館員若能熟悉並善加運用這些原則，則可減少館員與讀者間不必要的郵件往返，節省許多寶貴資源與時間。

通常讀者利用電子郵件所提出的問題比較具有問題導向，而不會牽涉其他與問題無關的議題。（註17）因此館員在接到讀者的問題時，除了應立即回應、提供服務外，還應注意是否能從其字裡行間所隱含的語意進一步了解其資訊需求狀態。館員若能儘早做出正確的判斷並予以回應，將大為提升電子參考晤談的效益。

三、設計參考晤談問題表單

由於以電子形式的溝通方式（特別是電子郵件）可能無法讓館員與讀者立即知道對方的態度或反應，因此往往需要一封以上的電子郵件進行晤談，然而在圖書館必須以有限的時間與成本提供最多位讀者服務的情況下，館員必須儘可能降低其與讀者間彼此往來的通訊次數，並提高單次溝通的效益。

爲了讓館員能立即了解讀者需求，減少其服務時的不確定性，圖書館必須設計一份完善的參考問題表單置於該館的首頁，讓館員在第一次收到讀者填寫的表單時，便能立即對讀者的資訊需求有所了解。雖然，電子郵件的方式無法讓館員與讀者在一來一往的問答間逐漸釐清問題，但卻仍可透過表單的設計，縮短參考晤談的溝通時間而依然達到晤談的目的。

目前大多數的圖書館都有提供線上的參考諮詢服務，但其於表單所提供的欄位多半只包含三個部份：讀者基本資料（如：姓名、學號、系所或職業），讀者聯絡方式（如：電話、電子郵件信箱、傳真），以及問題陳述。然而這樣的問題是否已經足夠呢？事實上，這樣的設計或許可以滿足簡單快速的即時型參考問題，但對於需要進一步進行參考晤談的特殊查詢型、研究型問題或是讀者顧問型則是相當不足的。

因爲館員無法預測讀者可能會提

出那一種類型的參考問題，因此參考諮詢表單應儘可能設計周全，才能幫助館員了解讀者的需求，真正達到表單設計的目的。根據馬里蘭大學的一項研究結果，參考諮詢服務表單的設計應至少分爲幾個部份：（註18）

1. 讀者個人方面的資料

- (1) 讀者姓名、教育程度等基本資料。
- (2) 聯絡方式：電話（辦公室與家中或日夜的通訊處）、電子郵件信箱、傳真。
- (3) 希望館員以何種方式回覆。例如：電子郵件、電話或希望與館員進一步面對面溝通，因爲有些讀者雖利用線上提出參考問題，但也許會希望館員用其他方式回覆。

2. 讀者資訊需求的主題

- (1) 先請讀者問題陳述，這當然是不可缺少的一部分。
- (2) 請讀者列出關於該主題的關鍵字或同義詞等，如此有助於館員瞭解讀者對該主題著重的層面。
- (3) 請讀者簡述搜尋資訊的目的或動機（如：爲了作業、研究或只是好奇…）；瞭解讀者爲什麼需要資訊，有助於館員判斷那種資訊適合那種讀者。
- (4) 請讀者大致說明他在這個主題或領域，已經掌握什麼樣的資訊，或者做了什麼動作。比如說，讀者可能已經握有一篇關鍵文章，或是已知某位重要作者等。

3. 資訊搜尋的結果

- (1) 對搜尋資料的限制，例如：出版

日期、資料形式（期刊、圖書或論文）、檢索筆數等。

(2)希望獲得的資料深度，例如：書目、摘要或全文。

事實上，太複雜的參考諮詢表單可能會降低讀者填寫的意願，但若使用一些表單設計的小技巧，則可降低讀者在閱讀及填寫詳細表單時所感受到的壓力及倦怠感。舉例而言，館員可以讓不同需求、不同參考問題的讀者填寫詳簡不同的表單；或者，盡量設計選項供讀者直接點選，而不用讓讀者對表單上的每個問題一一回答。此外，在設計表單時，最好也能注意遣詞用語，不僅應避免可能造成讀者混淆的模糊問題，還需考量不同年齡、不同母語的讀者在語文能力上的限制。特別是圖書館應對網路社群的廣泛、複雜有所認知，須明白網路表單的填答者可以是全球的網路使用群，所有背景的讀者均有可能使用圖書館提供的參考諮詢表單。

陸、結語

圖書館的重要任務之一便是提供適當的資料給適當的讀者，欲達此目的則有賴館員與讀者間透過良好的溝通，讓館員知道讀者真正的資訊需求，此即為參考晤談的最終目的。身為一位盡責優秀的參考館員，除了必須了解基本的參考晤談溝通理論外，還需熟練應用晤談時的溝通技巧，以及注意並盡量避免所有造成溝通障礙的可能因素。

此外，在資訊科技迅速發展的衝擊下，參考館員更應思考如何改善服務方式，因應新的電子傳播環境。參考晤談表單的設計，便可幫助圖書館提供更完善的電子參考服務；其並不會取代傳統參考晤談的工作，而是以另一種方式達到與參考晤談同樣的目的。由於以電子郵件的溝通方式無法明確表達出館員與讀者雙方的情緒，也無法藉由非語言的溝通方式作為晤談時的輔助，因此當館員在設計這種書面的參考晤談表單時，應仔細思考館員在提供參考服務前所需掌握的線索，以及要求讀者提供哪些資訊有助於館員進行參考服務，並且在表單的編排上，提供更親切、更能方便讀者填寫的設計。

雖然資訊科技已為整個社會的結構以及人們的互動方式帶來許多影響，但是當圖書館面臨這樣的衝擊時，除了跟隨時代的腳步改變既有的服務方式外，更須思考如何在新科技環境下繼續堅持其服務的理念。如同參考晤談所面臨的挑戰一樣，雖然人們溝通的方式改變了，卻無法改變圖書館「釐清讀者需求，以提供更適合的資訊服務」之目標，因此新的溝通方式所改變的將是參考晤談的進行方式，而非其目的與精神。在資訊科技突飛猛進的環境下，圖書館員必須認清：資訊科技固然是其提供服務的一項利器，但決不會改變服務的本質。

註釋

- 註1：謝焯盛，「參考晤談中『非語言溝通』之分析」，臺北市立圖書館館訊 10卷3期（民國82年3月），頁31。
- 註2：胡述兆總編輯，圖書館學與資訊科學大辭典，初版（台北市：漢美，民國84年），頁1579。
- 註3：同註1。
- 註4：蘇玉慧，「參考晤談之省思」，圖書與資訊學刊 14期（民國84年8月），頁60。
- 註5：同前註，頁60-61。
- 註6：黃慕萱，「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卷3期（民國86年3月），頁66-67。
- 註7：同註4，頁61。
- 註8：葉乃靜，「參考晤談中『溝通』的理論與應用之探討」，圖書館學刊 21期（民國81年6月），頁25。
- 註9：同註6，頁69。
- 註10：同註6，頁71。
- 註11：同註4，頁62。
- 註12：同註1，頁36-38。
- 註13：同註1，頁33。
- 註14：同註4，頁61。
- 註15：同註2。
- 註16：L. Kennedy and C. S. Cole Carter, "Connecting Online search Strategy and Information Needs: a User-centered, Focus-labeling Approach," RQ 36: 4 (Summer 1997): 564-565.
- 註17：Charles Cole, Lynn Kennedy and Susan Carter, "The Optimization of Online Searches through the labelling of a Dynamic, Situation dependent information Need: the Reference Interview and Online Searching for Undergraduates Doing a Social-Science Assignment," Information Processing & Management 32: 6 (1996): 709.
- 註18：Eileen G. Abels, "The E-mail Reference Interview," RQ 35:3 (Spring 1996): 345-358.