



大學圖書館參考晤談中 溝通技巧之探討

蔡慧美

成功大學圖書館醫學院分館

【摘要】

參考晤談最主要的目的是澄清讀者的問題、發掘資訊需求，以提供讀者真正所需的資訊。參考晤談的過程中，溝通是不可或缺的一部份，因此瞭解溝通的基本模式、參考晤談的問題種類，以及在參考晤談中如何善用語言及非語言的溝通技巧，將有助於提升參考服務的品質。

【Abstract】

The main purposes of reference interviews are to clarify user's questions and information needs in order to provide the information of user's really need. Communication is a essential part in reference interviews. To understand the basic models of communication and how to use verbal and nonverbal communication skills that are helpful to improve the quality of reference service.

【關鍵詞】

參考晤談、溝通技巧、語言溝通、非語言溝通

【Keywords】

Reference interviews ; Communication skill ; Verbal communication ; Nonverbal communication



壹、前言

一、參考晤談與參考服務的關係

圖書館參考服務是館員協助讀者查詢資料，解答讀者疑難的一項服務，也是圖書館直接服務讀者的部門之一，能建立起讀者與圖書館間的關係。良好的參考服務是透由館員拉近資訊與讀者的距離，館員提供讀者「真正所需」的資訊，而不只是「正確」的資訊，讓參考服務能真正切合讀者的需要，所以館員要做好參考服務，不但要具備豐富的館藏知識，更需要經由參考晤談來縮短館員與讀者對問題瞭解的差距，真正開啟讀者心中的問題。

熱門電影「駭客任務：重裝上陣（The Matrix：Reloaded）」有一個很有趣的詞彙「key maker」，當看到這個詞彙時，可能讓人想到「關鍵人物」或「鎖匠」，也可能兩者皆有，或者想到其他的意思。在實際參考服務的過程中常常發生這種情形，讀者所使用的詞彙與館員所認知或理解的不同，若是館員不使用參考晤談去進一步了解讀者的意思，就回答讀者的問題，讀者可能被誤導，甚至很失望地離開參考櫃臺；反之，館員若能善用參考晤談的溝通技巧，就能進一步地發覺彼此對問題瞭解的差異，經由溝通的互動中不斷地去修正、發現問題與焦點及找出真正適合讀者的資訊。所以，早在 1897 年伍

德若夫（Eleanor B. Woodruff）就主張，參考服務中訪談技巧與參考資料的知識一樣重要（轉引自陳敏珍，民 78 年）。

若把參考服務視為一個整體的過程，參考館員、讀者與館藏是其中三個要素，參考館員可視為讀者通往館藏的中介者，藉由參考晤談可讓館員與讀者間有所互動。參考晤談中的溝通技巧是晤談過程中不可或缺的一部份，特別是在提供學術研究服務的大學圖書館裡，常遇到讀者有主題性或研究型的參考問題，因此良好的參考晤談溝通技巧是開啟讀者真正問題的鑰匙，唯有透由這把鑰匙，館員能更有效地提供合適的資料給讀者使用，完成參考服務的目的。

以往的文獻多討論參考服務的意義與功用，多在理論面的討論，較少談及實務的參考晤談中的技巧，特別是溝通技巧在參考晤談裡扮演的角色及功用。本文綜合文獻分析的探討，先說明參考晤談在參考服務裡的重要性及參考晤談的模式，再闡述參考晤談溝通的理論後，進一步說明溝通技巧在參考晤談實務的運用及障礙，以期將參考晤談的溝通理論與實務技巧作一結合。

二、名詞解釋

在本文中，有幾個名詞需要進一步說



明，方便下列名詞的使用及本文的閱讀。

(一)參考晤談：強調在大學圖書館的參考晤談，特別是針對主題性或研究型問題而進行的參考晤談，所以本文中的參考晤談定義為，在參考服務的過程中，利用語言與非語言的溝通來促進館員與讀者的互動，其目的在於幫助館員了解讀者的問題、找出更多認識問題的資訊、進而鎖定問題的核心，找出合適的資訊及用適當方式表達給讀者的溝通過程。

(二)溝通：溝通理論起源於 1940 年代，並發展出溝通過程中不同觀點的探討模式，這些模式會在本文的第參節有進一步的詳細說明。本文將溝通定義為人與人之間訊息傳遞的過程。根據布德費斯特（Ray L. Birdwhistell）的說法，可將溝通分成語言的溝通（Verbal communication）及非語言的溝通（Nonverbal communication）兩種方式，而這兩種溝通方式是無法輕易加以區分的，因為兩者是相輔相成，也互相影響的（轉引自謝焰盛，民 82 年）。

(三)溝通技巧：在本文定義為，在人與人訊息傳遞的過程中，所牽涉到語言及非語言技巧，這些技巧通常對溝通具有正面的效益。語言及非語言的溝通技巧將於第肆、伍節進一步說明。

貳、參考晤談的目的及其重要模式

談論參考晤談的溝通技巧前，必須清楚參考晤談的目的及重要模式，以作為整體參考晤談的理論基礎，在理論基礎之下，再去延伸各項參考晤談中會用到的溝通技巧，以期將理論及實務作一密切的結合，能夠互相輔助、相得益彰。

本節將說明參考晤談的目的及兩個重要模式，然後再回到參考晤談的溝通技巧之重要性，連結起參考晤談的目的與溝通技巧的運用。

一、參考晤談的目的

參考晤談最主要的目的是澄清讀者的問題，然而何謂讀者的問題，是他表面所提出的問題，還是包括內藏在心中那些不確定的疑問，是否需要進一步考量到每位讀者文化或背景的不同，而去思考讀者的真正問題為何。以上這些在參考晤談中的不確定性，必須回歸到參考晤談的目的來思考，到底參考晤談最後呈現的結果應該到哪種程度，這與參考晤談目的中兩個不同的原則，有著密切的相關。這兩種不同的原則，也可以視為參考晤談的兩種不同服務理念。這兩個原則即威爾森（Wilson, 1986）所總結的目的原則及表面價值原則。



(一)目的原則 (Purpose Rule) 或需求原則 (Need Rule)

具有診斷角色的參考晤談原則，認為參考館員應該像醫生或律師一樣，不止瞭解使用者所提出的問題，更要進一步瞭解造成問題的原因、問題現象背後的來龍去脈、使用者過去是否曾經有遇過類似的問題與如何解決及使用等。如果館員的職責和能力均允許其擔任診斷角色，找出讀者潛藏在內心的資訊需求，而提供給讀者真正有用的資訊，這對加強圖書館的專業形象有莫大助益（黃慕萱，民86年）。然而，要做好具診斷角色的參考晤談，不但需要豐富的館藏知識與溝通技巧外，也需要讀者的信任感。此外，讀者希望館員回答的是他所提出的問題，還是內心那些含混不清的疑問，同時那些含混不清的疑問對讀者的實質助益為何，更是一件值得思考的問題。例如：學生在準備報告時，往往初期對內容總是模糊的，帶著些許的不確定及焦慮感，有著許多說不出的疑問，隨著時間的逼近，逐漸清楚所要的主題及方向，此時，初期的疑問可能都已經轉移或不重要了；或者，讀者只是提出很簡單明確的參考問題，是否也要詢問讀者的目的呢。

(二)表面價值原則 (Face Value Rule)

Wilson 在談論目的原則及表面價值原則時，出人意料之外，一代宗師Wilson並不主張圖書館員應該扮演診斷角色，反倒認為表面價值原則才是指導參考晤談的最高原則，此原則並不是劃地自限，只是更清楚地標示出專業的職責範圍，象徵著館員對參考晤談及檢索結果只負擔有限責任（黃慕萱，民86年）。表面價值原則重視針對讀者提出的問題加以澄清，不將焦點放在瞭解讀者內心那些未提出的疑問，但這並不是指表面價值原則不重視參考晤談，而是更明確地指出參考晤談應該達到的目的，就是有效地回答讀者所提出的問題。

無論是目的原則或表面價值原則都想要回答讀者的問題，只是對於問題的定義及概念不同。在實際的參考晤談服務中，到底是秉持著目的原則或表面價值原則對讀者的實質助益較大，這可能與讀者當時的情境有關，仍須進一步的實證研究，此不在本文的探討中。本文提及參考晤談的目的以「表面價值原則」為基礎，而以達到「目的原則」為目標，即參考館員必須經由參考晤談回答讀者所提出的問題，視當時問題的需要與情境，決定是否進一步找出讀者心中真正的問題，而達到目的原則。



二、參考晤談的兩個重要模式

本段將概述參考晤談中最常被提及的兩個重要模式，以對參考晤談的理論基礎加以瞭解。

(一)Robert S. Taylor

Taylor 自 1968 年提出此參考晤談的模式後，支持及引用此模式的學者相當多，因為 Taylor 的模式能清楚地指出參考晤談的重要性為何及哪些階段用到參考晤談。Taylor 依讀者的資訊需求依其陳述程度分為四個階段：

1. 內藏之資訊需求 (Q1)

真實但無法陳述之資訊需求。這是隱藏在讀者心中真正的資訊需求，雖然真實存在，但讀者卻無法用言語表達出來，甚至是無法理解或認知到資訊需求，這種感覺讓讀者覺得有問題需要解決，也往往不確定是什麼問題，這種感覺會困擾著讀者。

2. 意識化之資訊需求 (Q2)

有意識並在腦海勾勒出輪廓之資訊需求。讀者能意識到資訊需求，對問題也有部份的瞭解，因此能對問題提出陳述，然而此陳述通常是模糊不清且不夠具體的。

3. 正式之資訊需求 (Q3)

用具體口語或文字陳述出資訊需求。讀者對於資訊需求已經有較概括性的

瞭解，因此能用口頭或文字提出其資訊需求，此時的問題是較明確的，可看出某些主題或焦點。

4. 妥協後之資訊需求 (Q4)

輸入資訊系統之資訊需求。經過 Q3 階段的資訊需求，讀者會進一步澄清自己的問題，找出一些相關的概念或詞彙，而自行輸入系統或請館員代為查檢。

由 Taylor 的模式可以得出，當讀者在 Q1 階段時，資訊需求是內藏的且只有讀者知道，到了 Q2 階段，讀者能意識到資訊需求，但通常此階段還不會去找參考館員，直到 Q3 階段，讀者已能具體陳述資訊需求，但若不知道如何尋找資訊時，讀者會去找參考館員，最後到 Q4 時，讀者能具體提出問題外，同時嘗試將問題輸入系統，而找到適合的資料。由以上看來，讀者通常會在 Q3 或 Q4 時，詢問參考館員，而參考晤談不只要幫助讀者在系統中查詢，而更是要回到 Q3 或 Q2 階段，了解讀者真正的資訊需求，知道讀者資訊需求的目的；或者在 Q2、Q3 階段，透過參考晤談逐漸引導讀者到 Q4，找尋其資訊需求的相關概念及系統可接受的詞彙。

(二)Marilyn Domas White

White (1983) 基於對讀者認知自己資訊需求能力之不同看法，提出兩種不同



參考晤談模式：需求導向模式與問題導向模式（轉引自蘇玉慧，民 84 年）。

1. 需求導向模式（Need-oriented model）

首先，要了解讀者的需求；其次，獲得足以讓館員進行成功資訊查詢的相關資料，以讀者的需求來發展相關的檢索策略（黃慕萱，民 86 年），因此參考晤談的過程中重視讀者的資訊需求而不只是提出的問題。

2. 問題導向模式（Question-oriented model）

主要在了解讀者的問題，而非其資訊需求。找尋可以讓館員回答讀者問題的資訊，是以讀者的問題來發展相關的檢索策略（黃慕萱，民 86 年），讀者的問題和其需求之間的關係不是重點。

在 White（1983）的研究中，有 82.9% 都屬於問題導向之參考晤談，此結果顯示，問題導向模式在目前參考晤談上佔絕對優勢（黃慕萱，民 86 年）。

三、參考晤談的溝通技巧之重要性

參考晤談包含館員與讀者之間許多觀點的互動（Whisner, 2002），這些互動透由言語及非言語的溝通來達成，因此一個好的參考晤談必須有好的溝通技巧來協

助，溝通技巧幫助館員有效地探索及回答讀者的問題，並幫助讀者瞭解館員的說明，此外，良好的溝通技巧能直接讓讀者感受到館員的熱誠及專業，進而提升圖書館的形象。綜合文獻分析，筆者將參考晤談的溝通技巧之重要性分成以下三點：

(一) 參考晤談的溝通技巧用以瞭解使用者的資訊需求

包契爾（Virginia Boucher）指出，參考館員是人類知識的守護者，其心中一直有個目標是希望協助那些想獲得圖書館資源的讀者取得資訊，可是這些資訊的儲存是複雜又難以利用，這會對讀者造成或多或少的挫折，為了要讓讀者獲得資訊，參考館員必須精通溝通的藝術（Boucher, 1976）。潘藍德（Penland）也指出，圖書館員只重視書目與檢索技巧的培養，而忽略瞭解讀者需求的重要性（轉引自謝焰盛，民 82 年）。因此，溝通技巧能有效幫助館員瞭解使用者的資訊需求。

(二) 參考晤談的溝通技巧促進館員與使用者之互動

參考館員和讀者互動的過程中，參考館員必須適時歸納自己或對方的言談結論，一方面可提供彼此確認資訊正確性的機會，另一方面也可作為繼續晤談的基礎。同時，對讀者適時的回應，不管是以實際語言或肢體語言表達，往往是鞏固館



員與讀者之間合作關係之最佳方法（黃慕萱，民86年）。

(三)任何設備不能替代參考晤談的溝通技巧

在早期線上檢索的時代，是由館員利用參考晤談了解讀者的需求後，代其檢索，如此一來，既減少使用系統的花費，也讓讀者不用花時間熟悉每一種檢索系統，因此參考晤談的重要性普遍被認同。但在今日，多由讀者自行操作系統，少由館員代檢，表面上看起來參考晤談的重要性降低，其實不然，因為我們知道今日系統設計的複雜性超越以往外，更重要的是，目前的任何系統都無法完全正確模擬人與人之間的溝通過程，儘管有些人工智慧或專家系統可以協助參考服務的工作，然而，若是遇到讀者不能表達自己的問題時，再好的系統也無法使用。因此，參考晤談中的溝通技巧能協助館員有效地找出讀者的問題、降低讀者的不安及針對不同讀者的差異加以回答問題，這是目前任何設備都做不到的。

參、參考晤談溝通的理論

以上概述參考晤談目的及重要模式後，可以認識參考晤談的整體面向。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，才能打開

讀者的心門，讓讀者勇於表達自己心裡所想的真正需求（張瀚文，民88），在談實務的溝通技巧前，先說明四個溝通模式，以對溝通過程的傳送與接收的過程有所瞭解，並作為參考晤談溝通的理論基礎。

這四種溝通模式主要參考Stuart Glogoff(1983)、S. W. Littlejohn (1993) 葉乃靜（民81年）、蘇玉慧（民84年）的文獻，綜合說明如下。

一、香農與韋弗溝通模式

香農與韋弗（Claude Shannon & Warren Weaver）的溝通理論是說明，信息由資訊的來源經傳輸者在某種管道下轉為訊號，再傳送給接受者，接收者會依其認知、信息處理等過程，再將信息傳至目的的理解。如圖一

香農與韋弗的溝通理論在參考晤談的過程中，我們可以解釋成資訊來源可能是讀者內心形成的明確或不明確的需求，經一連串字、詞的組合（信息），從讀者（傳送者）口中（訊號，即參考問題）傳送到參考館員的耳中（接收者）（葉乃靜，民81年），館員再傳到腦海內（目的地）去思考並進行反應。其中的干擾，包括所有可能影響晤談進行的因素，如電話鈴聲、噪音及其他讀者交談的聲音等。



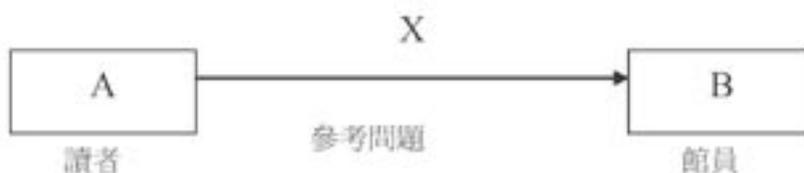
圖一：香農與韋弗（Claude Shannon & Warren Weaver）溝通模式

二、弗瑞克溝通模式及修正模式

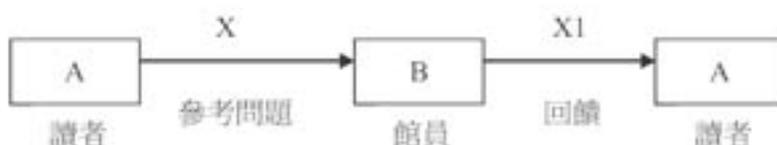
弗瑞克（Bernard Vavrek）模式乃擷取自香農與韋弗的溝通理論，加以簡化而成，如圖二。但實際用在人際溝通上，太過於簡單，因此又有弗瑞克修正模式的產生，如圖三。

弗瑞克的模式強調館員對讀者參考問題的回應，較香農與韋弗的模式能表達出參考晤談的流程。因為，晤談本身便是一

種雙向溝通，而不只是單向的傳遞訊息。此外，筆者認為弗瑞克的修正模式還不夠完整，因為讀者與館員間對於參考問題的回饋應該不止一次，同時應該是雙向的關係，而不是單純單方向移動的情形，因此較完整的參考過程溝通應該是第三種模式--雷替各（James Rettig）溝通模式。



圖二：弗瑞克（Bernard Vaverek）溝通模式（A X B model）



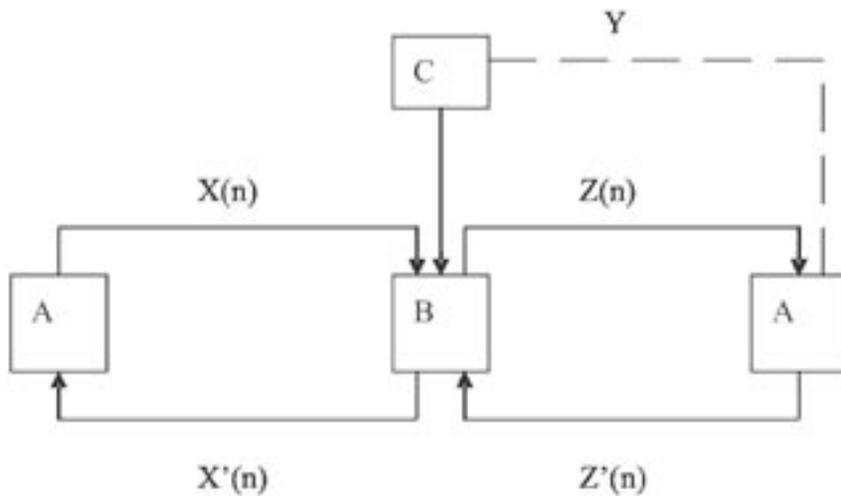
圖三：弗瑞克修正模式

三、雷替各溝通模式：

雷替各（James Rettig）的模式融合香農與韋弗及弗瑞克的理論架構而建立，如圖四。

雷替各的模式，比較強調館員及讀者間的交互回饋，即館員提供的資料或許不

合讀者需求或不夠完整，讀者再重新陳述問題，館員又另外補充或更換資料，如此重覆循環，不斷的持續，直到讀者滿意為止。這個模式，比較能夠表現出實際的參考晤談的情境。（葉乃靜，民 81 年）。



圖四：雷替各（James Rettig）溝通模式

A：讀者 B：館員 C：資源

X(n)：讀者問館員之問題

X'(n)：館員對問題之回饋

Z(n)：以提供參考資源作為對讀者之回饋

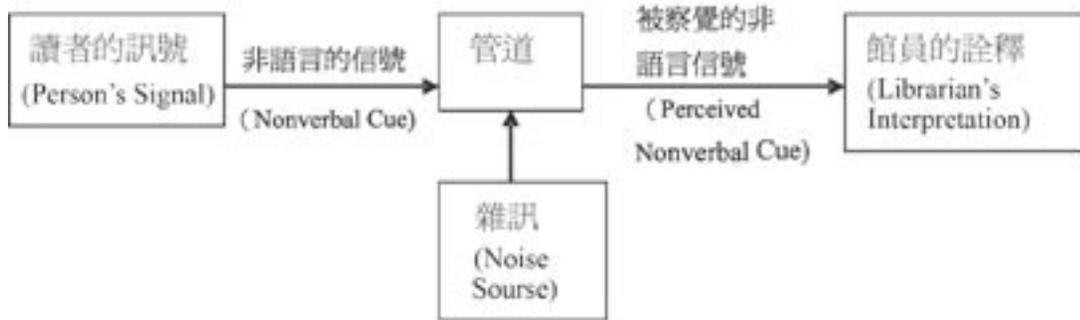
Z'(n)：讀者對此參考資源之回應

Y：干擾

四、香農與韋弗的溝通模式在非語言溝通之運用：

在非語言溝通模式中，Glogoff（1983）特別提出香農與韋弗溝通模式，並加以修改為圖五。本修改後的模式強調

讀者非語言訊號的呈現會影響到館員對於訊息的解讀，非語言溝通的重要性與程度在參考晤談的重要性遠超過大部分館員所察覺到的。香農與韋弗的模式在非語言溝通之運用，如圖五。



圖五：香農與韋弗的溝通模式在非語言溝通之運用

香農與韋弗的非語言溝通模式，強調讀者在參考晤談過程中所使用的非語言信號會影響到館員對讀者語言或態度的詮釋。舉例來說，當讀者提出問題時，雖然言語很客氣，但是臉上卻表現出皺眉；在等待館員回答時，手指不斷敲打桌面，此時都會給館員帶來不耐煩或焦慮的感覺，再者，在溝通的過程，若因為電話聲等雜訊介入，也都會干擾讀者與館員的互動。另一方面，此非語言溝通模式雖然沒有提到館員的非語言訊號對讀者的影響，但是，從溝通互動的觀點來看，館員的非語言訊號表達，也會影響到讀者對館員態度或言語的詮釋，因此館員不但要注意讀者非語言訊息所表達出來的意涵，更要小心自己的非語言訊息所帶給讀者的感覺。

肆、參考晤談中的語言溝通技巧

本節先說明參考晤談中的語言溝通的重要性及問題的種類，最後列出語言溝通的幾個實務要訣以供參考。

一、參考晤談中的語言溝通技巧的重要性

人與人的溝通中，言語是最常被用到的方法之一。言語可說是最直接的溝通方法，但言語最大的限制在於不同語言間溝通的障礙，雖然如此，言語的溝通早已是人類社會中不可或缺的一部份。在參考晤談中言語的溝通，也是館員了解讀者問題的第一步，除了特殊身心障礙的讀者外，館員都需要讀者提問，才能知道讀者可能的問題所在，進而開始一系列的參考晤談。綜合文獻分析，將言語的溝通在參考晤談的重要性，分為以下三點：



(一)溝通意見以減少錯誤訊息

在參考晤談的過程中，無論是言語或非語言所帶來的訊息可能都有錯誤，因此經由語言的溝通是促進意見溝通的重要部份。再者從 Taylor 參考晤談的模式中，可以知道，許多讀者的資訊需求一開始是模糊不清的，所提出的問題也需要不斷的修正，才能獲取到真正所需的資料。讀者常常提出一些不相關或不完整的問題，例如：讀者想要知道的是「某學科領域的期刊排名」，但他的問題卻提出「要如何投稿期刊」。另外，讀者常提出可能的資料來源，而非直接提出其資訊需求，有些讀者會習慣使用某些資料類型，如期刊、書目、字典或報紙等。所以讀者可能只問某某類的期刊在哪裡，而不說明真正的資訊需求為何，這種情形，唯有透過言語的溝通才能發掘到讀者的需求。

(二)尋找問題比尋得答案更困難

伍德 (Raymond F. Wood) 曾說：「回答一參考問題最困難的部份在於求得問題，因為通常發現答案並不似找出問題那麼困難」(轉引自陳敏珍，民 78 年)。再者，讀者有時可能記憶錯誤，提供給館員錯誤的線索，誤導館員尋找資料的方向，例如，我記得我都是在某某資料庫找到這些資料，然而事實並非如此。唯有澄清問題，館員才有可能提供給讀者適

合的服務。館員雖不能期待每個讀者都問出「正確」的問題，但應能期許自己利用參考晤談的言語溝通技巧發掘讀者的問題，直到找出讀者所需的資訊。

(三)教導及轉介的說明

在教導讀者使用館藏資源時，語言與示範兩者缺一不可。言語幫助讀者瞭解館員的意思，示範幫助讀者記住過程，兩者是相輔相成。另外，當本館館藏不能滿足讀者的需求時，館員要利用轉介服務時，言語的說明使讀者迅速獲取方向。例如，本分館沒有收藏此類資料，但總館的政府出版品有收藏 (Whisner, 2002)。

二、參考晤談問題的種類

參考晤談的言語溝通技巧中，館員如何提問問題，往往引導著讀者的回答。館員要找出讀者的資訊需求前，就必須學習如何提問「好的問題」。在文獻的分析中，可以將館員在參考晤談所提出的問題，分成三大類：開放性 (Open) 問題、封閉性 (Closed) 問題與中庸性 (Neutral) 問題。

(一)開放性問題

開放性的問題多是由五個W、一個H為問題的開始 (What、Whom、Who、When、Why、How)。目的在於發現更多與問題相關的資訊或者去澄清讀者的資



訊需求。例如，「哪位作者是研究這個領域的重要人物？」。利用開放性的問題，給予讀者較大的自由表達空間，回答的內容也比較廣泛，因此利用開放性問題館員也比較容易掌握讀者的需求，直接達到溝通的目的（葉乃靜，民81年）。

(二)封閉性問題

封閉型問題是由「是」、「有」、「能」、「將」（Yes、Has、Can、Will）等名詞開始（葉乃靜，民81年）。使用封閉型問題的目的通常在於確認讀者的問題或縮小問題的焦點。使用封閉型問題會讓讀者感到被動，不能隨意發揮，因此在參考晤談的一開始，通常不建議使用封閉型問題。

(三)中庸性問題

中庸性問題由德爾文（1976）提出。中庸性問題是介於開放性問題及封閉性問題之間。因為開放性問題有耗時卻不涉重點的危險，因此產生中庸性問題。中庸性問題必須具開放性，其著重在詢問關於讀者問題之背景的相關問題。中庸性問題的策略引導館員了解讀者的情況、鴻溝及使用（蘇玉慧，民84年），同時避免由館員主控問題及失去問題焦點，以期有效獲取讀者資訊需求的相關資訊。

在參考諮詢過程中問題的使用上，可視情況的不同，而交互運用上述的三種技

巧（葉乃靜，民81年）。一般而言，在參考諮詢的早期，因為讀者的資訊需求不明確，所以應多用開放性問題或中庸性問題以獲取更多相關的資訊，而到參考諮詢的中後期，基於問題的明確性及參考晤談的效率，應多用封閉性問題來確認讀者問題，以實際進行資料搜尋的動作。無論是使用哪一種問題，都要以得出讀者問題的相關資訊為前提，進行有效的參考服務為目標。

三、參考晤談中語言溝通的技巧

根據陳敏珍（民78年），言語的參考晤談技巧，主要有以下幾點

(一)傾聽

注意聽者所說的話，以便能有效地記住，並可避免向讀者詢問相同的訊息，如此才能夠更正確地了解讀者的需求。

(二)適時判斷

不要過早以讀者的話語來判斷他的身份與問題所在。在晤談中，館員應避免強迫讀者接受自己的意見與建議。

(三)以語言反應感受

適時正確地反應並解釋讀者的感受及陳述。

(四)重述

對於讀者的話語中有不明瞭處，應覆述其重點，並對談話內容給予適切回饋。



(五)問話

館員向讀者提出的問題應不以答案為「是」與「不是」者為限。就之前所提，館員應該視情形選擇使用開放性問題、封閉性問題或中庸性問題，以了解讀者的資訊需求。

(六)鼓勵

當讀者陳述其問題與答覆問話時，館員應於適當時機使用簡短語句（如「嗯」、「然後」、「例如」等）來鼓勵讀者繼續說下去。

(七)適時結束

在與讀者交談時，館員不可突然打斷或改變談話主題。待問題完全澄清後始可結束對話。

伍、參考晤談中的非語言溝通技巧

在參考晤談中的非語言溝通技巧是影響參考服務品質的要素之一，然而卻常常被忽略，甚至有時非語言溝通所帶來訊息的影響力較語言溝通大。關於參考晤談中的非語言溝通技巧的重要性，可由國內外的研究結果得出。

一、參考晤談中非語言溝通技巧之重要性

(一)國外研究

布德費斯特（Ray Birdwhistell）是第一個注意到溝通中非語言訊息的社會學

家。他指出兩個人的溝通中，百分之六十五的訊息是藉著非語言的溝通，只有百分之三十五是藉著對話（轉引自葉乃靜，民81年）。瑪洛比恩（Albert Mehrabian）的研究發現，溝通中只有百分之三十五的訊息是來自語言的，有百分之五十是靠著臉部表情及身體動作來完成（Mathews, 1983）。

(二)國內研究

非語言溝通對參考服務的影響之國內研究，主要有郭麗玲（民77年）及謝焰盛（民86年）兩位進行過相關的研究。

郭麗玲針對讀者對參考館員非語言行為偏好進行研究，利用館員進行參考服務過程的各種肢體動作拍攝成幻燈片，然後兩張一組成對照的方式呈現，讓受試者觀看幻燈片中的各種肢體動作，受試者會選出較喜愛的照片並在問卷上作記號，藉以調查受試者對館員肢體動作方面的喜好特點。該研究有以下五點結論：(1)讀者比較喜歡微笑的參考館員。(2)館員與讀者交談時，讀者較喜歡身體像讀者方向前傾的參考館員。(3)讀者喜歡說話時手勢較多的參考館員。(4)讀者喜歡採開放性姿態的館員，而較不喜歡採封閉型姿態的館員。(5)如果參考館員與讀者交談時能目光凝視讀者，則讀者較容易說明問題並進行溝通，讀者比較喜歡這樣的館員。



謝焰盛（民 87 年）的研究主要探討讀者對參考館員肢體語言認知之研究。採用問卷調查法，在問卷中以圖形表示館員的各項肢體動作，同時配合情境模擬的文字說明，以利讀者回憶過去面對參考館員時的互動情形，同時配合簡短訪談，以獲取更多相關資料。其研究結論中較特別的地方有：(1)站立參考館員給讀者準備好隨時協助他們解決問題的感覺。(2)開放性站姿館員給讀者親切、和善及誠懇的感覺。(3)開放性坐姿或封閉性坐姿都未給讀者正面印象。(4)讀者對館員不同手勢的認知意涵，手掌向上讓人覺得親切，手掌朝下給人高傲或命令別人的感覺，而手指指示會令人害怕不安及有壓迫感。其他研究的相關發現及結論，請見謝焰盛（民 87 年）的「讀者對參考館員肢體語言認知之研究（下）」。

綜合以上，可知讀者能意識到館員的非語言動作，同時也會詮釋館員的非語言動作，形成一種溝通的效果。而非語言溝通中所呈現的訊息友善與否也影響讀者是否願意找館員詢問問題、參考諮詢中的互動及對參考服務的滿意度等，因此非語言溝通在參考諮詢中扮演相當重要的角色。

二、參考晤談中非語言溝通技巧之類別與技巧

本文主要參考專門研究非語言溝通的學者克納普（Knapp, 1980）及穆諾茲（Munoz, 1977）對非語言溝通的類型分類，分為以下六大類別與技巧說明。

(一)身體移動或動作學（Body Motion or Kinesic Behavior）

是全部的非語言動作裡範圍最廣泛的，因此往往在這部份所表現的動作對讀者有很大的影響，有幾點特別值得注意：面部表情、點頭、手勢、姿勢。館員的面部表情要保持微笑；常用點頭以讓讀者知道館員正在聆聽或思考問題；手勢方面，應使用手掌朝上的動作以表示尊重，減少用手指指示或引導讀者；面對讀者時，能採用開放性姿勢以表達歡迎讀者的詢問。

(二)身體的特徵（Physical Characteristics）

外在看得見的身體特徵，如性別、膚色、容貌等，所以，館員應保持容貌整齊及儀容端莊。

(三)接觸的行為（Touching Behavior）

與對方接觸的行為，如眼神的接觸、握手、拍肩等動作。舉例來說：館員與讀者對話的過程中，館員的眼神有時要與讀者有所接觸，一方面表示尊重讀者，另一方面則可注意到讀者是否已經瞭解館員的回答。

(四)次語言學（Paralanguage）

次語言學強調的是說話的方式、聲音



的音調、音量及聲音的變化，甚至還包括說話的頻率、說話的速度及持續時間的長短。研究發現，在有關聲音的複雜性中，對我們最有影響的一個特質是「音調的變化」，因為音調的變化最容易吸引談話者的注意。（謝焰盛，民 82 年）。館員若是在聆聽讀者說話時，能發出“嗯”或“哦”等聲音除了表示贊同外，並有鼓勵讀者繼續說下去的意思。而其他應避免的聲音有：打呵欠、歎息、喊叫、咳嗽、抱怨、呻吟、噓聲、吹口哨、強烈的呼吸聲等。因為這些聲音，都可能是溝通的障礙。（葉乃靜，民 81 年）。

(五)環境學或環境的因素 (Proxemics or Environmental Factors)

環境學主要指會影響溝通的外在物理因素。可能影響到溝通的外在環境因素有燈光、桌椅、讀者離參考櫃臺的距離、參考櫃臺的位置、鈴聲或電話聲、溫度及電腦等設備的擺放等等。具體來說，參考桌與讀者的位置關係有平行式與對面式兩種。平行式是館員與讀者坐在同一邊，以便同一方向閱讀及指導；對面式是館員與讀者面對面的坐立，以保持彼此的空間。兩種方式各有利弊，因此有人提出可採取館員與讀者採 90 度，能方便討論且保持獨立空間。再者，電話聲的大小、參考櫃臺在圖書館的位置都是參考晤談溝通過程

中需考量的要素。

(六)身體的一些裝飾 (Artifacts)

如服飾、手環、項鍊等身體的裝飾品，所帶給人的感覺，如館員服飾的裝扮應合宜，不宜過於誇張或炫耀。

陸、參考晤談溝通技巧的訓練與障礙

一、參考晤談中溝通技巧訓練

在參考晤談溝通技巧的訓練中，應該同時論及語言及非語言的溝通，因為人類在進行溝通時大部分是同時使用兩者。

綜合文獻分析，館員在溝通技巧的能力訓練上，應包含以下五大基本能力及五大專業能力培養。

(一)五大基本能力

1. 分析能力：分析讀者的問題層次、主題範圍，能選擇適當的參考問題類型。
2. 敏銳的觀察力：有效地觀察讀者的臉部表情及動作、讀者是否瞭解館員所表達的內容。
3. 客觀的判斷力：判斷讀者的程度及確實的需求。
4. 機警的反應力：依不同狀況作反應與回饋。
5. 適當的表達能力：練習用語言及非語言的溝通技巧來表達，讓讀者更加容易瞭解所表達的意義、館員應該如何



同時面對多位讀者的諮詢。

(二)五大專業能力培養

以下五種專業能力訓練，是以往圖書資訊領域的訓練中較被忽略的部份。這些專業能力對參考晤談的成效有很大的影響，因此需要被重視，以下說明這五大專業能力的內容。

1. 非語言溝通技巧的訓練

語言溝通的重要性常被人提及，然而人們卻忽略非語言溝通所傳達出的訊息。一個讀者選擇是否要找館員詢問之前，通常會由館員的非語言動作來判斷館員目前的狀態，例如館員是否很忙、是否面帶微笑表示親切的態度來決定是否要向館員諮詢問題。因此，參考館員除了訓練語言溝通的技巧外，更要提醒自己非語言溝通傳達出的訊息。館員要訓練自己的非語言溝通時，可以先從面對讀者時保持微笑，採取開放性姿勢（如雙手平放櫃臺）開始，可輔助使用錄影機攝影參考諮詢過程，然後與有經驗的館員加以討論，修正自己的非語言溝通動作。

2. 人際互動理論及分析

溝通的過程係人際互動的一種，因此館員除了溝通技巧的訓練外，也應對人際互動的理論有所瞭解。經由對人

際互動理論的瞭解，一則可改進自己的溝通技巧，另一則可檢視館員與讀者互動的過程。

3. 傾聽的技巧

參考諮詢是館員與讀者共同溝通的過程，不只館員要正確的表達，更是要用心傾聽讀者的問題。唯有傾聽讀者的問題，才能從中找出線索，一方面讓自己釐清讀者的問題；再者，則是作為館員提問的基礎；最後，也能讓讀者感受出館員的專心。

4. 多國語言的能力

圖書館服務的讀者多元化，不一定是本國的讀者，為了有效服務讀者，館員應至少培養第二外國語言，以讓自己有能力與外國讀者溝通。多一種語言能力也開啟館員溝通的另一扇窗，能服務不同語言背景的讀者。

5. 說話技巧的訓練

之前已經提過，非語言溝通能力中「次語言學」的影響很大，特別是音調的音量訓練，因此館員應常聆聽自己的次語言訓練，再加以改進。此外，館員要適當選擇參考諮詢問題的種類，以有效進行參考諮詢，一則可充分了解讀者問題，另一則可避免參考晤談過於冗長。



二、參考晤談中的語言溝通技巧之障礙

在溝通技巧中有些障礙需要瞭解，以有效排除這些障礙，促進溝通。綜合文獻分析（Mount, 1966 ; Richardson, 1985），將存在於溝通過程的障礙分成人為因素及物理環境。

(一)人為因素

指在參考晤談中，館員與讀者本身之態度與特質，所造成的障礙。

1. 館員

- (1)沒有察覺讀者的存在或隨時注意附近讀者的動態：館員正在忙於自己的事情，並沒有察覺讀者的存在，即使讀者在旁邊，館員沒有主動向讀者示意，造成讀者對提問的猶豫。
- (2)依自己的經驗與判斷提供資料給讀者，未考慮到讀者的資訊需求：館員只用習慣的方式回答讀者的問題，將讀者所有的參考諮詢問題，皆用自己經驗與判斷提供資料給讀者，忽略參考晤談的重要性，並無針對讀者的資訊需求提供服務。
- (3)人格特質：有些館員個性較害羞、不善表達，因此覺得主動向讀者微笑或提問是一件很困難的事，因此並無法做好溝通諮詢的工作。

2. 讀者

- (1)缺乏對館藏的認識，認為圖書館無法幫助他：當讀者找不到所需資料時，讀者自以為圖書館的館藏無法提供所需，根本沒有想到要向館員諮詢問題。
 - (2)因為某些個人因素，不想透露出真正的資訊需求或問題：讀者可能認為問題或資訊需求過於私人性或者擔心館員將問題洩漏給他人，所以不願意說出真正的需求。
 - (3)可能不知道自己要什麼，不知道如何陳述資訊需求：讀者的資訊需求尚未清楚，可能尚在 Taylor 所說的 Q1 或 Q2 階段，即使有資訊需求，也不會敘述資訊需求。
 - (4)讀者不信任館員，不認為館員可以回答問題：對館員能力的質疑，不相信館員可以真正為他解答問題。
- #### 3. 讀者與館員兩者皆有
- (1)對特定詞彙的不瞭解：對某些專業詞彙的不瞭解，不知該如何陳述，甚至有時有誤導的可能。
 - (2)覺得提問或回答會讓彼此覺得不自在：在參考諮詢溝通的過程中，可能因覺得提問或回答很尷尬，所以不願意進一步進行溝通。
 - (3)覺得館員或讀者很忙，所以不敢和他說太多話。



(4)提出的回答與問題並不相關：由於提出的問題或回答不相關，因此在進行溝通的過程中遇見困難。

(5)態度問題：館員或讀者態度不佳，影響彼此進行參考諮詢的意願。

(6)不同語言上的障礙。

(二)其他物理環境的障礙

1. 參考桌椅的擺放

參考桌椅常見有平行式與對面式兩種，圖書館應選擇有助益於溝通的桌椅排列方式。不適當的桌椅排列方式，確實影響到讀者與館員的互動之便利性。

2. 噪音

如其他讀者或館員的談話聲、吸塵器、搬動桌椅等等所發出的噪音。

3. 參考服務檯的位置

參考服務檯在圖書館的位置不明顯，因此不容易被讀者發現。

柒、結語

參考晤談是以讀者為中心，好的參考諮詢的溝通技巧，有助於館員達成參考服務的目的，提供給讀者所需的館藏資料。然而，館員在提供資訊服務時，應抱持著推薦的態度，將選擇權交給讀者，因為讀者才能選擇他真正想要的，館員並沒有權力為讀者決定所需的資料；再者，並不是每個問題皆須晤談，應視問題的種類及館藏可提供的深度加以諮詢回答。

再者，溝通是一門學問，也是一種藝術，好的參考晤談由實作中不斷改進，從改進中累積經驗以臻完善，戴蒙（Dedman）進而指出，雖然圖書館員明白溝通技巧的重要性，但是在圖書館學校教育或館員在職教育中卻沒有真正教他們如何溝通（轉引自謝焰盛，民 82 年），所以在圖書資訊學的正規或在職教育中，都應開設相關的課程。

參考晤談的溝通技巧需不斷的評估與改進：參考晤談的溝通技巧為參考服務裡重要的一環。參考服務的溝通技巧與參考服務的其他能力一樣，需要時常的更新知識，同時接收評估與改進。館員可透過同儕討論或將晤談的過程紀錄、錄影下來，彼此討論或觀摩參考晤談的溝通技巧的優缺點。另一方面，也可以實際利用訪談或問卷來收集讀者的意見，分析影響溝通成效的因素，進而改善溝通技巧。

最後，資訊科技的迅速發展下，讀者除了口頭的詢問外，也可經由網路來詢問，因此圖書館除了可將讀者的常見問題置於網頁上，以供查詢及瀏覽外，也可以進一步設計合適的參考諮詢問題表單，以供讀者線上提問使用。同時，平時勤於紀錄參考諮詢問題，並定期整理、更新，建立起本館的參考諮詢問題集，以更有效為讀者提供服務。



參考書目

- Boucher, V. (1976, Fall) . Nonverbal communication and the library reference interview. RQ, 27-32.
- Devore-Chew, M. , Brian R. & Nathan M. S. (1988, Oct. / Dec.) . The effects of reference librarians nonverbal communication on the patrons' perceptions of the library, librarians, and themselves. Library and Information Science Research, 10, 389-400.
- Glogoff, S. (1983, Spring) . Communication theory's role in the reference interview. Drexel Library Quarterly, 19 (2) , 56-72.
- Harter, S. P. (1992) . Psychological relevance and information science. Journal of the American Society for Information Science , 43 (9) , 602-615.
- Knapp, M. L. (1980) . Essentials of nonverbal communication. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Littlejohn, S. W. (民 82) 。 傳播理論 (Theories of human communication) (程之行譯) 。臺北市：遠流。
- Mathews, A. J. (1983) . Communication: A librarian's guide to interpersonal relations. Chicago: American Library Association.
- Mount, E. (1966, Oct) . Communication barriers and the reference question. Special Libraries, 57 (8) , 575-578.
- Munoz, J. L. (1977, Spring) . The significance of nonverbal communication in the reference interview. RQ, 220-224.
- Richardson, J. (1985) . Evaluating nonverbal behavior in the reference interview. International Library Movement, 7, 117-123.
- Taylor, R. S. (1968, May) . Question-negotiation and information seeking in libraries. College & Research Libraries, 29, 178-194.
- Whisner, M. (2002, Winter) . Teaching the art of the reference interview. Law Library Journal, 94 (1) , 161-166.
- White, M. D. (1983, Spring) . The reference encounter model. Drexel Library Quarterly, 19, 38-55.



- White, M. D. (1989, Jan) . Different approaches to the reference interview. Reference Librarian, 25 / 26, 631-646.
- Wilson, P. (1986, Summer) . The face value in reference work. RQ, 25, 468-475.
- 郭麗玲 (民 77, 3 月) 。就非語文行為分析讀者對參考圖書館員偏好之研究。 中等教育 , 39 (1) , 67-73 。
- 陳敏珍 (民 78, 9 月) 。參考晤談理論與運用之研究。 臺北市立圖書館館訊 , 7 (1) , 88-96 。
- 張瀚文 (民 88, 4 月) 。參考晤談中圖書館員與讀者之溝通分析。 大學圖書館 , 3 (2) , 157-170 。
- 黃慕萱 (民 86, 3 月) 。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 (民 81, 6 月) 。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 。
- 謝焰盛 (民 82, 3 月) 。參考晤談中非語言溝通之分析。 臺北市立圖書館館訊 , 10 (3) , 30-45 。
- 謝焰盛 (民 86, 12 月) 。讀者對參考館員肢體語言之認知研究 (上) 。 教育資料與圖書館學 , 35 (2) , 172-193 。
- 謝焰盛 (民 87, 3 月) 。讀者對參考館員肢體語言之認知研究 (下) 。 教育資料與圖書館學 , 35 (3) , 258-282 。
- 蘇玉慧 (民 84, 8 月) 。參考晤談之省思。 圖書與資訊學刊 , 14 , 58-73 。