

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導教授：蘇 媛

線上參考服務館員人際溝通技巧之研究

研究生：陳韻如 撰

中華民國九十五年十二月

# 摘要

研究生：陳韻如

論文名稱：線上參考服務館員人際溝通技巧之研究

A Study of Interpersonal Communication Skills of the Online Reference  
Service Librarians

系統名稱：天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班

指導老師：蘇媛

論文頁數：180

關鍵字：線上參考服務      Online Reference Service

參考館員      Reference Librarian

人際溝通技巧      Interpersonal Communication Skills

隨著新科技的發展及網際網路的普及化，線上參考服務已成為圖書館提供參考服務的一項必備的項目，在 2005 年國內圖書館已陸續開始推出即時交談性之線上參考服務，而此種參考服務改變了人際溝通的模式，圖書館館員在進行參考服務時要如何與使用者進行良好的溝通亦變得非常重要。

本研究旨在瞭解線上參考服務模式中，館員應如何去善用其人際溝通技巧，以提高線上參考服務之效益，並且將之與傳統式的參考服務作比較（例如：面對面式、電話式參考服務），以瞭解人際溝通技巧應用上的差異。本研究採用質性研究的訪談法，訪談國內大學圖書館及公共圖書館中有線上即時參考服務經驗的參考館員共計 16 位。根據訪談結果與文獻探討，再進一步歸納結論與建議。

本研究歸納出以下結論：線上參考服務館員人際溝通技巧受溝通媒介特性之影響；線上參考服務館員更加要求資訊素養的培養；線上即時參考服務的諸多

問題與困難深深影響線上參考服務館員與讀者間的人際溝通；經驗累積、小組討論（經分享）、相關課程、自我進修是線上參考服務館員自身增進人際溝通技巧的方式；線上參考服務館員普遍贊同人際溝通的重要性，但願意花時間及精力在提升人際溝通技巧者並不多；人際溝通技巧課程宜採多元化進行的方式來提升線上參考服務館員的人際溝通技巧。

本研究建議參考服務館員：針對不同傳遞媒介的特性與限制應多加認識；觀察自己或同事與讀者互動時的情況，找出最有效的溝通方式與讀者進行人際溝通；多吸收其他服務行業與客戶進行溝通的技巧；定期或不定期針對不同情況或場合來作自我的檢視。建議圖書館：增加參考服務館員人際溝通技巧的訓練機會與管道；推廣人際溝通重要性的觀念；選擇適當的線上參考服務系統。建議圖書資訊相關系所：在圖書館員養成教育中，可將人際溝通相關教育納入必修的通識課程，或是規定選修相關議題之課程。建議後續研究者：可以採用多種研究方法；從讀者或圖書資訊學系所學生的角度去評鑑館員的人際溝通技巧；可以縮小主題範圍，針對單一議題作較深入之研究；比較接受與未接受人際溝通教育或訓練之館員在參考服務上的差異。

## Abstract

With the development of new technologies and the prevalence of Internet services, online reference services have become an essential component of reference services in the library. Since 2005, real-time interactive online reference services have appeared in the libraries of Taiwan. Interpersonal communication modes have changed during the process of online reference service. Therefore, it is important to pay more attention to the communication between users and reference librarians than ever before.

The purpose of the study is to understand interpersonal communication skills needed for librarians when interacting with users in the online reference services. The researcher also attempted to make a comparison of interpersonal communication styles between traditional reference service and online reference service.

Qualitative research method was utilized in the study, 16 reference librarians in academic and public libraries were interviewed during a two-month time period. The research findings include (1) the characteristics of communication media would have an impact on online reference librarians' interpersonal communication skills; (2) in order to have a better communication between users and librarians, the problems of real-time interactive online reference services need to be solved; (3) learning through work experience, discussion with colleagues, and self-studies were major ways for librarians to improve their communication skills; (4) despite the fact that most librarians interviewed agreed on the importance of good communication skills, very few librarians were willing to take extra time for that; (5) interpersonal communication courses for online reference librarians should proceed with multiple instruction modes

# 目次

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 第一章 緒論.....                         | 1   |
| 第一節 研究動機.....                       | 1   |
| 第二節 研究目的.....                       | 3   |
| 第三節 研究問題.....                       | 4   |
| 第四節 研究範圍與限制.....                    | 5   |
| 第五節 名詞解釋.....                       | 6   |
| 第二章 文獻探討 .....                      | 11  |
| 第一節 參考服務館員與使用者之互動.....              | 11  |
| 第二節 線上參考服務的定義、發展及類型.....            | 18  |
| 第三節 人際溝通技巧之基本概念介紹.....              | 32  |
| 第四節 人際溝通與圖書館服務之相關研究.....            | 45  |
| 第三章 研究設計與實施 .....                   | 65  |
| 第一節 研究方法.....                       | 65  |
| 第二節 研究對象.....                       | 69  |
| 第三節 研究工具.....                       | 72  |
| 第四節 實施流程.....                       | 74  |
| 第四章 研究結果分析 .....                    | 79  |
| 第一節 受訪者之背景資料分析.....                 | 79  |
| 第二節 參考服務館員之人際溝通技巧分析.....            | 86  |
| 第三節 線上參考服務館員的特質、人際溝通技巧增進之看法.....    | 122 |
| 第四節 綜合討論.....                       | 132 |
| 第五章 結論與建議 .....                     | 147 |
| 第一節 結論.....                         | 147 |
| 第二節 建議.....                         | 153 |
| 參考書目.....                           | 159 |
| 附錄.....                             | 171 |
| 附錄一 【線上參考服務館員人際溝通技巧之研究】訪談大綱.....    | 171 |
| 附錄二 【線上參考服務館員人際溝通技巧之研究】訪談大綱修正版..... | 175 |
| 附錄三 資料分析編碼表.....                    | 179 |

## 圖表目次

### 一、表目次

- 表 3-2-1 具多樣化線上參考服務經驗之受訪者一覽表
- 表 3-2-2 近兩年有提供線上參考服務經驗之受訪者一覽表
- 表 4-1-1 圖書館類別、性別、年齡、隸屬部門、職稱
- 表 4-1-2 學歷背景
- 表 4-1-3-1 參考工作年資
- 表 4-1-3-2 每周輪值參考櫃檯與使用者互動時數
- 表 4-1-3-3 即時參考服務經驗
- 表 4-2-1-1 親自到館式參考服務中運用之口語溝通技巧
- 表 4-2-1-2 電話式參考服務中運用之口語溝通技巧
- 表 4-2-2-1 親自到館式參考服務中運用之非口語溝通技巧

### 二、圖目次

- 圖 3-4 研究實施步驟的詳細流程圖

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

過去的人主要使用語言及肢體動作來進行面對面的溝通，在文字發明後，人們不再侷限於面對面溝通的模式，可以透過文字進行互動溝通（如書信的往來），到了現在，電話發明以後，打破了距離空間的限制，改變了人們的溝通模式與人際關係，人與人之間只要透過電話就可以與他人進行互動，然而網際網路此一複合媒體的出現，對於溝通模式與人際關係的影響更大，它將人類溝通的口語、文字書寫、視聽傳播整合到同一系統，不僅打破了時空的限制，也為傳統的人際溝通帶來新契機。<sup>1</sup>

隨著新科技的發展及網際網路的普及化，圖書館界運用許多新科技在提供讀者服務上，如線上參考服務已成為提供參考服務的一項必備的項目之一。加上現在我們正處在與時間賽跑的時代，現代人的時間愈來愈寶貴，情願運用搜尋引擎自行查詢正確度不高但可以接受的資料，也不願花時間在圖書館內找尋資料，更別說是向館員尋求協助了。線上參考服務的出現可以提供使用者免受時間與地域的限制，可以不需親自到館，更不需要接受館員面對面式的服務<sup>2</sup>，對於那些需要幫助但無法到館接受服務的使用者來說，不失為一項省時又省力的服務型態。

自 1980 年代中期，電子郵件開始應用於圖書館的參考服務中，當時多應用於健康科學與工程方面的圖書館，這是圖書館線上參考服務的開端。<sup>3</sup>自此之後線上參考服務經過了二十年的努力，已經發展到以線上即時交談的方式來提供線上參考服務，在 2005 年國內圖書館已陸續開始推出此項服務<sup>4</sup>，如台北市立圖書

館「參考服務視訊櫃檯」、交通大學圖書館「線上互動讀者諮詢服務」、中山大學圖書館「交談式參考諮詢服務」等，不過進行的成效不一，但可得知提供即時性的線上參考服務已是一項重要的趨勢。

參考服務的進行過程中，館員的人際溝通技巧如音調、面部表情、肢體語言等都可以提高館員的友善感，即使回答錯誤卻能滿足使用者，強過回答正確但是態度不好。<sup>5</sup>Rawlinson 認為，在參考服務的過程中，使用者在整個過程中感覺舒服才能引發下次光臨的機會，服務的內涵與品質則是其次<sup>6</sup>，因此人際溝通技巧一向在參考服務過程中佔有很重要的份量。當圖書館在提供參考服務時，參考服務館員若能與讀者建立良好的人際溝通關係一定有助於參考服務之進行，和提供傳統參考服務一般，線上參考服務的目的就是解決使用者的問題，重點仍是放在人與人之間的互動情形，我們可以將此項服務想成舊酒新裝一樣<sup>7</sup>，所改變的只是手段，前者是採用面對面、電話、傳真等方式進行諮詢，後者則是運用各種自動化電腦系統作為工具來進行服務。在這中間人與人的互動溝通方式便產生了一些改變：傳統參考服務中，以面對面參考服務而言，在人際溝通中可以運用到一些口語與非口語化的方式與讀者進行溝通，但是在線上參考服務時，多半是經由以鍵盤輸入的「文字」為溝通工具，此時館員與讀者間的互動僅限於文字上的溝通，若加上視訊或是麥克風的輔助，便可以模擬面對面的參考服務，不過兩者仍有其差異，因為人與人「真正」的見面與透過「工具」而見面應該是有所差異的，在這樣的情況下，館員在進行服務時要如何善用人際溝通技巧來瞭解讀者的問題，進而有效地提供讀者服務呢？

線上參考服務已經是一項不可遏止的趨勢，加上電腦及網際網路帶給圖書館與人們的影響，改變了人際溝通的模式，圖書館館員在進行參考服務時應該注意哪些地方是很需要探討之議題。截止目前為止，依據國內圖書館與資訊科學系所教育<sup>8</sup>的課程規劃中瞭解，在參考服務領域中課程的重點多在參考資料的檢



素上，對於參考服務進行中的參考晤談所需的人際溝通技巧上著墨並不多，目前為止，台灣大學圖書資訊學系中有開設一門「人際關係與讀者服務」及淡江大學教育資料科學系有一門「參考諮詢技巧」的選修課程、佛光大學教育資訊學系所開設一門「人際關係與溝通」的必修課程。國內探討圖書館員工作壓力<sup>9</sup>、基本核心能力<sup>10</sup>、專業能力<sup>11</sup>、繼續教育需求<sup>12</sup>、人員評鑑<sup>13</sup>等方面的研究皆將人際溝通技巧列舉在重要因素之中，因此本研究將以此課題為研究主題，首先將人際溝通分為口語溝通( verbal communication )、非口語溝通( non-verbal communication )兩大部份為主軸，試著瞭解線上參考服務模式中，館員應如何去善用其人際溝通技巧，以提高線上參考服務之效益，並且將之與傳統式的參考服務作比較(例如：面對面式、電話式參考服務)<sup>14</sup>，歸納出人際溝通技巧應用上的差異，研究的結果將可以作為以後培訓館員的參考依據。

## 第二節 研究目的

本研究主要的目的是在於探討圖書館參考服務館員在進行線上參考服務時所應用到的口語化與非口語化的人際溝通技巧，並且與其他參考服務方式比較，一方面是瞭解目前參考服務館員對於線上參考服務人際溝通技巧的認知及看法，另一方面也想從調查中瞭解實際應用操作的情形，從中歸納比較出認知上與實際上的差異，再據以歸納研究結果，提供國內圖書館線上參考服務規劃的參考，本研究結果期望可以作為嚴選適任此服務館員及規劃課程的依據，亦可作為圖書館館員養成教育、或館員再教育課程規劃時的重點。

### 第三節 研究問題

針對本研究之研究目的，所設計的研究問題如下：

1. 口語溝通與線上參考服務方面的問題
  - (1) 參考服務館員對於應用口語溝通於線上參考服務的看法為何？
  - (2) 口語溝通在進行線上參考晤談時與其他參考服務（面對面式與電話式）有何異同？
  
2. 非口語溝通與線上參考服務方面的問題
  - (1) 參考服務館員對於應用非口語溝通於線上參考服務的看法為何？
  - (2) 非口語溝通在進行線上參考晤談時與其他參考服務（面對面式與電話式）有何異同？
  - (3) 非口語溝通中的書面溝通在進行線上參考服務的運用情形為何？參考服務館員又有何看法？
  
3. 線上參考服務館員與人際溝通技巧方面的問題
  - (1) 線上參考服務館員對於人際溝通相關課程或是訓練的需求與建議為何？
  - (2) 線上參考服務館員在人際溝通與關係方面的困難？如何去解決？
  - (3) 作為成功的線上參考服務館員在人際溝通方面應具備的特質？

#### 第四節 研究範圍與限制

針對研究問題與研究目的之設計，本研究之研究範圍及研究限制說明如下：

1. 本研究僅針對線上參考服務館員與使用者互動人際溝通技巧中所需的相關問題作探討，在人際溝通技巧方面主要包括線上參考服務館員的口語溝通與非口語溝通兩方面。其他關於線上參考服務的技術層面則不作深入之研究。
2. 本研究的重點在於參考服務館員的人際溝通技巧探討，在研究對象的挑選上並不會對於圖書館類型加以限制，主要是以較大型的大學圖書館及公共圖書館之參考服務館員為研究對象。
3. 本研究將以訪談法作為研究方法，主要在於深入瞭解線上參考服務館員對於人際溝通技巧應用於線上參考服務時的經驗、認知與看法，並且與其他的參考服務方式作比較，因此以訪談法為主要之研究方法。
4. 本研究僅在於瞭解線上參考服務館員對於人際溝通技巧的應用情形及重要性認知等方面的課題，將不會對於館員之人際溝通技巧好壞進行評估。

## 第五節 名詞解釋

### 1. 線上參考服務 (Online Reference Services)

線上參考服務即利用網際網路進行問與答的參考服務<sup>15</sup>，進行方式包括非同步的電子郵件提問、網頁表單填寫問題、利用電子參考資源整合查詢介面及知識庫提供相關資源，及同步的合作瀏覽、線上交談等方式。<sup>16</sup>

### 2. 線上參考服務館員 (Online Reference Services Librarian)

本研究所指的線上參考服務館員，是泛指包括所有曾經或目前有提供任何類型線上參考服務（如電子郵件、線上交談）之館員。

### 3. 參考晤談 (Reference Interview)

參考晤談是館員跟讀者之間的一種溝通行為。在參考問題分析的當時，參考服務館員與讀者之間的溝通，使參考服務館員能澄清問題的疑點，掌握問題的關鍵，瞭解讀者的需要與能力，建立讀者對參考服務館員的信心，進而爭取讀者的合作，順利達成參考諮詢與資訊服務的目的。<sup>17</sup>

### 4. 人際溝通技巧 (Interpersonal Communication Skill)

人際溝通技巧指的是在人際溝通互動上所應用到的技巧，包含在溝通進行中所運用到口語與非口語化的方式，可能是面對面、遠距、或是透過科技所發生的溝通，例如：詢問、給予回饋、晤談、開會、呈現自己、處理顧客抱怨、給予或接收幫助等都在此範疇內。<sup>18</sup>

5. 以電腦為媒介之溝通 (Computer-Mediated Communication, CMC)

在傳播學界又稱為電腦輔助溝通、電腦媒介傳播。電腦輔助溝通是利用電腦網路與連線的概念，將數位化的訊息、資料或資訊，在使用者之間互相交換與傳遞，以達成溝通之目的的一種方式。<sup>19</sup>

## 註釋

- <sup>1</sup> 歐貞延，「Go to Cyberlove--從網路看親密關係的轉變」(碩士論文，南華大學教育社會學研究所，民 93)，頁 11。
- <sup>2</sup> Lucy A. Tedd and Andrew Large, *Digital Libraries: Principles and Practice in a Global Environment* (Munich : K.G. Saur, c2005), p.37.
- <sup>3</sup> Suzanne M. Gray, "Virtual Reference Services: Directions and Agendas," *Reference & User Services Quarterly* 39:4 (Summer 2000): 366.
- <sup>4</sup> 台北市立圖書館，「參考服務視訊櫃檯」  
<<http://dnt.tpml.edu.tw/ivcounter>> (檢索日期 2006/10/12)  
交通大學圖書館，「線上互動讀者諮詢服務」  
<[http://solo.247ref.org/wcscgi/CDM.exe?SS\\_COMMAND=CUST\\_SUP&Category=NCT](http://solo.247ref.org/wcscgi/CDM.exe?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=NCT)> (檢索日期 2006/10/12)  
中山大學圖書館，「交談式參考諮詢服務」  
<<http://www.lib.nsysu.edu.tw/ext/chat/>> (檢索日期 2006/10/12)  
大葉大學圖書館，「線上即時參考諮詢服務」  
<<http://lib.dyu.edu.tw/ref/part1.htm>> (檢索日期 2006/10/12)
- <sup>5</sup> Jody Condit Fagan and Christina M. Desai, "Communication Strategies for Instant Messaging and Chat Reference Services," *Reference Librarian* 79/80(2002/2003): 125.
- <sup>6</sup> Stephen Rawlinson, "Key Skills and Behaviours for Information Service," *Managing Information* 5:3 (1998.04): 31.
- <sup>7</sup> Marc Meola and Sam Stormont, *Starting and Operating Live Virtual Reference Services*, (New York : Neal-Schuman Publishers, c2002), p.3.
- <sup>8</sup> 台灣大學圖書館學系所，課程規劃  
<[http://www.lis.ntu.edu.tw/main/class\\_chinese\\_1.htm](http://www.lis.ntu.edu.tw/main/class_chinese_1.htm)> (檢索日期 2006/10/12)  
輔仁大學圖書資訊學系所，碩士班課程資訊  
<<http://www.lins.fju.edu.tw/instpage.php?w=100%&h=3000&page=http://www.lins.fju.edu.tw/lins/gradu.htm>> (檢索日期 2006/10/12)  
輔仁大學圖書資訊學系所，大學部課程資訊  
<<http://www.lins.fju.edu.tw/instpage.php?w=100%&h=2000&page=>

---

<http://www.lins.fju.edu.tw/lins/undergradu.htm> > (檢索日期 2006/10/12)

淡江大學教育資料科學系所，課程規劃

<[http://www.dils.tku.edu.tw/user/doc/class\\_doc/class.doc](http://www.dils.tku.edu.tw/user/doc/class_doc/class.doc)>

(檢索日期 2006/10/12)

世新大學資訊傳播學系所，各學制課表

<<http://ic.shu.edu.tw/download3-1.htm>> (檢索日期 2006/10/12)

玄奘大學圖書資訊學系，課程規劃

<<http://www.hcu.edu.tw/hcu3/content/lis01/content/course/course.asp>>

(檢索日期 2006/10/12)

師範大學社會教育學系圖書館學組，課程與修業流程

<[http://www.ntnu.edu.tw/ace/02\\_3.htm](http://www.ntnu.edu.tw/ace/02_3.htm)> (檢索日期 2006/10/12)

佛光大學教育資訊學系所，碩士班課程資訊

<[http://eis.fgu.edu.tw/document/curri\\_grad\\_93.doc](http://eis.fgu.edu.tw/document/curri_grad_93.doc)> (檢索日期 2006/10/12)

佛光大學教育資訊學系所，大學部課程資訊

<[http://eis.fgu.edu.tw/document/curri\\_under\\_93.doc](http://eis.fgu.edu.tw/document/curri_under_93.doc)> (檢索日期 2006/10/12)

交通大學電機資訊學院專班之數位圖書資訊組，課程資訊

<<http://dpeecs.nctu.edu.tw/plan.php>> (檢索日期 2006/10/12)

政治大學圖書資訊學與檔案學研究所，課程規劃

<[http://www.lias.nccu.edu.tw/e\\_class/e3.htm](http://www.lias.nccu.edu.tw/e_class/e3.htm)> (檢索日期 2006/10/12)

- <sup>9</sup> 陳書梅，「我國公立大學暨學院圖書館館員工作壓力源之調查研究」，《大學圖書館》7卷1期(民92年3月)：42-43。
- <sup>10</sup> 林鳳儀，「我國企業圖書館館員核心能力之研究」，《大學圖書館》7卷1期(民92年3月)：209。
- <sup>11</sup> 張惠媚，「醫學圖書館員專業能力需求評估之研究」(碩士論文，私立淡江大學教育科技學研究所，民91)，頁96。
- <sup>12</sup> 林淑君，「公共圖書館館員繼續教育需求之研究」(碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學研究所，民91)，頁54、105。
- <sup>13</sup> 林佳慧，「資訊檢索員評鑑量表之研究」(碩士論文，私立淡江大學教育資料科學學系研究所，民86)，頁2。

- 
- <sup>14</sup> Muhammad Asim Qayyum, "Internet Reference Services and the Reference Desk: Does the Nature of a User's Query Really Change?" *Internet Reference Services Quarterly* 7:3(2002): 21.
- <sup>15</sup> 同註 7。
- <sup>16</sup> 簡玉菱、柯皓仁,「網際網路時代的參考諮詢服務—線上合作參考諮詢服務」,《國家圖書館館訊》91 卷 3 期(民 91 年): 7-8。
- <sup>17</sup> 胡歐蘭,《參考資訊服務》(台北市:台灣學生,民 73),頁 136。
- <sup>18</sup> Karen L. Medsker and John P. Fry, "Acquisition of Interpersonal Communication Skills: A Research-Based Approach," *Telematics and Informatics* 14:3 (1997): 210.
- <sup>19</sup> 同註 1, 頁 12。



## 第二章 文獻探討

本章對於過去十年來圖書資訊學文獻中與線上參考服務、人際溝通等相關研究進行歸納與分析，嘗試從參考服務館員與使用者之互動，線上參考服務的定義、發展及類型，人際溝通技巧之基本概念介紹，人際溝通技巧與圖書館服務等四部份作文獻探討，以作為本研究調查之理論基礎。

### 第一節 參考服務館員與使用者之互動

本節的內容主要分為三部份，從參考服務館員之特質與角色、參考晤談、參考服務館員的角色及其與使用者之關係三方面介紹。

#### 一、參考服務館員之特質與角色

參考服務的成功與否，參考服務館員的素質是一項重點。Wyer 在其 *Reference Work* 一書中提到參考服務館員應當具備的 27 項特質，王錫璋<sup>1</sup>與薛文郎<sup>2</sup>則將其整理出來，認為除了完整的高等教育與專業知識外，還包含智慧、精確、判斷力、專業知識、可靠性、禮貌、足智多謀、圓通、機敏、熱衷工作、記憶力、求知欲、樂於與人接觸、想像力、適應性、堅忍、愉快、合作、條理、健康、主動、勤勉、速度、沉著、耐心、堅強、整潔等 27 大項，並說明其中 Wyer 特別強調館員應具備禮貌、樂於與人接觸、主動、耐心這些與人際關係相關之特質。

除此之外，Katz 在其 *Introduction to Reference Work: Basic Information*

*Services* 一書中談到參考服務館員應遵守的行為指標是(1)具易親近性：不論是以口語化或非口語化的方式與使用者進行互動都應具有容易親近的特質；(2)高度興趣：無論是否對使用者的需求問題有無真正的興趣，都要表現出具高度興趣；(3)參考晤談：有效掌控參考晤談過程，瞭解使用者真正的資訊需求；(4)搜尋：有效的搜尋，才能發現正確資訊；(5)追蹤：參考工作不是當使用者離開就表示結束的，館員有責任再持續追蹤瞭解。<sup>3</sup>由此可知要做好一位優秀的參考服務館員要能掌握這五項行為指標，而這是需要經由良好的訓練、具服務的熱忱、對各種學科資訊資源的知識、以及具服務倫理的行為等素養來培養的。<sup>4</sup>

新時代的來臨，圖書館需要全方位、全職能的館員。這意指著專業圖書館員應該能充分且全面化的瞭解，在圖書館之中的每一管理環節、各種資源、各種服務方式間的互動性、互補性、互通性與關聯性，而不是只有各司其職而已。<sup>5</sup>對於參考服務館員來說亦是如此，雖然主要面對的是圖書館的使用者，但是對於館內的所有資訊資源、人事職責、服務方式等都應當有相當程度的瞭解，當使用者有任何問題出現時才能夠有效處理與善用人力物力資源。

## 二、參考晤談

就線上參考服務來說，成功的關鍵在於館員透過網際網路來進行參考諮詢及研究輔助的能力，而館員為了提供高品質的服務，一個最直接的方式就是透過參考晤談。<sup>6</sup>Ross 等人在 *Conducting the Reference Interview* 一書中，將部份的重點放在參考服務館員進行參考晤談應該要常讓使用者知道館員正在為他做些什麼以及目前進行到哪裡<sup>7</sup>，如此一來使用者才能明確知道館員的進行狀況及有參與感。

晤談的發生可以是在醫師與病人之間、主管與部署之間、圖書館員與使用者

之間等。而參考晤談則專指是參考服務館員與讀者之間的一種溝通行為，具有雙向溝通、有一定的目的性、是一種問與答交替行為等特徵。<sup>8</sup>而胡歐蘭將其定義為「在參考問題分析的當時，參考服務館員與讀者之間的溝通，使參考服務館員能澄清問題的疑點，掌握問題的關鍵，瞭解讀者的需要與能力，建立讀者對參考服務館員的信心，進而爭取讀者的合作，順利達成參考諮詢與資訊服務的目的。」<sup>9</sup>Parus 則認為由於讀者缺乏以言語明確地表達其資訊需求的能力，導致與館員間的溝通不良，參考晤談的目的就是企圖消弭讀者與館員之間的溝通差距（communication gap），以便館員得以協助讀者找到其所需要的資訊。<sup>10</sup>因此，館員最好必須具備良好的溝通能力、瞭解問題的種類、充份認識各種參考資源的特色、熟悉各種檢索策略及技巧、並具備豐富的主題及學科知識，以便協助讀者找出其真正的資訊需求。<sup>11</sup>

參考晤談的進行過程中，當館員期望與使用者有良好的互動時，首先要去瞭解使用者的背景、需求、問題，我們可以透過提問、傾聽、回饋、同理心等方式得知。<sup>12、13</sup>

## 1. 提問（Asking Questions）

在有效的溝通中，主動去提問表示出對於該議題是有興趣且覺得值得注意的，尤其可從中得到使用者的需求與問題所在，盡量能達到正確、完整、且相關的資訊。Glaser 與 Biglan 建議可從下列方式著手：(1)提問開放式問題；(2)能將問題的範圍鎖定，避免過度廣泛；(3)詢問時可從一些瑣事的處理、經驗、例子、觀感下手。而 Lloyd 與 Bor 則認為，在提問時，應盡量避免問太多的問題，且問題要簡單、明確，採取開放的態度讓使用者以自己的方式回答。

## 2. 傾聽 (Listening)

Covey 指出，人類心理最大的需求在於被瞭解、證實、肯定、體諒，所以當一個人仔細去傾聽別人說話時，是給予相當程度的心理撫慰的。而傾聽也是表達出瞭解、關心一個人所言何事及有何感受，更是發現其問題所在的一個方法。<sup>14</sup>Gemmet 提出一位良好的傾聽者應該包含幾個條件：(1)勿中斷他人說話，尤其是不要去糾正其錯誤及論點；(2)勿過度評斷；(3)先思考再回答；(4)盡量能正視說話者；(5)仔細聆聽；(6)觀察其非口語化的行為；(7)勿受偏見或是價值觀影響；(8)適時給予一些基本的假設、感覺；(9)全神專注並且適時關心所聽到的資訊；(10)當他人說話時避免高聲談論；(11)勿過度強調一定要有最後收尾。

## 3. 回饋 (Feedback)

回饋可以分成幾種類型；例如：讚揚、重述問題、確認觀感、描述其行為等，主要的作用在於讓對方瞭解自己目前的情況，也給予對方肯定，以促使溝通過程的順暢。讚揚是一種對於對方所表現表達肯定的意思；重述問題的真正目的不在於表現出對方說了什麼，而是自己瞭解了多少；確認觀感的用意在於確認自己所接收的資訊與對方所表達的含意是否相同；描述行為的用意並不是評論他人的行為、動機、態度、特徵，而是進一步瞭解對方用意。

## 4. 同理心 (Empathy)

當尊重他人或是表示善意時，通常我們會釋出對於人事物之同理心

<sup>15</sup>，也可以試著站在他人的立場來設身處地的著想。Osler 建議，可從以下方式著手：(1)推想他人的心智狀態；(2)試著感覺他人的感受；(3)去推測他的想法；(4)善用一些較為和善的字眼、鼓舞的手勢、熱情的態度，如此一來一定能讓他人感受到你的同理心。

在進行晤談的過程中，Rawlinson 建議一定要把握以下要素，首先以親切的肢體語言表達出晤談的意願、在交談過程中不要打斷他人說話、主動傾聽、清楚明確詢問所需、給予一定的時間與空間思考、全神貫注、使用明確字眼、避免使用行話、給予回饋。<sup>16</sup>正由於參考晤談是館員與讀者之間的溝通行為，舉凡人際溝通都牽涉到技術和藝術雙重層面，其過程往往相當複雜且涉及多種領域（如認知型態、資訊尋求行為、資訊需求分析等），因此在討論時往往難以兼顧所有層面，也無法提出一種放諸四海皆準的模式，因此，要如何完成一高品質的參考晤談，除了有賴館員對參考晤談的經驗及技巧外，創造力與臨場反應的能力更是不可或缺。<sup>17</sup>

雖然參考晤談模式並沒有一定的標準模式，但仍有不少學者提出其對於參考晤談模式的看法；Taylor 將讀者的資訊尋求依其陳述程度分成四級，分別是 Q1-內藏之資訊需求（the visceral need）：真實但無法陳述之資訊需求；Q2-意識化之資訊需求（the conscious need）：有意識並在腦海中勾勒出輪廓之資訊需求；Q3-正式之資訊需求（the formalized need）：用具體口語或文字陳述出之資訊需求；Q4-妥協後之資訊需求（the compromised need）：輸入資訊系統之資訊需求。其中內藏之資訊需求是讀者真正資訊需求之所在，應該是參考晤談最想瞭解的部份。<sup>18</sup>不論哪種參考晤談的模式，在一個良好參考晤談的過程中，不外乎先迎接使用者以表示歡迎、探查並陳述問題、再次重申問題、詢問所需資源及範圍、選擇適當資源、應用搜尋方法、指引使用者適切資源、確認問題已解決，及確認使用者已沒有其他問題，簡單來說就是詢問、確認、追蹤等步驟。<sup>19、20</sup>

談到參考晤談時館員與讀者間的互動溝通，主要可以分成口語化與非口語化的溝通，在口語溝通中說出的話語有其代表意義，但非口語化的動作可以表現另一種含意。<sup>21</sup>在口語溝通中，包含了傾聽、適時地作出判斷、以語言反應感受、重述問題、提問（如開放性、封閉性、中庸性問題）、給予鼓勵、適時結束等。而在非口語溝通中，所牽涉的範圍很廣，謝焰盛在「參考晤談中『非語言溝通』之分析」一文中分析歸納多位學者之分類，認為非語言溝通大致可區分為三類，包括了動作學、次語言學、環境學等三類，動作學方面包含一些肢體動作，例如面部表情、眼光接觸、手勢、姿勢、身體移動等，而次語言指的是在溝通過程中說話的方式、音調、音量、聲音變化、說話頻率、說話速度、持續之長短等等，環境學則指的是環境帶給人們的使用與感覺，包含了建築規劃、傢俱陳設、空間設計、燈光明暗等方面可以營造出交談及溝通之情境。<sup>22</sup>

### 三、參考服務館員的角色及其與使用者之關係

1995年陳文生在「圖書館與國家資訊基礎建設（NII）研討會會議論文集」中提及，早在十多年前 Lancaster 在分析圖書館未來的功能時，就提出資訊諮詢家、資訊分析師或從事訓練讀者資訊檢索的資訊教育家等這些名詞，主要是當時 Lancaster 早已預測到網際網路將帶給圖書館的衝擊，圖書館員將以資訊提供者、資訊中介者、資訊接收者、資訊教育者、資訊組織與分析者等新角色再度定位。

23

經過十年之後，目前的現況與上述所提及比較起來，角色的變化並不大，但過去參考服務館員被認定是資訊資源的中介者，他們很熟悉資訊與善用資訊管道，且與讀者的關係是具高度結構性及預期性的，但是因為新科技的衝擊，直接影響了使用者使用資訊的習慣、價值、態度及信心，使得參考環境亦隨之改變，

在 Coffman 及 McGlamery 的研究統計中指出，參考櫃檯的使用率下降<sup>24</sup>，線上參考服務的使用率上升，使用者不一定需要透過館員的協助便能自行利用搜尋引擎（如：Google）找尋答案來滿足其大部分的資訊需求<sup>25</sup>，這樣的改變讓參考服務館員必須重新去思考自己的定位，不再只是收集、組織、傳遞資訊，更應該瞭解、提升使用者問題的品質、搜尋的方式，探究使用者的真正更深層的資訊需求。<sup>26</sup>

就使用者來說，在 Qayyum 的研究中發現，雖然現在的環境改變了，但使用者所詢問的問題本質並無太大的改變，改變的只是與館員互動溝通的管道，及所運用到的資源類型。<sup>27</sup>我們也可以將參考服務館員與讀者視為是合作學習（cooperative learning）的關係<sup>28</sup>，將參考晤談視為相互教育學習的一種過程<sup>29</sup>，因為館員瞭解資訊資源的使用與管道，而讀者瞭解研究的需求，兩者藉由互動溝通的過程中彼此協助成長，是與使用者成對等、個人的關係，這樣的改變讓館員要去適應一切，重新調整心態，改變純粹以「教導者」或較上位者的角色出現，以期能盡心盡力來為使用者服務。

除此之外，近年來圖書館擁有愈來愈多的遠距使用者，主要包含了遠距教學的學生及住家較遠的學生與教職員，也有不少人是因為職場上的需要再重回校園再進修的，對於面對各種不同背景、需求、技術等各型各樣的人尋求資訊服務時，參考服務館員要能適切地瞭解其需求、所運用之管道、喜歡的服務方式及圖書館本身的限制（指的是能提供的幫助多寡）來幫助他們<sup>30</sup>，如此一來才能維持一定品質的服務。

## 第二節 線上參考服務的定義、發展及類型

本節內容包括線上參考服務的意義、發展、各種種類及其優缺點，以下將分段加以敘述之。

### 一、何謂線上參考服務

線上參考服務是使用者與館員間以電子郵件或線上交談等方式進行參考諮詢的問與答<sup>31</sup>；亦可稱為線上諮詢、互動諮詢、電子數位諮詢等，其涵蓋範圍很廣，包括：圖書館網站上建立可搜尋的 FAQ（常問問題集）、透過電子郵件或網頁表單的問題回答、使用線上聊天的軟體提供即時的諮詢服務等<sup>32</sup>；Lankes 則認為線上參考服務是透過網際網路將所有的資訊整理成解答傳送給使用者的過程<sup>33</sup>；Brezney 等人認為線上參考服務是透過網路提供的參考服務，包含螢幕分享、共同瀏覽、解答整理、追蹤軟體等，是一種幫助使用者使用圖書館的服務，使用者不需要親自到圖書館，就能獲得立即的答案。<sup>34</sup>

美國參考與使用者服務協會（Reference and User Services Association，(RUSA)）在《線上參考服務建置指南》（Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services）中定義線上參考服務是以電子化方式提供參考服務，使用者透過電腦及網際網路與參考服務館員進行溝通，而沒有實體上的見面，溝通的管道包含了線上交談、視訊會議、共同瀏覽、電子郵件、即時傳訊等方式，而館員可以利用電話、傳真、面對面、一般書信等方式做回覆，不一定是透過電子化的方式回應使用者。<sup>35</sup>



根據蔡碧芳的整理，線上參考服務是圖書館參考服務館員利用電腦和網路，以數位化的方式（如電子郵件、線上交談、視訊參考等）進行的服務，協助使用者查詢資訊或回答問題，提供使用者遠端、即時、打破時空藩籬的服務。<sup>36</sup>徐嘉僑綜合各家說法，認為線上參考服務是一種利用網際網路的資訊科技技術，提高傳統參考服務品質做法的服務理念，它的主要目的在於能藉助網際網路的技術達到不限空間、不限時間的理想，完成使用者與圖書館參考服務館員間的問答。<sup>37</sup>

在詞彙方面，文獻上可以看到許多不同的名詞代表線上參考服務，例如：

“Online Reference Services”、“Digital Reference Services”、“Virtual Reference Services”、“Live Reference Services”、“E-Reference Services”、“Web-base Reference Services”、“24/7 Reference Services”、“Remote User Reference Services”、“AskA Services”等，大抵而言都屬於線上參考服務的一環，而其優點就是可以提供使用者不需親身到館使用圖書館，也不需實際面對面地接受參考服務。<sup>38</sup>

以圖書館整個大環境來說，面對廣大又多元化的資源與使用者，絕非單一館的能力所足以支撐及克服的，所以如何運用、整合館與館間的聯盟資源及人才是勢必的，線上參考服務也不例外。合作式線上參考服務，就是圖書館透過合作或結盟的方式，結合不同地區、不同性質的圖書館或與學者、專家和學會形成聯盟，或是在原有的聯合計畫中，納入線上參考服務項目，以聚集大量的資源與人力，提供更優質的參考服務。<sup>39</sup>「合作式數位參考服務用意在於讓國際間的圖書館或相關機構能夠隨時隨地透過數位化網路為研究者提供專業化的參考服務。」<sup>40</sup>這是美國國會圖書館（Library of Congress）所給予合作式數位參考服務（Collaborative Digital Reference Service, CDRS）的解釋，但也說明了線上參考服務的中心理念，就是能隨時隨地透過網際網路，提供專業化參考服務給位於各地的研究者。

## 二、線上參考服務的發展

線上參考服務是近 20 年漸漸發展出來的一種服務項目。1980 年代中期，電子郵件開始利用於圖書館的參考服務中，當時多應用於健康科學與工程方面的圖書館，這可算是圖書館線上參考服務的開端。<sup>41</sup>漸漸地在 1990 年代，電子郵件方式已成為一種盛行，在國外的圖書館，對於電子郵件的參考服務通常都以”Ask A Librarian”為名，而名稱上比較不同的像是英國 Newcastle 大學圖書館的”Ask the NERD a Question”。

ASK 服務（泛指所有以 ASK 開頭的參考服務）最早是在 1994 年夏天 ALA 學會會議中曝光，而最先有此想法，將此服務當作圖書館服務方式的是在 1994 年 10 月的喬治亞理工學院（Georgia Institute of Technology）。除了學術圖書館與公共圖書館的傳統 ASK 服務之外，尙有更專門化與主題導向的 ASK 服務，像是 AskERIC（askeric.org）與華盛頓大學（University of Washington）的 MAD Scientist Network（www.madsci.org），都是強調有專業主題服務的 ASK 服務。接著在喬治亞大學（University of Georgia）圖書館的 Curtis 主持下，喬治亞地區的大學圖書館開始提倡一合作性的數位參考服務計畫，計畫內容就是想要聯合喬治亞地區的圖書館一起來提供電子參考服務，但在當時僅有喬治亞大學圖書館參與，於是計畫宣告失敗。不過此計畫仍有其貢獻，例如提供如何尋找圖書館專家、運用鄰近圖書館資源的方式。<sup>42</sup>

在 1998 年由美國國會圖書館提出國際性合作數位參考服務計畫(即 CDRS) 的概念。1999 年開始運用交談軟體來幫助讀者做線上即時參考服務，但初期僅限於館員與讀者進行簡單訊息的交換，隨著軟體愈來愈精緻化，功能也增加不少，讓館員與讀者的互動更加豐富。<sup>43</sup>在 2000 年夏季，由 Kresh 所主持開始實行

合作數位參考服務計畫並且正式上線使用，目的在於希望能隨時隨地的提供專業服務給民眾，當時僅有 30 所圖書館參加，參加館可以選擇要「提出並解答問題」、「僅提問」、「僅回答有限的問題」等三種方式來處理線上參考問題，也有專門的軟體管理者負責問題與解答的接收、轉介及管理。<sup>44</sup>截至 2001 年 11 月為止就有 200 所圖書館加入會員，並且遍佈五大洲。<sup>45</sup>在 2002 年 6 月時 CDRS 改名為 QuestionPoint，並交由 OCLC 公司來負責營運事宜。到 2004 年 6 月時又宣布與 24/7Reference 公司合作，引進該公司線上參考服務之技術，來加強 QuestionPoint 系統的線上交談功能，並持續提供跨國性的圖書館線上參考諮詢服務系統<sup>46</sup>，到民國 94 年為止加入合作的圖書館約有 400 個團體機構，若包含這些機構的授權單位，根據 OCLC 所提供 2006 年 10 月的統計資訊，全球約有 25 個國家，約 1708 個圖書館可以使用該系統，知識庫收集的參考問題總數已高達 15,002 個（不包含回覆數）。<sup>47</sup>

而反觀國內的發展情況，根據台大圖資所蔡碧芳於民國 92 年 1 月的我國大學圖書館參考服務概況調查中得知（有效調查 55 所大學圖書館），國內有提供電子郵件方式來進行參考服務的大學圖書館有 55 所，提供線上參考資源有 25 所，提供常見問題集或參考問題選粹有 33 所，提供知識庫 7 所，而當時的大學圖書館完全沒有提供線上交談與視訊參考服務。<sup>48</sup>但一直發展到民國 94 年為止，就線上交談與視訊參考服務部份，已有台北市立圖書館於民國 94 年 1 月推出「參考服務視訊櫃檯」，而大學圖書館部份，交通大學圖書館、中山大學圖書館及大葉大學圖書館也相繼推出線上即時參考諮詢服務，但這之中有些圖書館頗有成效，有些卻日漸沒落而停止，但是相信將此服務推展出去，日後必有其一定之影響。

### 三、線上參考服務的種類及其優缺點

線上參考服務所包含的範圍很廣，例如：圖書館提供使用者提問的電子郵件或網頁式詢問表單、圖書館網頁上所提供的常問問題集（FAQ）、利用電子佈告欄（Bulletin Board System，BBS）提供發表及解答問題之場所，也有利用網路聊天室來進行即時性的互動對談，而最先進的就屬利用視訊方式來進行線上即時參考服務<sup>49</sup>，只要加上網路攝影機及麥克風，即可在線上進行面對面的互動，是模擬使用者親自到館的最佳方式。以下將分成同步與非同步進行之線上參考服務兩大類分別給予簡單之介紹：

#### 1. 非同步進行式線上參考服務

##### （1）電子郵件式（E-mail）參考服務

電子郵件式參考服務包括兩種形式，一種是圖書館在其網頁上提供電子郵件信箱位址，讓使用者依據自己對圖書館的需求自行寫電子郵件，另一種是以網頁式詢問表單的方式，在圖書館網頁上，經由館員依據過去經驗設計出的表單，讓使用者依照上面的表格填寫。與前者相較起來，後者是比較具有結構化的設計，讓使用者知道該說明些什麼，不至於遺漏太多，而造成館員與使用者需經過多次信件往來做溝通，但是缺點就是使用者想表達的問題可能會被限制，無法充份表現出自己的想法與問題。

根據 1996 年美國紐約水牛城的州立大學( State University of New York at Buffalo)的 Bushallow-Wilbur 在 1993 年 1 月到 1994 年 6 月針對其圖書館所做的調查顯示，如果在參考櫃台開放時間內提出電子郵件式的參考問題，通常有 90%的問題可在數小時內獲得解答，此時圖書館參考服務的狀況是電子

郵件式多於面對面式參考服務，更多於電話諮詢。<sup>50</sup>而 Johnson 在 2002 年以問卷調查方式調查南大西洋（South Atlantic）地區兩所大學圖書館使用者使用參考服務的狀況時發現，雖然現在會線上進行交談的人很多，但不代表他們在遭遇問題時會傾向線上交談式的參考服務，此研究結果發現，使用者在選擇線上參考服務模式時，大多數仍會傾向以電子郵件式參考服務為主。<sup>51</sup>

依據涂曉晴的歸納，電子郵件式參考服務的優點在於速度快且具便利性、使用者可 24 小時使用、不受地理位置限制、增加合作與溝通管道，減少溝通障礙、問題容易轉介至其他單位、方便保留互動的參考過程紀錄、幫忙圖書館建置讀者常問問題資料庫、新科技的應用等，但所面臨的問題也不少，包含容易忽略對方的問題與時間延遲、無法傳遞非口語化的相關溝通訊息、電子郵件的使用者不一定是圖書館的讀者或僅是圖書館少數的讀者、需花較長的時間來回答問題、分工困難、服務對象廣大且不易確定等。<sup>52</sup>

## （2）知識庫（Knowledge Base）

知識庫指的就是圖書館將使用者曾經問過的參考問題或是圖書館認為可能是使用者會來問的問題，整理出基本的回答放置於圖書館網頁上以方便使用者查尋，像是常問問題集（Frequently Asked Questions，FAQ）或參考問題選粹等。如果更進一步的將已被問過的參考問題納入資料庫中，當使用者來詢問時，知識庫會先比對資料庫中此問題是否已被詢問過，如果沒有再轉介至館員。<sup>53</sup>

根據柯皓仁與簡玉菱在「QuestionPoint 簡介」中的介紹，建立知識庫的原因在於可以避免館員重複回答類似的問題，對使用者來說，通常在發問時經常不清楚自己問題的重點在哪或是不瞭解自我的資訊需求，透過知識庫的

檢索就可以幫助自己釐清問題點或是得到其他額外的資訊。因此知識庫所扮演的是知識的彙整與管理的雙重角色。<sup>54</sup>

一般來說，知識庫通常較適用一些指示型及簡單型的問題，因為過於複雜的問題是很難以書面文字方式表達清楚的，且每個人有問題的癥結點也不一，通常還是要經過與館員的互動才能瞭解，所以要建置一個功能完善且資料齊全的知識庫是不容易的，且必須定期與不定期的更新與維護才是。

### (3) 其他

#### a. 線上資源示意圖 (Online Pathfinder)

線上資源示意圖主要是依據某個主題去規畫可利用之相關的資源清單，用意是在幫助使用者查詢該主題相關問題，它可以是一種線上參考服務的方式，也是一種參考工具。有些圖書館稱之為線上導航者、虛擬參考書架、虛擬參考館藏等。<sup>55</sup>

#### b. 電子佈告欄 (Bulletin Board System, BBS) 與新聞群 (News Group)

電子佈告欄與新聞群，兩者指的是圖書館可利用做為提供參考服務的管道之一。對於現在的人來說，有許多資訊來源與問題常是在電子佈告欄與新聞群中去獲得滿足的，因為這兩個地方給人的感覺是比較放鬆的，不像圖書館單位是種嚴謹的地方，所以若在兩處開設一個版面將可以吸引多一些使用者前來運用，提出他們對圖書館的建議或是資訊方面的需求。

## 2. 同步進行式線上參考服務

### (1) 線上交談 (Online Chat)

線上交談在此特指在線上以文字為主的交談方式 (text-based chat)。在網際網路使用的早期，交談就是一直被人們廣泛運用的功能，只是近幾年才被運用在圖書館的參考服務上，主要就是讓使用者和館員可以透過在網路的環境中傳送與回覆立即性的文字訊息<sup>56</sup>，也包含共同瀏覽 (co-browsing) 網頁等功能，藉此達到互動溝通的效果。以現階段的圖書館使用者來說，應該是很習慣在線上溝通中說出自身的問題<sup>57</sup>，但是如果問題太過複雜，在線上提問反而造成反效果。<sup>58</sup>雖然線上交談會受限於問題的複雜性，但仍有其一定的功能及存在性。

2001 年 Tenopir 訪問了 70 位美國研究圖書館館員，請他們描述近三年來參考服務的改變及電子資源帶來的影響，此調查中發現，全部受訪者都有提供電子郵件式的參考服務，有三分之一提供線上即時交談的服務，並且認為此項服務在未來一定是普遍存在的<sup>59</sup>，由此可知，此項服務對參考服務來說有其一定的發展性與重要性。除此之外，對於使用者而言，線上交談所要求的設備需求較低，館員與使用者僅能侷限在文字的交流上，無法有太多的互動，但卻給人一種館員並不會優於使用者太多的平等感覺<sup>60</sup>，這也是影響其發展的重要性之一。

而依據蔡碧芳所整理線上交談的優點在於可類似現場的參考互動、不會有因聽不清楚而忽略的問題、使用者可方便保留交談的記錄、有助於聽覺或說話有困難的使用者、幫助英文非母語或其他語言的使用者等，但是缺點在於館員在面對線上交談時必須在短時間內做出回應、會比傳統參考服務方式

多出新的限制、使用者必須有足夠的耐心等待館員回答問題等。<sup>61</sup>

## (2) 視訊參考服務

視訊參考服務與線上交談的不同之處在於多加設了視訊、攝影機、麥克風等多媒體輔助工具，讓使用者可以透過這些工具拉近與參考服務館員的互動，更加能模擬面對面式的參考服務方式，雖然不能完全一樣，但是可以透過傳達影像得知彼此的肢體動作所代表的含意，以及透過麥克風傳達聲音來表達彼此的情緒等。

根據加州大學爾灣分校 (University of California, Irvine) 在 2000 年夏天試行視訊參考服務的結果顯示，視訊參考服務的立即可行性並不高，主要原因在於軟硬體之支援花費對圖書館及使用者來說都是負擔。<sup>62</sup>由此可知，因為設備、技術、經費等方面的限制，對圖書館與使用者來說都可能是一種負荷，往往還要顧及到頻寬、使用人數、傳送畫質等問題，相對的，如果對於這些條件要求低一點，可以使用的人數將可提昇，像目前台北市立圖書館的參考服務視訊櫃檯，只需在第一次安裝視訊服務系統即可，操作方便，對於軟硬體的要求也不高，但只能單方面看到館員，而館員無法看到使用者，若想要在線上對話的話，則需再加裝麥克風，對於目前使用者來說，這些設備的要求都不算是很高，所以預計未來使用的人數是應該會上升的。

視訊參考服務的優點在於最能模擬面對面式的參考服務方式，可以藉此看到雙方的肢體動作，進行口語化與非口語化的溝通，且部份互動可以經由軟體記錄下來，如果無法解決時也可以轉介至其他館員，而館員只需稍作閱讀即可明白先前做過的事，不需重新來過。雖然如此，但是仍有技術上與心理上的困難，在技術上因為設備較繁複，軟硬體也較貴，所以大部份的人家



中並沒有這樣齊全的設備，心理上的困難則是不論館員或是使用者可能都不願意上鏡頭，讓對方看到自己的樣子，因為感覺上就失去了匿名的優勢，容易產生不自在的感覺，蘇小鳳則建議圖書館可以考慮允許使用者利用創意式的圖像來代表自己的長相，以免除使用者的心理障礙。<sup>63</sup>

當討論線上參考服務的種類與優缺點時，我們也應該瞭解為什麼線上參考服務是一種必然的趨勢，因為圖書館雖然已有資料庫、圖書館導覽、目錄、或是其它工具，但是因為使用者已經習慣且偏好透過網路來尋求問題的答案，所以那些工具已不符使用，需要有一個管道讓使用者可以提出需求，再者，新科技的發展及新工具的陸續出現，使得使用者能隨時隨地接受服務，對圖書館來說，線上參考服務可以提高使用者對圖書館的期待，更可服務到遠距教學的學生<sup>64</sup>，所以線上參考服務的發展已經是一種擋不住的潮流。

#### 四、線上即時參考服務的定義與模式

線上即時參考服務指的就是在網路環境中進行問與答的服務，是一種現場、同步、即時的溝通，也是線上參考服務中最能模擬傳統面對面參考服務的方式，主要的進行方式是以交談及文字訊息傳送為主。<sup>65</sup>蘇小鳳認為線上即時參考服務是資訊專業人員利用網際網路對不在館員面前的虛擬使用者所進行的立即性資訊需求諮詢，並且傳遞解答或是文獻的一種參考服務，而資訊專業人員指的是圖書館員及任何提供圖書資訊服務之專業人員，包括委外代理商的資訊服務人員，而不在館員面前的虛擬使用者指的是在進行諮詢時無法或不願意與館員面對面溝通的使用者，他可能位在辦公室、家裡、或是地球的另一端。<sup>66</sup>

線上即時參考服務的三項主要元素：<sup>67</sup> (1)即時性 (real time)，指的就是當使用者向館員提出問題後，可以馬上獲得回應或答案，不需像電子郵件一樣地等

待，這部分與經由電話尋求參考服務及面對面親自尋求參考服務是一樣的，都是以同步的方式進行溝通；(2)人工輔助（human help），包含了六項特點，a、使用者是接受「人」的幫助，而非網站、問題集等專家系統；b、採用一對一的形式；c、兼具高科技性（high tech）及高接觸性（high touch）d、不會因為線上即時參考服務使用的是高科技的技術而影響服務的品質；e、包含指引、一般資訊、技術指導、資訊查詢、研究諮詢、圖書館導覽等協助；f、問問題如同一般面對面的參考服務；(3)透過網際網路傳送，指的就是透過圖書館網站來連結館員與使用者。當使用者到圖書館網站查詢資訊時，遭遇困難欲尋求協助時，僅需在圖書館網頁上點選該服務，館員可以即時與其做線上交談、共同瀏覽網頁、或是搜尋資料等動作。

依據 Meola 與 Stormont 對於線上即時參考服務的分類方式，大致上可依圖書館計畫、方針、軟體、雇員等因素由簡單到複雜、便宜到昂貴、獨立到合作等分成五種模式，說明如下：<sup>68</sup>

### 1. 基礎模式

基礎模式指的是最簡單、不需要過多設定就可以提供線上即時參考服務的方式，通常是傳統參考服務櫃檯一手包辦面對面、電子郵件及線上即時參考服務，所需成本很低<sup>69</sup>，而軟體則是位在遠端，對於硬體的要求只要是普通的電腦及有上網的功能即可，所以維修的費用幾乎是沒有，而功能較為基本，僅能以文字交談的方式，館員也不需要給予特別的訓練，開放時間就如同一般圖書館參考櫃檯的開放時間，例如以 MSN 進行線上即時的參考服務，僅能以文字交談，無法共同瀏覽網頁。

## 2. 獨立模式

獨立模式指的是由圖書館自身開發或是下載開放性資源軟體來提供線上即時參考服務，這種方式的優點是圖書館擁有軟體且不必擔心昂貴的花費，又可以有效的控制軟體特性，而缺點則是這種軟體通常使用界面不夠友善且缺乏使用說明，但最好要有瞭解此系統的館員能管理、維修它。

## 3. 進階模式

進階模式通常指的是單一圖書館運用功能較佳的軟體來提供線上即時參考服務，相對的成本也就較高，而此種服務通常會與傳統參考櫃檯分離，有時會提供 24/7 的服務，如果自身館員無法配合輪值時間可能還會雇用其他非專業人員，而通常進行此模式的圖書館會較有計畫地進行館員訓練，會特別注意館員多工處理、時間控制、軟硬體等能力。

## 4. 合作模式

合作模式指的是與其它圖書館合作一起來提供線上即時參考服務，通常使用的是較高層級（功能較完善）的軟體，由多家圖書館一起分擔費用及利益，但需要一項完整的機制來妥善分配問題、館員及輪值的問題，並且給予統一的訓練課程，若有業務無法負荷的，則很有可能外包給其他非圖書館機構。

## 5. 合作電話中心模式

合作電話中心模式指的是由一群人共同成立一個電話中心或是外包給廠商來提供線上即時參考服務，可由一些半專業的館員來回答問題，主要重點在於提昇其服務效益及成本效率，有時甚至可以以自動回覆或是知識庫來回答問題。

## 五、線上即時參考服務與其他類型參考服務之比較

線上即時參考服務是參考服務的一種類型，以下內容針對線上即時參考服務與其他參考服務類型進行比較，瞭解其中相同處及相異處，進而使館員能善用各種技巧於線上即時參考服務。說明如下：<sup>70</sup>

### 1、與面對面親自到館接受服務之參考服務比較

線上即時參考服務與面對面親自到館接受參考服務的不同在於前者是透過電腦網際網路來進行服務活動的，其溝通方式不如後者可經由音調、面部表情、身體語言等非語言暗示來瞭解使用者的情況，但前者提供不受地域的限制，只要以網際網路傳達資訊來解決使用者問題即可，讓使用者省略必須直接到館的麻煩，並不代表前者就可以完全取代後者，而是和平共存，互相提高、支援彼此之價值。

### 2、與電話式參考服務比較

線上即時參考服務與電話式參考服務有一項共同特徵就是「即時性」，但是不難發現，在某些特定情況之下，前者有優於後者的地方，例如當電話線正用網路時，或學生正在實驗室中沒有電話可打時，抑或使用者不想離開位子撥打電話時，在這些情況之下，線上參考即時服務便是不錯的選擇，再

者，館員在以電話進行參考服務時，當查尋到一網路資訊要以 URL 告知使用者時，若網址過長一方面館員不容易告知使用者，一方面使用者也容易記錄錯誤，反而不如線上參考即時服務直接將網頁推出給使用者方便。但是對於一些立即簡單性的參考問題，則用電話式參考服務較為便利。

### 3、與電子郵件式參考服務比較

線上即時參考服務與電子郵件式參考服務同是線上參考服務的一種，後者的使用者可以不論白天或夜晚自由地透過網際網路提出問題，但是一定得等到館員看到時才能回覆使用者，也許是一小時或一天，甚至有可能一個星期，所以使用者無法即時獲得所需資訊，但只要是時間上允許，後者仍是不錯的選擇，只是若問題較為困難，需要與館員互相討論者，電子郵件的往來就需要花費過多時間，但大抵上兩者是屬於相輔相成的。

在線上即時參考服務的交談環境下，問題的詢問與回答技巧都與其他參考服務方式有些微的不同，但在溝通與人際互動的技巧上仍有不少相同之處，缺乏的只是增加一些技巧、訓練<sup>71</sup>，只要多加練習，像是與同事間互相練習以熟悉線上溝通環境，相信所有的線上參考服務館員應該都能很快的適應這種服務方式，並且館員間互相學習及分享經驗更有助於服務品質的提升<sup>72</sup>，讓大家一起共創更優質的圖書館服務。

### 第三節 人際溝通技巧之基本概念介紹

生活在這個群體社會中，免不了不斷地與人互動及溝通，可能透過不同的管道、運用不同的方式，不論如何，人際溝通是爲了要滿足自己或他人的人性需求，而這個人類需求包含了心理、社會等不同層面。<sup>73</sup>在此節主要是介紹人際溝通技巧的一些基本概念，主要分爲名詞介紹、口語溝通、非口語溝通、書面溝通、以及網際網路對人際溝通的影響等五部分加以說明。

#### 一、何謂溝通、人際溝通、人際溝通技巧

##### 1. 溝通 (Communication)

溝通 (communication) 一字是由拉丁字「communis」衍生而來，本意指的就是「分享」或「建立共同的想法」，林仁和認爲溝通是一個人或是一群人傳達意思給另一些人的過程。<sup>74</sup>齊隆錕覺得所謂的溝通是將自己的感情、見解、概念乃至思想等透過各種符號與媒體傳遞給對方，或是在接收到對方所傳達的訊息後，將自己的反應經由上述方面回傳對方的過程。<sup>75</sup>Trenholm 等人認爲溝通可以被視爲是一種過程，是一種將訊息透過某種管道傳送給接收者的過程。<sup>76</sup>Sanford 認爲溝通是訊息傳送和被人瞭解的一個過程，通常包括三項要點：(1)通常發生在兩人或兩人以上的團體之間；(2)包含訊息的傳送；(3)溝通通常有其道理。而 Philips 等人則認爲溝通是一種過程，是兩人或兩人以上的團體，經由符號的交換而建立關係的過程，這些符號產生意義，並且經此意義而使此關係得以發展。依據上述學者所言，溝通就是「一種傳達意思給別人，且爲別人覺知到的行爲。這種行爲可以是語言或非語言的，只要是傳達意思，就算是溝通。」<sup>77</sup>

## 2. 人際溝通 (Interpersonal Communication)

人際溝通是一種過程，在一段時間之內有目的式地進行一系列的行為，重點在於它是一種有意義的溝通過程，在溝通過程中表現的是一種互動，而在溝通的當時以及溝通之後所產生的意義都要負有責任存在，但在尚未溝通之前，不能先預測溝通互動後的結果<sup>78</sup>，而此過程中應當包含的要素有起因、訊息、頻道、雜訊、回饋、內容等。<sup>79</sup>Trenholm 等人認為人際溝通是發生在兩個個體之間，他們同時是訊息的傳送者及接收者，並且分享著訊息的傳送與接收，透過創造意義的相互活動而達成溝通。<sup>80</sup>Wood 則認為人際溝通是人與人之間，建立與反映彼此對人事物的瞭解，並創造出共識的一種具選擇性、系統化的特殊與持續互動過程。<sup>81</sup>

綜合上述各家所言，廣義來說，人與人之間以任何形式傳送與接收訊息的過程都屬於是人際溝通的範疇內，如：面對面直接交談、透過媒介物交談（如電話、網路、書面信件）等。而狹義來說，人際溝通則要符合三個要件：參與者在空間上具有接近性、所有參與者傳送與接受訊息、這些訊息包括語言與非語言的刺激。<sup>82</sup>總而言之，人際溝通就是人與人之間經由語言或是非語言行為傳達某些訊息，以達到交換彼此訊息的目的，並藉著回饋以確定對方也能接收訊息。<sup>83</sup>

## 3. 人際溝通技巧 (Interpersonal Communication Skills)

人際溝通技巧指的就是在人際溝通互動上所應用到的技巧，包含在溝通進行中所運用到口語與非口語化的方式，可能是面對面、遠距、或是透過科技所發生的溝通，像詢問、給予回饋、晤談、開會、呈現自己、處理顧客

抱怨、給予或接收幫助等都在此範疇內。<sup>84</sup>而多數學者不外乎將此區分為口語化與非口語化兩種溝通技巧<sup>85·86·87</sup>，若以發生時間點來說則區分為回應時、詢問時、互動時所應注意到的溝通技巧<sup>88·89</sup>，而此類文章也有不少健康醫學領域探討醫護人員間與病人的溝通技巧，或是領導者在組織中人際溝通的應用情形，而文章內容主要則以問題導向的方式來介紹人際溝通技巧。Devlin 是首先以百分比將溝通區分為口語與非口語化的人，他認為有 7% 的溝通是透過文字、55% 的溝通是非口語化的、38% 的溝通是口語化的<sup>90</sup>，可見三者之重要，而晤談是集合前面三者的運用，在圖書館服務中佔有很重要的地位。

在口語方面的人際溝通技巧包含話語傳達與話語接收兩方面，話語傳達指的是講話的速度、正式程度、語氣、音調、音量等，話語接收指的是傾聽、環境、區分說話者的特性等<sup>91</sup>；非口語方面的人際溝通技巧則包含較多層面，包含身體定向、姿勢、手勢、臉部表情、眼神、聲音特質、接觸、穿著、距離、生理吸引力等都是<sup>92</sup>；書面溝通方面則可以透過瞭解其要點，例如書面溝通要點中的目的性、相關性、計畫性、保密性、架構性、清楚性、事實與意見及呈現等，進而去掌握其技巧。口語化與非口語溝通將於下列做詳細介紹。

## 二、口語溝通

口語化的溝通是最直接傳達訊息給他人的一種方式，包含了話語傳達（what is said）與話語接收（what is heard）兩方面，在此便以話語傳達與話語接收兩方面來介紹口語溝通之技巧，說明如下：<sup>93·94</sup>



## 1. 話語傳達

人類語言是一項非常複雜且具延伸性的議題，長久以來也一直被討論著。通常討論的重點放在語言和說話能力上，在此因強調人際溝通、互動上，於是將以講話的速度、正式程度、語氣、音調、音量來做說明。

### a. 講話速度

講話速度的快慢常可以反應出一個人的情緒狀態，速度快時常表示出此人是生氣、焦慮、或是興奮的，而速度慢則表達出較為低落、失望的樣子；講話速度的快慢亦可表現出此人對於說話的內容是否深具信心；講話速度的快慢會影響傾聽者對於內容的瞭解程度。因此適當的講話速度調配是很重要的。

### b. 講話正式程度

因講話的對象、時間、場所、時間等不同，所以講話正式程度是很重要的，例如：在工作面談時與跟朋友聊天時的講話所抱持的態度就不一樣。假若太正式容易給人一種距離感、不自在感，但太過隨意的態度則容易產生隨便的感覺，因此如何在其中取得平衡是種藝術，且能相互影響的。

### c. 講話語氣

講話的語氣也是表現一個人情緒狀態的重點之一，可能是快樂、生氣、失望、沮喪等；講話的音調也可表達出一個對另一個人的態度，例

如贊同/不贊同、親近/有距離、朋友/對立等。因此講話語氣的適當與否會影響溝通的過程。

#### d. 講話音調

在說話的語言中，音調是一項重要因素。在英語交談中，音調高低可被用來區分是陳述還是問題。而不同的音調可以讓人辨識出說話者的情緒及態度。

#### e. 講話音量

講話音量的大小通常會表現出說話者的特性，音量大者表示具有精神或是盛氣凌人的態度，也可能是害怕、生氣、焦慮的表現，因此是比較缺乏感性的，相反的，音量小者容易讓人感覺其沒自信心，或是不願意、被迫說話的感覺，因此也有可能是害怕、焦慮的表現。

## 2. 話語接收

人際溝通是雙方面的互動，因此有說話者，當然也有接收者，在此分為傾聽、環境、區分說話者的特性等三部份作說明。

#### a. 傾聽

傾聽是一種看似被動，實是主動的過程，所講究的不只是傾聽者聽到什麼，還有要讓他人知道我們聽到什麼，因此適時的表現出來也可讓說話者更自由、開放的說出感受。傾聽應當表現出感受、適當的運用一

些肢體語言、避免打擾或中斷說話者、全神貫注去聽、給予回饋，如此一來才能讓說話者與接收者達到良好溝通的狀態。

#### b. 環境

指的是溝通發生的環境，最好是在很自然的狀態下進行溝通，而不是在那種太吵雜或是人來人往的環境內，而且在進行溝通的雙方最好都能是專注的，不要一心多用進行多項工作。如果能達到以上環境之要求，才能說到營造良好高層次的環境，應當配合發生溝通的目的、事件、風格來做設計。

#### c. 區分說話者的特性

在社會互動及人際溝通中，區分說話者的特性是很重要的。首先，性別是最容易分辨的，因為男女注重的說話方式、強調的內容不同；種族背景，因為不同的背景所呈現的文化不同，若能瞭解其中的差異及特質，才能避免誤解的產生；年齡不同所牽涉到的溝通風格便有差異，包含溝通中的言語內容及正式程度等，可以藉由相互的瞭解才避免代溝出現。除了上述所提及可能外在得知之特性外，尚需注意到個人對溝通過程中所表現出的愉快、熱忱、注重的特性。若能有效抓住這些特性，將有助溝通之進行。

在人際溝通與互動中，口語化的溝通一直是最直接的溝通方式，何華國認為欲促進口語溝通的效能可以依循以下十點原則：提升自我語文造詣、訓練邏輯思考能力、瞭解訊息接收者的背景、反覆練習語文表達能力、避免過度使用抽象化用詞、善用視聽輔助器材、採取雙方觀點、保有自己的感受與想法、尊重他人對

其感受與想法的表達、努力達成清楚且正確的溝通<sup>95</sup>，若能把握以上原則，並且有系統的注意及練習，方能提升口語溝通之技巧。

### 三、非口語溝通

一般而言，非口語溝通具備的功能有提供象徵性的訊息、可由此瞭解對方(如種族、文化、社會狀態、態度、可信度、好惡等)、幫助溝通過程平順、可加強口語溝通及幫助學習態度與行為轉換、是一種自我呈現的方式、在溝通過程中建立角色等<sup>96</sup>，可見非口語溝通技巧是很重要的一環，茲將分成以下幾點來說明：

97·98·99·100

#### 1. 身體定位

主要在於表現出尊重說話者，在互動的過程中應該盡量面對說話者，也是表現有興趣的意思。若是在團體面前，則更可表達出權力關係、影響力、公眾能力等。

#### 2. 姿勢

良好的姿勢可以表現出信任及熱忱，可以瞭解緊張或是放鬆的程度，所以觀察一個人的姿勢往往可以從中得到其真實感覺，且也可以藉著自身放鬆的姿勢而帶給他人放鬆的心情，進而舒緩溝通的氣氛。

#### 3. 面部表情

面部表情是非口語溝通中最重要的一點。有人善於隱藏或是修飾其情

緒，但是卻不懂得利用面部表情來掩飾；有些人則會誇大其面部表情來掩飾其真實感受。所以當你發現一個人，口語化與非口語化的訊息有相互矛盾之時，不妨用點心思觀察其面部表情。

#### 4. 眼神接觸

在溝通過程中，眼神接觸表示出其興趣與信心，通常是給於相當正向的注意，但是太過與不足都不好，應當配合個人文化，表現適當的眼神接觸。而在眼神接觸的過程中避免快速的閃爍，因為這容易給人一種心神不寧的感覺。

#### 5. 個人外觀

指的是個人外觀要給予他人有被尊重、被正視的感覺，所以通常只要適當的整理即可，不需過度的誇張，否則容易給他人不專業、花俏的感覺。因為通常一個人的外觀可以給人第一印象得知這個人的社會狀態、生活方式、背景等，因此適度的裝扮是必須的，包含衣著、化妝等所帶來的影響。

#### 6. 善用空間

較短的距離，容易給人親密或是非正式關係的感覺。例如當有人前來參考櫃台尋求協助時，若館員仍然不為所動地做著自己的工作時，這樣就容易給人一種不易親近的感覺。而環境的佈置與擺設，會影響到在溝通中雙方潛在的狀態。

總之，以口語化說出的話語常有其代表的意義，但非口語化的溝通則可以表現出另一種含意，60%有意義的溝通是建立在非口語化的溝通上，且正面積極的非口語溝通可使圖書館環境更加友善，且容易滿足使用者需求。<sup>101</sup>

#### 四、書面溝通

圖書館館員其實在很多地方可以運用到書面溝通技巧，像是編寫系統操作手冊、圖書館指導講義等，除此之外，在提供參考服務時，像是利用信件、Email、常問問題集、線上交談等與使用者進行問答互動時都需要具備良好的書面溝通技巧。

書面溝通的好處很多，因為在進行書面溝通時會留下記錄，而這些記錄可以方便做為重新檢視及評估時使用<sup>102</sup>，在圖書館參考服務中也很容易將問題轉介紹給他人，可以讓下一位接手的館員知道事情進行到哪裡，不需再一步步重新開始，而對於使用者來說，這些記錄可以幫助使用者根據記錄上所示步驟操作，在進行時因為沒有人在一旁關注，在時間上也不會有太大的壓力，而對於圖書館將來在設計圖書館相關服務之規畫、訓練人員時，能有一個參考的依據。

當我們在掌握書面溝通技巧時，應該先瞭解書面溝通的要點，才能知己知彼，成為有效的書面溝通者。而書面溝通的要點說明如下：<sup>103</sup>

##### 1. 目的性 (Purpose)

首先應當瞭解為什麼要進行此書面溝通？誰要來讀取、使用的？用途在哪？想要達到怎樣的程度？

## 2. 相關性 (Relevance)

這裡指的是在進行書面溝通時應當去蕪存菁，因為資訊無限多，相關性的判斷是很重要的，否則太多的東西反而容易將主題給隱藏住。

## 3. 計畫性 (Planning)

若沒有計畫性地進行書面溝通，會容易感到困惑或是很難去閱讀，因此在下筆之前應該先瞭解到此次的論點、順序、正式的程度等。

## 4. 保密性 (Confidentiality)

保密是一件非常重要且複雜的事，尤其是牽涉到機關組織時，因此需特別注意，而對個人而言也應該注重個人的隱私問題，但是保密並不是必須的，而是視情況而定。

## 5. 架構性 (Structure)

一份讓人容易閱讀、瞭解的文字作品必須具備清楚且富有邏輯的架構，而架構主要可分為前言、主體、結論這三部份。

## 6. 清楚性 (Clarity)

有效的書面溝通是非常依賴「清楚性」此要點的。首先應避免使用過長或是累贅的句子，否則容易讓人覺得困惑或是困難；避免模稜兩可、含糊的字眼，容易讓人抓不著頭緒；以適當的方式去呈現；避免用一些較為技術

的詞彙或是行話，因為並不是每個人都瞭解的。

## 7. 事實與意見 (Fact and Opinion)

事實與意見是不同的，必須分別清楚。在陳述事實時，應該是一件發生過的事或現象，而在表達意見時是說明自己的觀點與看法。

## 8. 呈現 (Presentation)

一個不好的呈現會給人一開始就不好的印象，像是拼音、文法、標點符號的使用錯誤，容易給人一種不專業的感覺，且也會降低明確度而阻礙溝通。

Scammell 在 *Communication Skills* 一書中提到，進行書面溝通時應謹記的技巧：(1)所有的文字必須盡量清楚、簡潔，避免使用過長或是文譎譎的用字；(2)在下筆前先思考是寫給誰、目的、欲達成的功效；(3)先擬草稿；(4)確認是否易讀；(5)別忘時時加強自己的書面溝通能力；(6)避免評斷；(7)試著去找出使用者的需求；(8)當在進行文字寫作時，記得將一些參考用書放置一旁方便使用。<sup>104</sup>

## 五、網際網路對人際溝通的影響

網際網路的出現，增加了人與人溝通的管道，也漸漸改變人們互動及溝通的模式及習慣，而我們將這種透過電腦網路的溝通方式稱電腦輔助溝通

(Computer-Mediated Communication, CMC)，在傳播學界又稱為電腦媒介傳播。在 1978 年時 Hiltz 及 Turoff 在《網路國家：經由電腦的人類溝通》一書中，作者即已預言電腦媒介溝通將會改變人類教育、組織、人際溝通等行為模式，並對這



些領域產生重大的社會、心理影響。該書刊行當時個人電腦仍是文字介面，僅以電子郵件及通訊群組所產生的群體互動模式，就能夠揭示出新的社會變遷的可能性，等到後來視窗及圖形介面普及後，電腦媒介溝通所可能產生的影響可想而知。<sup>105</sup>

電腦輔助溝通是利用電腦網路與連線的概念，將數位化的訊息、資料或資訊，在使用者之間互相交換與傳遞，以達成溝通目的的一種方式。<sup>106</sup>盧諭緯認為電腦輔助溝通應當包括電子郵件、視訊會議、電子佈告欄、全球資訊網等各種系統，只是早期的偏重將電腦或電腦網路的傳播視為人際或組織內溝通的輔助工具，探討比較其傳播行為的特性、差異及效果，Rice 就曾定義 CMC 為個人或團體經透過一台或一台以上的電腦，由電訊傳播網路來交換語意內容的一種媒介，但隨著資訊量的增加，越來越多的電腦相互連結，因而架構起電腦網路，而電腦網路的廣泛應用，已使網路成為一種媒介綜合體，就其特色而言，具備了可接近性高、容量大、守門程度低、互動性高等特質，可讓不同的參與者在不同的空間、時間下進行資訊的傳遞，漸漸發展成生活的中介方式，並形成一個互動的場域。

107

電腦及網際網路的出現所帶來的影響力是不可小覷的，影響範圍包含人與人間的互動溝通、情感歸屬、親密關係等，近年來越來越多研究將重心放在瞭解電腦及網際網路對人際溝通所帶來的影響，在此介紹幾篇國內與電腦輔助溝通相關之研究：

陳佳靖在 2004 年以線上遊戲為田野調查經驗研究報告所完成的碩士論文《<<網路中的人際關係、互動經驗與自我認同>>》，描繪線上遊戲中持續出現的若干主題，而後再將田野資料與既有文獻對話，側重網路人際互動這個維度的思索，並重新檢視線上/線下分野的正當性，試圖從中瞭解在網路人際溝通的關係，有

學者認為網路發展人際關係或有可能，但只能成為現實脈絡中人際關係的補充，故意義有限。<sup>108</sup>

歐貞延在 2004 年以民族誌的田野調查、面對面及線上深入訪談、利用現有資料為基礎等研究方法所完成之碩士論文《GO TO CYBERLOVE--從網路看親密關係的轉變》<sup>109</sup>，主要是因網際網路及連線的概念造成溝通模式與人際互動的轉變，因此此論文說明網際網路對於人與人之間的親密關係產生了什麼樣的影響與轉變，研究結果認為線上人際互動可以用來補充現實生活中人際互動之不足。

109

莊淳惠在 2005 年以實地觀察與內容分析法研究台大椰林風情 BBS 站聊天室所完成的碩士論文《虛擬人際互動的非語言溝通策略—以純文字聊天室為例》<sup>110</sup>中發現，使用者基於人際溝通的需要，在虛擬環境中發展和面對面溝通中與非語言溝通具有相同功能的非語言溝通策略，但限於虛擬空間環境及有限的訊息傳送通道，所以不得不改變原有的形態與傳遞方式，且這些訊息是刻意被放入互動文本之中，就使用者運用這些訊息的目的而言，仍然是在傳遞人際互動的線索。<sup>110</sup>

「只有遠傳，沒有距離」是我們耳熟能詳的一句廣告詞，隨著資訊科技時代來臨，人與人之間的互動，不再侷限於空間、時間，只要你願意，隨時可以透過網際網路，漫遊於無限廣闊的人際關係新天地，不過也因為網際網路帶來的便利性和匿名性，人們往往也可以操弄各種資料，藉著文字描述的無限幻想空間，建構出另一種虛擬的人際關係，一方面滿足了我們的想像與需求，同時也帶來潛藏的危機。<sup>111</sup>網際網路的出現是讓我們多了一項人與人溝通的管道，如果能善加利用，便可縮短人與人之間的距離，彌補現實生活中人際溝通不足之處，建構多元化的互動模式。

## 第四節 人際溝通與圖書館服務之相關研究

在華盛頓州際線上參考服務訓練委員會（Washington Statewide VRS Training Committee）所列出線上參考服務的核心能力中，將線上溝通之技巧與禮儀明列在第三條中<sup>112</sup>，認為圖書館在提供線上參考服務時，線上的人際溝通能力是十分重要的，此節重點將放在人際溝通對圖書館員之重要性及人際溝通技巧與線上參考服務之應用上。

### 一、人際溝通對圖書館員之重要性

在國內外不少研究指出，人際溝通技巧對於圖書館員的壓力來源、評鑑、專業能力、繼續教育需求等方面都是非常重要，而在使用者與圖書館服務互動中，人際溝通技巧常是使用者對圖書館服務好壞評鑑的一項重要指標，茲說明如下：

陳書梅在「我國公立大學暨學院圖書館館員工作壓力源之調查研究」一文中指出，在讀者服務館員十五大工作壓力源中談到，讀者的抱怨及批評和為求人際關係和諧而壓抑自我情緒兩者皆是館員工作壓力的來源之一<sup>113</sup>，由此看來若能有效善用人際溝通技巧，是能降低館員工作壓力的方式。

林佳慧在 1997 年以從事參考與資訊服務的主管及館員所組成的疊慧小組進行研究，所著之碩士論文《〈資訊檢索員評鑑量表之研究〉》中指出，評鑑資訊檢索員的七大面向中，人際溝通是僅次於人格特質的最重要的面向之一<sup>114</sup>，可見人際溝通在參考與資訊服務中所佔之重要性。

林鳳儀在 2002 年以《天下雜誌》2001 年 5 月份中所列國內跨產業排名前 500 大企業為研究對象進行問卷調查與個案訪談法，所著之碩士論文《我國企業圖書館館員核心能力之研究》中發現，有一半以上的受訪者認為人際能力是企業界錄用人才時，特別能力要求中很重要的一部分。<sup>115</sup>

張惠媚在 2002 年以醫學圖書館員（必須具備國家級之醫學研究單位圖書館、醫學院校醫學圖書館及醫學中心等級之醫學圖書館員）為研究對象進行專家訪談，所著之碩士論文《醫學圖書館員專業能力需求評估之研究》中整理出，在醫學圖書館員之讀者服務能力中，溝通協調與深度溝通之能力是必須的。<sup>116</sup>

林淑君在 2002 年以國立中央圖書館臺灣分館、國立臺中圖書館、臺北市立圖書館及高雄市立圖書館四所公共圖書館的館員為調查對象進行問卷調查，所著之碩士論文《公共圖書館館員繼續教育需求之研究》中指出，網路參考服務及人際溝通是繼續教育知識及技能需求主題排名中的前二、三名，可見本研究議題之重要性，而該論文亦指出未來館員應該多加強人際溝通技巧之訓練，不單是口頭溝通方面之技巧，還應具備書寫的能力。<sup>117</sup>

Durrance 在 1989 年發表的“Reference Success”一文，調查 142 個公共圖書館、學術圖書館、專業圖書館的 266 個參考晤談的研究中發現，使用者可以體諒館員提供較為薄弱的晤談或是不是很正確的答案，但是無法原諒館員對於問題表現出不感興趣或是較差的態度。<sup>118</sup>Kluegel 等人也指出有 35% 的使用者不願再向同一個館員尋求幫助的原因在於館員的不感興趣、沒有笑容、輕視問題、不正確的轉介等原因。<sup>119</sup>因此參考服務館員如何去處理良好的人際關係與溝通是參考服務成功與否的一項重要因素，也是吸引使用者會再次前來使用參考服務的一項重點。

Harris 與 Michell 在 1986 年讓 320 位圖書館使用者觀看館員與使用者在進行參考活動事件時的錄影帶，請他們觀察其間人際互動及性別差異帶來的影響，並且給予一份評量表，根據自己所觀察到的現象針對館員的能力、專業度、熱忱等做評量。研究發現在人際互動方面，被評估的館員中有一半以上是具高度熱忱性的，而使用者認為具高度熱忱的館員是在進行參考服務時，會常保笑容與使用者有眼神接觸、聲音溫和及有開放式身體姿勢的館員。<sup>120</sup>

謝焰盛在 1995 年以問卷調查及訪談法調查了 162 位圖書館使用者，主要是在於瞭解參考晤談過程中館員的肢體語言所帶給使用者的含義為何、歸納使用者對參考服務館員之肢體語言喜好、探討參考服務館員肢體語言與參考服務品質間的關係等。研究結果發現使用者普遍認為參考服務館員應該是面帶微笑、適時能以點頭、手勢來輔助口語的說明，並且在交談時能以目光注視著他們、或能保持著眼神上的接觸，相反地，不喜歡參考服務館員皺眉、嘴唇緊閉及雙手抱胸、正襟危坐的姿勢，更不喜歡在與使用者交談時，手上還忙著其他事情。再者，參考服務館員肢體語言表現會影響使用者對於參考服務品質之評價，且會影響他們再次利用參考服務的意願<sup>121</sup>，研究建議中也提到，圖書館學教育應當加強人際溝通理論的相關課程。由此可知，非口語化的溝通（如：肢體語言）在使用者認知中，是判斷服務態度及品質良好與否的一項影響因素。

Radford 在 1996 年時採分層抽樣三家圖書館 9 位館員與 27 位使用者，以訪談的方式去瞭解館員與使用者之間的人際溝通與互動的情況，認為人際溝通過程的理解常是影響參考互動成功與否的關鍵，研究發現，對於使用者而言，令其感到愉悅的是館員的態度與回答問題的意願，而非正確的解答，最受不了的是館員表現出沒時間、不想幫忙、心不在焉、脾氣差、魯莽、沒耐心的樣子，因此館員多因為人際溝通與關係處理不佳而讓人覺得失敗。<sup>122</sup>

Radford 在 1999 年出版的一著作 *The Reference Encounter: Interpersonal Communication in the Academic Library* 中發表一研究，內容主要是針對 36 位館員與 27 位使用者做問卷、訪談、而後觀察，瞭解他們在學術圖書館中在進行參考活動時，館員與使用者的人際關係與溝通的互動研究。研究發現，對於館員與使用者而言，人際關係與溝通在參考互動中是極為重要的一環，使用者對於館員的態度及個人特質抱持著較大的期望，有時更甚於館員所能提供的資訊，而館員則多半將心思放置在評估資訊的傳遞上，認為人際關係的品質也是參考服務成功與否的一項要素之一，但注重程度較使用者低。<sup>123</sup>

Roselle 在 2000 年針對 26 位館員以半結構性的電話訪談方式進行調查，主要在於瞭解電腦輔助溝通與網際網路對館員間關係之影響、是否有助專業關係（包含與使用者間、同事間的互動關係）的提升、電腦輔助溝通對面對面溝通之影響、使用與設計網站對於專業關係的能效等，強調在電子郵件、新聞群、WWW 三方面，研究結果發現電腦輔助溝通不只是傳遞資訊、增加溝通的簡易性，更有助專業關係的支援與社群的建立，也間接降低其他溝通管道的使用。<sup>124</sup>

Ward 在 2003 年發表一篇研究文章，內容主要是以 11 位學生助理用參考與使用者服務學會的行為準則（Reference and User Services Association's Behavioral Guidelines）來評估 98 個線上參考服務過程中的交談紀錄，評估的重點在於參考晤談中所展現的親切性與興趣、詢問問題種類的適切性、搜尋策略的運用及結束與事後追蹤等四方面，研究發現在溝通相關技巧方面館員在使用搜尋策略時，較少運用在解釋給使用者瞭解上，多是告訴使用者如何去搜尋。而館員應該抱持著樂觀且正面的態度，善用人際溝通的技巧來發現、瞭解使用者的資訊需求才是重點。<sup>125</sup>

Pellegrino 在 2004 年發表一篇論文，內容在分析北加州大學圖書館”Ask A Librarian LIVE”服務的 70 個線上參考服務的對話紀錄，從中去瞭解開放式問題對線上參考晤談策略的效益、參考晤談成功與否等，研究結果發現在進行參考晤談時若以開放式問題詢問使用者問題，參考晤談成功的機率較大，另一方面，參考晤談的成功與否與使用者對於整個服務的過程之滿意程度有很大的關係，而使用者是否得到正確資訊則是其次。最後，該研究者認為對於在線上環境中的溝通策略及技巧是很需要的。<sup>126</sup>

羅思嘉在 2005 年所發表的一篇文章「讀者對參考服務滿意度影響因素之初探」中說明到，館員的態度、能否提供有效的協助、以及是否清楚說明所進行各項工作的專業程度，對於讀者滿意度來說是具有較高影響力，其中館員態度的影響程度高過實際協助效益所產生的影響。而在互動過程中也發現，愉快的氣氛以及讀者體會到受重視的感覺能夠讓讀者直接感受到館員服務的意願，有助於提高其對參考服務的滿意度，也願意再度利用參考服務。<sup>127</sup>因此我們可以瞭解到館員如何去建構一個具有吸引力的氛圍來吸引讀者使用及具備良好的態度，是影響讀者對於參考服務滿意及再度使用的關鍵。

Radford 在 2006 年發表一篇研究性文章，有關於虛擬使用者在交談式參考服務中的人際溝通，主要藉由運用 Watzlawick、Beavin 及 Jackson 等人的溝通理論，來深入分析 44 份具模範指標的同步式線上服務交談紀錄及 245 份隨機抽樣的非同步式參考服務交談紀錄，以瞭解線上參考服務過程中，使用者與館員進行人際溝通的互動架構與障礙，包含了和諧關係之建立、缺乏非語言溝通技巧運用之補償、關係發展之策略、尊重之表現、歡迎及結束用語之使用等。研究發現，使用者在電腦輔助溝通中對於交換資訊、建立印象與價值方面，與面對面的溝通模式差不多，但是可以發現在互動過程中使用者明顯較為尊重館員，而為了彌補非語言溝通技巧的缺乏，使用者會多加提供資訊、表現交談的意願及善用表現情緒的

由上述所談到的國內外研究中，我們可以瞭解到人際溝通技巧在圖書館中的重要性，不論所調查的對象為圖書館中的館員或是使用者，不論所屬的環境是真實世界或是網路環境，他們都一致認同要有良好的人際溝通技巧才能促進整個圖書館運作之和諧。在講求知識經濟的現代，圖書館的服務延伸到網路上，對於人際溝通技巧的要求不僅侷限在面對面、書信、電話等方式的進行，我們應當明白人與人進行互動的目的是達到相互瞭解及溝通，藉著多增加幾種溝通的管道（如：網路），相信只要多加練習相關之溝通技巧，未來一定也能駕輕就熟。

## 二、人際溝通技巧與線上參考服務之應用

在 2001 年 8 月 IFLA 第 67 次的討論會議中，Ellis 與 Francoeur 就明確指出，要在線上環境中進行溝通是相當複雜及困難的，與面對面式溝通不同在於缺乏非語言的行為暗示，也沒有較為真實的互動<sup>129</sup>，所以要如何將人際溝通技巧運用在線上參考服務便是一項極為重要的議題。在此將線上參考服務所會運用的人際溝通技巧分成兩大部份來說明，以非同步式線上參考服務與同步式線上參考服務兩方面來說，採各學者專家建議，說明如下：

### 1. 非同步式線上參考服務

通常非同步式的線上參考服務不外乎是以電子郵件、知識庫、常問問題集、新聞群、電子佈告欄等方式為管道，多是以書面溝通的方式與使用者進行互動，以問題與解答的往來為主體。

Straw 建議首先應先詳細閱讀並判斷使用者的問題，不可跳過或是忽略，應該完全的瞭解問題才可以下決定，而一良好的文字書面溝通應該是具有組織性、簡單明瞭、有邏輯性的，若是電子郵件式則建議館員最好不要回



答超過三行，但如果問題較為複雜則視情況而定，最後別忘告知使用者，有任何不足或是疑問歡迎再度光臨，而在回答問題時，電子郵件還是比較適合回答一些簡單、運用較少資源的問題。<sup>130</sup>

Carter 認為在回答電子郵件的問題時，可以盡量的完整，且不只是給予簡單的答案，像一些書目指導也可以包含其中<sup>131</sup>，讓使用者瞭解館員是如何找到答案的，使用者以後如果遇到類似的問題時，也可以自己動腦動手去查詢。

## 2. 同步式線上參考服務

Fagan 與 Desai 認為在線上即時參考服務模式中，其實館員是具相當的可親近性的，使用者可問一些平時羞於問的問題，也沒有族群、年齡、性別的差別，但就是缺乏一些歡迎的身體語言與非口語化的暗示，但是我們可以適當的運用一些文字的笑臉（^^）或是一些看似感興趣的文字，給予正面的回饋，使前來尋求幫助的使用者感到溫暖，也可以適當表現出幽默感，但是不能太過火。假若在服務過程中遇到不清楚的事或是不熟悉的資料庫，也要表現出強烈幫忙的意願，如果真的無法幫忙時可以轉介其他管道或專家，但仍要表現出很歡迎使用者有問題可再回頭尋求幫忙。如果對於沒把握的問題，可以告知使用者並且允諾將稍後 email 告知解答，別讓使用者等待過久。在交談過程中，盡量採取使用者習慣的語言，因為是透過電腦與網路在進行互動，館員要避免有像與機器互動的感覺，所以在用字措辭也應該注意，畢竟相同的意思以不同的表示出來會給人不同的感覺，尤其當那個人無法真實的接觸你時，也要記得時間別間隔太久，需頻繁的互動才行，這樣一方面是表示館員有認真在聽，另一方面是和緩對話氣氛。<sup>132</sup>

針對文字交談及即時傳訊溝通有以下的特質：缺乏非口語化暗示、缺乏聲音的語調及口氣、可善用一些符號來表達情緒、步調快速、打字技巧的重要性、對於書面溝通與拼音要求較高、較難去控制使用者行為等，所以 Ronan 認為在虛擬環境下的人際溝通技巧應當注意到以下幾點：<sup>133</sup>

- (1) 兩行以上的文字就很難閱讀，所以盡量縮短句子；
- (2) 藉由符號來表達情緒；
- (3) 善用大小寫、粗體字、斜體字、底線，以強調重要之處；
- (4) 需發展出一套方法來控制不當行為，如先警告、斷線，再限制暫時無法進入，若較嚴重者或是不斷違法者，將永久被禁止進入。

人際溝通技巧有很多，包含了語言及非語言上的，根據 Lipow 在 *The Virtual Reference Librarian's Handbook* 中指出在線上交談時的溝通技巧有以下 11 項可供參考：<sup>134</sup>

- (1) 盡量運用簡潔的句子；
- (2) 若非不得已得使用較長的句子時，則拆散成數小句；
- (3) 給予使用者許多的回饋；
- (4) 若打字速度較慢，告知使用者；
- (5) 若連線速度較慢或有問題，告知使用者；
- (6) 若問題較為困難，告知使用者可能需要一些時間解決；
- (7) 使用者無法聽或看見你時，要讓使用者知道你目前處理到個階段；
- (8) 瞭解使用者時間安排，是否要等待還是要以 email 回覆；
- (9) 瞭解使用者是想要立即性的解答，還是想要學習如何去找尋答案；
- (10) 專業問題的處理可能比在參考台前更費時間；
- (11) 讓使用者時時保持在找尋答案的過程中：
  - 讓使用者也一起查尋資料庫；

- 若答案可由不同或多個資料庫中得知，試著館員找一種資料庫，使用者找一種；
- 提供以 email 回答答案；
- 時常詢問使用者狀況；
- 告知使用者目前查詢的狀況；
- 瞭解使用者查詢的狀況；
- 若需先離開座位去查詢答案時，則先保持在 Hold 狀態，讓系統每過一段時間自動告知使用者等待。

而 24/7Ref 也針對線上參考服務提出線上交談之技巧：

- (1) 盡量快點解答問題，時間約 15-20 分鐘；
- (2) 保持在傳訊的狀態，約 30-45 秒傳送一簡短訊息；
- (3) 若無法在 15-20 分鐘解答，試著告知使用者再約時間；
- (4) 若需要轉介他人，試著將參考晤談做好，充份瞭解使用者之需求；
- (5) 若在解答前不小心斷線了，可以將解答以 email 方式傳送給使用者；
- (6) 事前瞭解使用者已經瞭解或查詢到哪個階段，避免做重覆的事；
- (7) 若解答快結束時，告知使用者一聲；
- (8) 瞭解使用者的程度、答案的型式、用處；
- (9) 在傳送訊息前再次確認是否打錯字；

畢竟透過電腦輔助溝通與傳統進行溝通的方式是有所差異的，當我們瞭解到在進行線上參考服務時應該注意到的地方，其實只要將一般我們所運用之人際溝通技巧延伸過去，把握人際溝通的要點及特性，並且善加訓練，相信線上參考服務館員們也能熟能生巧，並且提供更優質的服務。

### 三、結語

綜合本章之內容，以上針對參考服務館員與使用者之互動，線上參考服務的定義、發展及類型，人際溝通技巧之基本概念介紹，人際溝通技巧與圖書館服務等四課題作介紹，從文獻中歸納出圖書館一直以來是使用者與資料間的中介者，所提供的服務一直隨著科技及使用者習慣的改變不斷地進步中，線上參考服務是一種不可抑止的趨勢。

就現況來說，當讀者有資訊需求時，其首先求助的對象往往不是圖書館，而是網際網路上的搜尋引擎，但網路資料的正確性是常被質疑的，而能夠提供正確且有組織的資訊者多是需付費才能使用的資料庫，而一般搜尋引擎是不包含這些付費的資料庫<sup>135</sup>，因此，近年來國內有不少圖書館注意到線上即時參考服務，可以提供讀者更多元化、資訊化、豐富化的服務，已有不少圖書館陸續進行瞭解相關的軟硬體支援、人員訓練、服務安排等，相信過幾年後，線上即時參考服務可能會普遍存在較大型的圖書館參考服務中。

在許多參考服務相關的研究中都發現到，使用者對於參考服務的成功及滿意與否，不僅在於參考服務館員回答問題的正確性，而常取決於館員的人際溝通能力及態度，也是影響其再次光臨與利用的主要原因，因此對於現在的參考服務館員來說，虛擬環境中的人際溝通技巧更是一項不可忽略的重要能力，如何在進行線上參考服務時應用人際溝通技巧，讓使用者在整個進行服務的過程中感覺到舒服並且受重視將考驗著參考服務館員。

## 註釋

- <sup>1</sup> 王錫璋,《圖書館的參考服務—理論與實務》(台北市:文史哲,民 86),頁 90-91。
- <sup>2</sup> 薛文郎,《參考服務與參考資料》(台北縣中和市:旭昇圖書,民 84),頁 32-41。
- <sup>3</sup> William A. Katz, *Introduction to Reference Work: Basic Information Services* (New York : McGraw-Hill ,2002), p.15.
- <sup>4</sup> 張淳淳等著,《參考資源與服務》(臺北縣蘆洲市:國立空中大學,民 92),頁 308-310。
- <sup>5</sup> 顧敏,「數位時代複合圖書館的服務及發展策略」,《中國圖書館學會會報》 63 (民 88 年): 93。
- <sup>6</sup> Jamen McGranahan, “Virtual Reference” *Library Mosaics* (Mar/Apr 2005): 16.
- <sup>7</sup> Michelle S. Millet, “Book Review of ‘Conducting the Reference Interview’,” *The Journal of Academic Librarianship* 29:3(2003.05): 191.
- <sup>8</sup> 陳敏珍,「參考晤談理論與運用之研究」,《臺北市立圖書館館訊》7 卷 1 期 (民 78 年 9 月) : 88。
- <sup>9</sup> 胡歐蘭,《參考資訊服務》(台北市:台灣學生,民 73),頁 136。
- <sup>10</sup> Dale J. Parus, “The Reference Interview: Communication and the Parton,” *The Katharine Sharp review* 2(Winter 1996) 轉錄於許秋芬,「人際溝通技巧對參考晤談的重要性」,《高雄師大學報》13 (民 91 年): 195。
- <sup>11</sup> 許秋芬,「人際溝通技巧對參考晤談的重要性」,《高雄師大學報》13 (民 91) : 195。
- <sup>12</sup> Karen Irmshen, “Communication Skills,” *Emergency Librarian* 24:1(Sep/Oct 1996): 28.
- <sup>13</sup> Margaret Lloyd and Robert Bor, *Communication Skills for Medicine* (Edinburgh New York : Churchill, 2003), p.14-21.
- <sup>14</sup> Nathan M. Smith and Stephen D. Fitt, “Active Listening at the Reference Desk,” *RQ* 21:3 (Spring 1982): 247.
- <sup>15</sup> Peg Kehret, “Encouraging Empathy: An Author Makes a Case for Teaching Interpersonal Skills,” *School Library Journal* (August 2001): 44.
- <sup>16</sup> Stephen Rawlinson, “Key Skills and Behaviours for Information Service,”

---

*Managing Information* 5:3 (1998.04):31.

- <sup>17</sup> 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87年3月)：65-66。
- <sup>18</sup> 張翰文，「參考晤談中圖書館員與讀者之溝通分析」，《大學圖書館》3卷2期(民89年4月)：161-162。
- <sup>19</sup> Zheng Fan and Nancy Slater, “Reference Queries, Experience and Secondary Reference Books,” *The Reference Librarian* 22(1998): 271-282.
- <sup>20</sup> Vibiana Bowman, “The Virtual Librarian and the Electronic Reference Interview,” *Internet Reference Services Quarterly* 7:3 (2002): 9.
- <sup>21</sup> Daniel Page, “The Importance of Nonverbal Communication in Information Services,” *Library Mosaics* (Nov/Dec 2004): 11.
- <sup>22</sup> 謝焰盛，「參考晤談中『非語言溝通』之分析」，《臺北市立圖書館館刊》10卷3期(民82年3月)：31-33。
- <sup>23</sup> 陳文生，「圖書館事業扮演的角色--資訊提供者、資訊仲介者、資訊收受者、資訊教育者、資訊的組織與分析」，圖書館與國家資訊基礎建設（NII）研討會會議論文集。（台北市：中華圖書資訊學教育學會，民國84年10月13-14日），頁139-140。
- <sup>24</sup> Steve Coffman and Susan McGlamery, “The Librarian and Mr. Jeeves,” *American Libraries* 31:5(2000.05): 66-69.
- <sup>25</sup> Myoung C., “Wilson. Evolution or Entropy?: Changing Reference/User Culture and the Future of Reference Librarians” *Reference & User Services Quarterly* 39:4(Summer 2000 ): 387-388.
- <sup>26</sup> Stephen Abram, “The Google Opportunity,” *Library Journal* 130:2(2005.02.01): 34.
- <sup>27</sup> Muhammad Asim Qayyum, “Internet Reference Services and the Reference Desk: Does the Nature of a User’s Query Really Change?” *Internet Reference Services Quarterly* 7:3(2002): 17-21.
- <sup>28</sup> Celia Hales Mabry, “The Reference Interview as Partnership: An Examination of Librarian, Library User, and Social Interaction,” *The Reference Librarian* 83/84(2003):43.

- 
- <sup>29</sup> 同註 20，頁 8。
- <sup>30</sup> Deborah Stanley and Natasha Lyandres, “Reference Assistance to Remote Users,” *The Reference Librarian* 73(2001): 244-246.
- <sup>31</sup> 盛美雲，「服務不打烊：淺談數位化參考服務」，《國立中央圖書館臺灣分館館訊》7 卷 4 期(民 90 年 12 月)：44。
- <sup>32</sup> 鍾雪珍，「E-Reference—參考服務新趨勢：從美國及上海的聯合數位參考服務談起」，《國家圖書館館訊》90 卷 4 期(民 90 年 11 月)：5。
- <sup>33</sup> R. David Lankes, John W. Collins III and Abby S. Kasowitz, *Digital Reference Service in the New Millennium: Planning, Management, and Evaluation*(New York : Neal-Schuman Publishers, c2000), p.2.
- <sup>34</sup> Ann Marie Breznay and Leslie M. Haas, “A Checklist for Starting and Operating a Digital Reference Desk,” *The Reference Librarian* 79/80(2002/2003): 102.
- <sup>35</sup> Reference and User Services Association (RUSA), “Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services”  
<<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>>  
(檢索日期 2006/10/12)
- <sup>36</sup> 蔡碧芳，「我國大學圖書館數位參考服務發展之研究」(碩士論文，國立台灣大學圖書資訊學研究所，民 92)，頁 14。
- <sup>37</sup> 徐嘉僑，「數位化參考服務在現代化圖書館的運用」，《臺灣圖書館管理季刊》1 卷 2 期 (民 94 年 4 月)：62。
- <sup>38</sup> Lucy A. Tedd and Andrew Large, *Digital Libraries: Principles and Practice in a Global Environment* (Munich : K.G. Saur, c2005), p.37.
- <sup>39</sup> 同註 36，頁 15。
- <sup>40</sup> Norman Oder, “The Shape of E-Reference,” *Library Journal* 126:2 (2001.02.01): 47.
- <sup>41</sup> Suzanne M. Gray “Virtual Reference Services: Directions and Agendas,” *Reference & User Services Quarterly* 39:4 (Summer 2000): 366.
- <sup>42</sup> Bruce Henson and Kathy Gillespie Tomajk “Electronic Reference Services: Opportunities and Challenges,” *Journal of Educational Media & Library Sciences*

---

38:2(2000): 115-116.

- <sup>43</sup> Lisa Ellis and Stephen Francoeur, "Applying Information Competency to Digital Reference" (67<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference) August 16-25, 2001
- <sup>44</sup> 同註 42。
- <sup>45</sup> Marc Meola and Sam Stormont, *Starting and Operating Live Virtual Reference Services*( New York : Neal-Schuman Publishers, c2002), p.6-7.
- <sup>46</sup> 莊建國,《圖書館數位合作參考服務的理論與實務》(臺北市:文華圖書館管理,民93),頁69、224。
- <sup>47</sup> 數據來源為 2006/10/05 飛資得資訊公司提供。
- <sup>48</sup> 同註 36,頁99-103。
- <sup>49</sup> 同註 36。
- <sup>50</sup> 同註 30,頁247。
- <sup>51</sup> Corey M. Johnson, "Online Chat Reference: Survey Results from Affiliates of Two Universities," *Reference & User Services Quarterly* 43:3(Spring 2004): 243.
- <sup>52</sup> 涂曉晴,「電子郵件參考服務—邁向虛擬參考服務之路」,《國立中央圖書館臺灣分館館刊》6卷3期(民90年3月):51-55。
- <sup>53</sup> 同註 36,頁2。
- <sup>54</sup> 簡玉菱、柯皓仁,「網際網路時代的參考諮詢服務--線上合作參考諮詢服務」,《國家圖書館館訊》91卷3期(民91年8月):9-10。
- <sup>55</sup> 同註 36,頁30-31。
- <sup>56</sup> 蔡碧芳,「淺談數位參考服務」,《美國資訊科學與技術學會台北學生分會會訊》15(民91年12月):41。
- <sup>57</sup> Kelly Broughton, "Our Experiment in Online, Real-Time Reference," *Computer in Libraries* 21(2001.04.01): 25-36.
- <sup>58</sup> Carol Tenopir, "Virtual Reference Services in a Real World," *Library Journal* 126:12 (2001.07.01): 38-40.
- <sup>59</sup> Bill Katz, "Digital Reference: An Overview," *The Reference Librarian* 78/80(2002/2003): 2.
- <sup>60</sup> Steven Ovadia, "Real-Time Chat Reference and the Importance of Text-Chat," *The*



---

*Reference Librarian* 78/80(2002/2003):159.

- <sup>61</sup> 同註 56。
- <sup>62</sup> 同註 42，頁 118-119。
- <sup>63</sup> 蘇小鳳，「英、美學術圖書館之虛擬參考服務：從電子郵件至現場網路影音同步參考諮詢服務」，《興大人文學報》32(民 91 年 6 月)：564。
- <sup>64</sup> 同註 34，頁 102-103。
- <sup>65</sup> 同註 45，頁 3。
- <sup>66</sup> 蘇小鳳，「淺談即時數位參考諮詢服務中的人：參考館員之角色、工作模式與態度」，《中國圖書館學會會報》73(民 93 年)：109。
- <sup>67</sup> 同註 45，頁 3-4。
- <sup>68</sup> 同註 45，頁 29-51。
- <sup>69</sup> 同註 66，頁 112。
- <sup>70</sup> 同註 45，頁 8-13。
- <sup>71</sup> 同註 35。
- <sup>72</sup> Linda Frederiksen, "Ask a Librarian: Implementing a Virtual Reference Project in Washington State," *PNLA Quarterly* 67:3(Spring 2003): 20.
- <sup>73</sup> Barbara Scammell, *Communication Skills* (Basingstoke, Hampshire : Macmillan, c1990), p.3-4.
- <sup>74</sup> 林仁和，《人際溝通=Human Communication》(台北市：洪葉文化，民 91)，頁 3。
- <sup>75</sup> 齊隆錕，「溝通技巧與人際溝通」，《人力發展月刊》48(民 87 年 1 月)：62。
- <sup>76</sup> Sarah Trenholm and Arthur Jensen；李燕、李浦群譯，《人際溝通=International Communication》(台北市：揚智文化，民 84)，頁 8。
- <sup>77</sup> Sven Wahlroos；鄭慧玲譯，《家庭溝通：促進家人和諧的 10 個秘訣和 20 個原則》(台北市：遠流，民 83)，頁 10。

- 
- <sup>78</sup> Rudolph F. Verderber and Kathleen S. ; 曾端真及曾玲譯,《人際關係與溝通 =Inter-act: Using Interpersonal Communication Skills》(台北市:揚智文化,民 85),頁 5。
- <sup>79</sup> D.A.Dickson, O.Hargie and N.C. Morrow, *Communication Skills Training for Health Professionals: An Instructor's Handbook* (London : Chapman and Hall, 1989), p.8.
- <sup>80</sup> 同註 76, 頁 39。
- <sup>81</sup> J. T.Wood, *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*. (Belmont, CA: Wadsworth: Thonson Learning, 2002) p.28 轉錄於何華國,《人際溝通 =Interpersonal Communication》(台北市:五南,民 92),頁 4。
- <sup>82</sup> 何華國,《人際溝通=Interpersonal Communication》(台北市:五南,民 92),頁 4-5。
- <sup>83</sup> Beth S. Woodard, "One-on-One Instruction: From the Reference Desk to Online Chat," *Reference & User Services Quarterly* 44:3 (Spring 2005): 204.
- <sup>84</sup> Karen L. Medsker and John P. Fry, "Acquisition of Interpersonal Communication Skills: A Research-Based Approach," *Telematics and Informatics* 14:3 (1997): 210
- <sup>85</sup> 同註 73, 頁 4-7。
- <sup>86</sup> Diana Williams, *Communication Sills in Practice : A Practical Guide for Health Professionals* (London ; Bristol, Pa. : J. Kingsley Publishers, 1997), p.3-172.
- <sup>87</sup> Vonda Olson Long, *Communication Skills in Helping Relationships: A Framework for Facilitating Personal Growth* (Pacific Grove, CA : Brooks/Cole Pub. Co., c1996), p.167-176.
- <sup>88</sup> 同註 79, 頁 70-141。
- <sup>89</sup> 同註 87, 頁 155-164。
- <sup>90</sup> Mary Devlin, "One Hundred Percent Communication," *The Serials Librarian* 38:1/2(2000): 140.
- <sup>91</sup> Neil Thompson, *People Skill: A Guide to Effective Practice in the Human Services* (Basingstoke, Hampshire : Macmillan, c1996), p.81-87.

- 
- <sup>92</sup> Ronald B. Adler, Neil Towne；劉曉嵐等人譯；黃素菲校閱，《人際溝通= Looking Out Looking In》（台北市：洪葉文化，民 93），頁 275-330。
- <sup>93</sup> 同註 91。
- <sup>94</sup> 同註 86，頁 21-27。
- <sup>95</sup> 同註 82，頁 98-100。
- <sup>96</sup> 同註 73，頁 7。
- <sup>97</sup> 同註 12，頁 29。
- <sup>98</sup> 同註 73，頁 6-7。
- <sup>99</sup> 同註 91，頁 93-102。
- <sup>100</sup> 同註 86，頁 294-300。
- <sup>101</sup> 同註 19，頁 271-282。
- <sup>102</sup> 同註 91，頁 104-105。
- <sup>103</sup> 同註 91，頁 108-114。
- <sup>104</sup> 同註 82，頁 6。
- <sup>105</sup> 翟本瑞，”電腦媒介溝通對傳統人際關係影響”，  
<<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/10/10-12.htm>>（檢索日期 2006/10/12）
- <sup>106</sup> 歐貞延，「Go To Cyberlove--從網路看親密關係的轉變」（碩士論文，南華大學教育社會學研究所，民 93），頁 12。
- <sup>107</sup> 盧諭緯，”說文解字：初探網路語言現象及其社會意義”  
<<http://140.109.196.10/pages/seminar/infotec2/info2-20.htm>>（檢索日期 2006/10/12）
- <sup>108</sup> 陳佳靖，「網路中的人際關係、互動經驗與自我認同」（碩士論文，國立交通大學傳播所，民 93），頁 67。
- <sup>109</sup> 同註 106，頁 93-94。
- <sup>110</sup> 莊淳惠，「虛擬人際互動的非語言溝通策略—以純文字聊天室為例」（碩士論文，國立交通大學傳播所，民 94），頁 42-45、102-104。
- <sup>111</sup> 淡江時報，「網際網路人際適應困擾之省思」

- 
- <<http://tkutimes.tku.edu.tw/news1/93/570/570.htm>> (檢索日期 2006/10/12)
- <sup>112</sup> Core Competencies for Virtual Reference , “Anytime, Anywhere Answers: Building Skills for Virtual Reference”  
<<http://vrstrain.spl.org/textdocs/vrscompetencies.pdf>> (檢索日期 2006/10/12)
- <sup>113</sup> 陳書梅,「我國公立大學暨學院圖書館館員工作壓力源之調查研究」,《大學圖書館》7卷1期(民92年3月):42-43。
- <sup>114</sup> 林佳慧,「資訊檢索員評鑑量表之研究」(碩士論文,私立淡江大學教育資料科學學系研究所,民86),頁112。
- <sup>115</sup> 林鳳儀,「我國企業圖書館館員核心能力之研究」,《大學圖書館》7卷1期(民92年3月):209。
- <sup>116</sup> 張惠媚,「醫學圖書館員專業能力需求評估之研究」(碩士論文,私立淡江大學教育科技學研究所,民91),頁96。
- <sup>117</sup> 林淑君,「公共圖書館館員繼續教育需求之研究」(碩士論文,私立輔仁大學圖書資訊學研究所,民91),頁54、105。
- <sup>118</sup> Joan C.Durrance, “Reference Success: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story?” *Library Journal* 114:7(1989.04.15): 34-35
- <sup>119</sup> Kathleen Kluegel, Catherine Sheldrick Ross, Jona Ronan, Kathleen Kern and David Tyckson “The Reference Interview: Connecting in Person and in Cyberspace,” *Reference & User Services Quarterly* 43:1(Fall 2003): 39.
- <sup>120</sup> Roma M. Harris and Gillian Michell ”The Social Context of Reference Work: Assessing the Effects of Gender and Communication Skill on Observers’ Judgments of Competence,” *LISR* 8(1986): 88-95.
- <sup>121</sup> 謝焰盛,「讀者對參考館員肢體語言認知之研究」(碩士論文,私立淡江大學教育資料科學研究所,民84),頁120-131。
- <sup>122</sup> Marie L. Radford, ”Communication Theory Applied to the Reference Encounter: an Analysis of Critical Incidents,” *The Library Quarterly* 66:2(1996.04): 124-132.
- <sup>123</sup> Marie L. Radford, *The Reference Encounter: Interpersonal Communication in the Academic Library* (Chicago : Association of College and Research Libraries, 1999), p.33-42.104.
- <sup>124</sup> Ann Roselle, “The Effects of Electronic Communication and the World Wide Web on US Academic Documents Librarians’ Relationship,” *Journal of Government*

- 
- Information* 28(2001): 149-167.
- <sup>125</sup> David Ward, "Using Virtual Reference Transcripts for Staff Training," *Reference Services Review* 31:1(2003): 46-53.
- <sup>126</sup> Catherine A. Pellegrino, "Reference Interview Strategies in Virtual ('Chat') Reference: Effect of Open Questions" (A Master's Paper for the M.S. in L.S. degree. May, 2004). p.36-38,45-53
- <sup>127</sup> 羅思嘉。「讀者對參考服務滿意度影響因素之初探」,《國立成功大學圖書館館訊》14(民94年6月)  
<<http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/journal/14/9.htm>> (檢索日期 2006/10/12)
- <sup>128</sup> Radford, Marie L., "Encountering Virtual Users: A Qualitative Investigation of Interpersonal Communication in Chat Reference," *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 57:8(2006.06): 1046-1047.  
1054-1055.
- <sup>129</sup> 同註 43
- <sup>130</sup> Joseph E. Straw, "A Virtual Understandin: The Reference Interview and Question Negotiation in the Digital Age," *Reference & User Services Quarterly* 39:4(Summer 2000): 377-378.
- <sup>131</sup> David S. Carter, "Hurry Up and Wait: Observations and Tips about the Practice of Chat Reference," *The Reference Librarian* 79/80(2002/2003): 118-119.
- <sup>132</sup> Jody Condit Fagan and Christina M. Desai "Communication Strategies for Instant Messaging and Chat Reference Services," *The Reference Librarian* 79/80(2002/2003): 126-148.
- <sup>133</sup> 同註 119, 頁 42-44。
- <sup>134</sup> Lipow, Anne Grodzins, *Virtual Reference Librarian's Handbook* (Berkley : Library Solutions Press, c2003), p.173-174.
- <sup>135</sup> 柯皓仁,「公共圖書館之數位參考諮詢服務」,《臺北市立圖書館館訊》22 卷 2 期(民93年12月): 9。

## 第三章 研究設計與實施

本研究的目的是在於探討圖書館參考服務館員進行線上參考服務時應該注意與人際溝通技巧有關之相關問題，瞭解參考服務館員對此課題的認知與實際操作情形，故本研究採用質性研究法作為本研究之研究方法，希望能較為深入地蒐集相關資料來回答研究問題。以下就研究方法、研究對象、研究工具、研究設計及步驟、預期成果與研究進度等部份，分節說明如下：

### 第一節 研究方法

本研究以質性研究法中的訪談法作為主要研究方法。因質性研究著重於探索個人過去的經驗與行為以及主觀的概念和認知想法，研究者認為本研究之研究主題與研究目的在於瞭解參考服務館員在進行線上參考服務時所運用的人際溝通技巧之實際經驗、行為描述、基本概念與認知看法，若是經由蒐集量化資料所得之研究結果可能會過於表面，於是選擇一對一的深入訪談法，讓館員藉由口述的方式說出自己的真實經驗與觀感，依此方式所蒐集之資料應較為準確、詳細、豐富、深入，再與研究者所閱讀之相關文獻作整理與比較，以期有所貢獻。因此，本研究採用文獻分析法和訪談法兩種方法，進行資料的蒐集，茲分別說明如下：

#### 一、文獻分析法

文獻分析法在研究的過程是相當重要的一環，透過大量的文獻閱讀，可以瞭解相關議題在此領域的問題、發展、脈絡，也可經由他人的經驗來獲取知識，開

拓視野。因此，本研究首先先以文獻分析法試圖從文獻中歸納出人際互動關係、溝通技巧等如何應用到圖書館參考及資訊等服務，並說明該主題相關研究的問題、未來的研究趨勢及他人相關經驗。

因線上參考服務的發展已經是一項趨勢，未來在台灣圖書館界勢必也有一定的發展空間，因此參考服務館員與使用者間的人際互動溝通更為重要，但反觀國內相關研究寥寥無幾，多數著墨於線上參考服務相關技術之介紹，對於參考服務館員與使用者間的人際互動溝通部份極少探討。基於這些因素，本研究採用文獻分析的方式針對現有國內外文獻進行分析瞭解，期望藉以對整個研究問題、研究領域及前人的研究成果建立起研究者的理論觸覺和概念架構，以作為研究設計之參考，以及後續研究步驟的理論基礎。

本研究蒐集的文獻範圍和來源，以線上參考服務（包含線上參考服務、數位參考服務、虛擬參考服務、電子參考服務等相關名詞）、參考服務館員、參考晤談、人際溝通、線上人際溝通等相關主題之中文和英文資料為限。文獻類型包括圖書、期刊、論文、會議研究報告和網路資源等。

## 二、訪談法

訪談，就是研究者尋訪、訪問受訪者並且與之進行交談和詢問的一種活動。<sup>1</sup>通常，經驗與認知都是因人而異的，沒有一定的標準模式可依循，都具有自己的獨特性，因此我們可以得知每個人的經驗及處理方式常是相當綜合且多變的，而質性方法就是特別以探索、發現及歸納邏輯為導向，因此藉由訪談法詳細的描述後，我們可以從中瞭解重要的範疇。<sup>2</sup>

本研究以電話與面對面兩種方式來進行訪談，蒐集圖書館參考服務館員對於

線上參考服務在人際溝通議題上的經驗與看法。會採用電話與面對面式兩種方式的主要原因在於所欲訪談之對象分佈在台灣北中南各地區，在資源及經費有限之情況下，以採用面對面式訪談為主，電話式訪談為輔。半結構性訪談大綱的問題由研究者根據研究目的所蒐集的文獻資料自行擬定（參見附錄一）。

本研究之訪談，主要是藉由研究者詢問受訪者對於各種類型參考服務的解釋和看法，試著引導受訪者說出自己過去所有的經驗與認知，或者是幫助受訪者藉由難忘的事件重建起當時情境，回想該事件並且說出自己的感知，以獲得受訪者對於其意義及其他相關經驗的觀點，再從中獲得研究者所欲探求之資料。因此，本研究藉由深度訪談法，以取得所需之研究資料，再透過資料分析與詮釋，整理出研究發現。

研究者為了增加質性研究資料的正確及真實性，並確保研究結果的信度與效度，採用以下的措施：<sup>3</sup>

#### 1、善用輔助工具，先確實描述，後客觀詮釋

確實描述研究的步驟和過程，明確交待資料記錄、分析、綜合與詮釋的方法。研究者於訪問進行期間全程錄音（包含面對面式深度訪談與電話式訪談皆全程錄音），並配合訪談手札的記錄，研究者繕寫成逐字稿時，同時加註一些非口語化的資訊，像是停頓、笑聲、聲調、皺眉等表情、肢體的描述，以利於掌握受訪者訪談時的情緒反應。對於可能有不同反應的說法也會加上一些註解，或是對於說法較不清楚者，研究者依受訪者所欲表達之含意做註解。最後，研究者以修訂後的版本進行較為客觀的詮釋，包含解釋發現結果、回應相關問題、指出重大研究發現之結果等。<sup>4</sup>



## 2、受訪者確認 (Member Check)

研究者將訪談內容資料繕寫成逐字稿時，先交給受訪者進行確認 (member check)，針對該逐字稿中不清楚的地方提出質疑和修正，或是詢問受訪者需不需要再為內容作補充，希望經由這樣交叉檢視的方式，能有一個較佳的詮釋體系產生<sup>5</sup>，能充份並貼近地表達出受訪者的原意，有助於提升本研究之信度。

## 第二節 研究對象

爲了能夠對研究對象有深入的了解，研究者對於研究對象的選擇除了要符合研究目的、並且能回答研究問題之外，還期望研究結果能夠提供研究者豐富的資訊，因此研究對象的選擇攸關研究結果的優劣。

本研究主要以圖書館的參考服務館員爲研究對象，因爲線上參考服務已行之有年，研究者認爲大部份圖書館的參考服務館員對於線上參考服務皆有一定的接觸經驗，但是因爲線上參考服務所包含種類與形式的多元化，因此在研究對象的選擇上會以具有多樣線上參考服務經驗之參考服務館員或助理館員爲優先考量，再者才考慮抽樣的便利性，主要以中北部的參考服務館員或助理館員爲主。

本研究之訪談進行時間始於民國 95 年 2 月 9 日至 3 月 29 日，試訪過兩位受訪者，並根據試訪者之建議與本研究之研究問題修正訪談大綱（參見附錄二）。最後共計有 16 位受訪者（包含試訪者），茲訪談對象的選取標準說明如下：

### 1、具有線上即時參考服務經驗之參考服務館員或助理館員

因爲大部份參考服務館員對於線上參考服務中非同步式的服務（包含電子郵件、知識庫、常問問題集、新聞群、電子佈告欄等方式）都有一定的經驗，因此在此先以具有線上即時參考服務的館員爲主，包括曾經或現在提供線上即時參考服務之館員，因有些圖書館也讓助理館員輪值線上即時參考服務之櫃檯，故也將其納入受訪者。而國內曾提供或正提供此項服務的圖書館有台北市立圖書館、交通大學圖書館、中山大學圖書館等三所圖書館，其中台北市立圖書館、交通大學圖書館兩所圖書館因位於北部，以面對面的方式

進行深度訪談，而中山大學圖書館則以電話訪談方式進行。

受訪者所屬圖書館、部門、職稱、訪談日期、訪談時間及地點說明如表 3-2-1：

表 3-2-1 具有線上即時參考服務經驗之受訪者

| 編號 | 圖書館   | 隸屬部門  | 職稱   | 訪談日期  | 訪談時間 | 訪談地點 |
|----|-------|-------|------|-------|------|------|
| C  | 公共圖書館 | 推廣課   | 課長   | 3月11日 | 82分鐘 | 辦公室  |
| D  |       | 諮詢服務課 | 課長   | 3月28日 | 64分鐘 | 辦公室  |
| E  |       | 諮詢服務課 | 組員   | 3月29日 | 30分鐘 | 辦公室  |
| F  |       | 諮詢服務課 | 組員   | 3月25日 | 33分鐘 | 辦公室  |
| G  |       | 諮詢服務課 | 組員   | 3月29日 | 33分鐘 | 辦公室  |
| H  |       | 諮詢服務課 | 組員   | 3月25日 | 33分鐘 | 辦公室  |
| I  |       | 諮詢服務課 | 組員   | 3月28日 | 33分鐘 | 辦公室  |
| J  | 大學圖書館 | 推廣服務組 | 組長   | 3月27日 | 28分鐘 | 電話訪談 |
| L  | 大學圖書館 | 參考諮詢組 | 組員   | 3月14日 | 51分鐘 | 咖啡廳  |
| M  |       | 參考諮詢組 | 組長   | 3月14日 | 29分鐘 | 會議室  |
| N  |       | 典藏閱覽組 | 組員   | 3月15日 | 29分鐘 | 會議室  |
| O  |       | 參考諮詢組 | 助理館員 | 3月14日 | 25分鐘 | 參考櫃檯 |
| P  |       | 參考諮詢組 | 助理館員 | 3月14日 | 25分鐘 | 參考櫃檯 |

2、任職於中北部地區大型學術圖書館或公共圖書館，並且近兩年有提供線上參考服務之參考服務館員或助理館員

此部份是指任職於北部地區大型學術圖書館或公共圖書館，有線上參考服務經驗且近兩年有提供線上參考服務工作者為主，且對本議題有興趣並願意分享其寶貴經驗與認知者，會選擇近兩年以上參考服務工作者的原因在於研究者認為線上參考服務是循序漸進發展，在與使用者互動部份剛開始多偏向非語言的書面溝通居多，而後才增加較為即時互動的部份，有兩年的相關經驗應是相當豐富，並足以回答本研究之問題。受訪者所屬圖書館、部門、職稱、參考工作年資、每周與使用者互動時數、訪談日期、訪談時間及地點說明如表3-2-2：

表 3-2-2 任職於中北部地區大型學術圖書館或公共圖書館，並且近兩年有提供線上參考服務經驗之受訪者

| 編號 | 圖書館   | 隸屬部門  | 職稱   | 訪談日期  | 訪談時間 | 訪談地點 |
|----|-------|-------|------|-------|------|------|
| A  | 大學圖書館 | 參考諮詢組 | 助理館員 | 2月9日  | 81分鐘 | 咖啡廳  |
| B  | 大學圖書館 | 參考諮詢組 | 館員   | 2月16日 | 44分鐘 | 參考櫃檯 |
| K  | 大學圖書館 | 參考諮詢組 | 組長   | 3月13日 | 36分鐘 | 辦公室  |

### 第三節 研究工具

研究工具的良窳也是關係著研究成敗與否的關鍵之一，善用輔助工具不但可以使研究者事半功倍，並且增加研究的信度及效度。本研究主要的工具，包括訪談大綱、筆記本、錄音筆。

#### 1、訪談大綱

本研究以半結構式訪談大綱來進行深度訪談，半結構式訪談大綱的用意主要是作為訪談期間的基本清單，以確信研究者有將所有關聯的主題都包含其中，這是種假設每位受訪者都有一些共通的資訊可被蒐集，但並不預先寫下任何標準化的問題，而是依真實訪談情境中，因受訪者不同的反應來作調整<sup>6</sup>。本研究之半結構式訪談大綱的設計主要是針對研究目的及所欲探求之問題，並參考國內外文獻及Radford在“*The Reference Encounter*”<sup>7</sup>一書中訪談館員與使用者在參考事件中的人際溝通研究所設計之問題而成，訪談大綱可見附錄一。

#### 2、筆記本

在訪談過程中，雖然已使用錄音筆作為記錄整個訪談過程的工具，但是筆記本仍有其一定的功效，包括了關鍵段落的註記、反應者談話中主要論點之例示、以及用引號捕捉受訪者自己語言的關鍵詞彙等<sup>8</sup>，而一些非口語化資訊的記錄也是掌握受訪者訪談時的情緒反應，且對於可能有不同反應的說法也會加上一些註解，或是對於說法較不清楚者，研究者依受訪者所欲表達之含意做註解。

### 3、錄音筆

本研究在施行過程中運用到兩支現場錄音用之錄音筆及一支電話側錄用之錄音筆。錄音筆的使用主要是爲了節省受訪者的時間，以及用來保留受訪者當時的訪談情況，且利於日後研究者將訪談內容繕寫爲逐字稿進行分析時用。在進行全程錄音時都會先徵求受訪者之同意而後使用，清楚告知受訪者錄音的用意，並保證資料絕不外露，若遇到不想被錄音之處可隨時將錄音功能暫停，讓受訪者能安心接受訪談。

## 第四節 實施流程

本研究之實施流程可分為六階段，包括(1)研擬訪談大綱；(2) 尋找並聯繫受訪者；(3)進行前測與修正訪談大綱；(4)正式進行訪談；(5)整理、分析與歸納訪談結果；(6)撰寫研究結論與建議。以下就各階段詳加說明：

### 1、研擬訪談大綱

本研究因受訪者分為有多樣化線上參考服務者及近兩年有提供線上參考服務經驗者兩種，在訪談大綱方面並無差異，只是若無線上即時參考服務經驗的館員有部份問題是訪問其認知與感覺。除了訪談大綱外，本研究者也會自製一份訪談大綱的備忘錄，列有訪談大綱中較為細部的問題，作為訪談進行中提醒受訪者之用，亦可加速研究者在訪談中做筆記的速度。

### 2、尋找並聯繫受訪者

根據研究對象所設立之條件尋求適合的受訪者，因為國內有線上即時參考服務經驗者不多，因此先由幾個主要的圖書館網站中得知受訪者的連絡方式，主要以電子郵件及電話方式進行邀約，以其方便接受訪問之時間及地點為主，當受訪者人數不夠時，請受訪者介紹具有相關經驗者提供研究者訪談。因為台北市立圖書館為公家單位，請系上助教幫忙發送公文至相關單位請求協助。在確定可能的受訪者後，與其聯絡，徵求同意接受訪談，並且告知其本研究之目的、可能之貢獻等。

### 3、進行預試與修正訪談大綱

本研究於民國95年2月9日與16日分別預先試訪兩名受訪者，根據其回答與反應來修正訪談大綱之內容，並且請求該受訪者對於訪談大綱給予建議，避免出現無法讓人會意、理解、回答的問題。根據試訪的結果，參考試訪者的建議與研究者自己的觀察、文獻分析，修正訪談大綱。正式訪談大綱見附錄二。

### 4、正式進行訪談

本研究訪談期間自民國95年2月9日至3月29日止，共計16位受訪者，亦包含2位試訪者在內。平均每位受訪者之訪談時間約為41分鐘，僅一位受訪者採電話訪問，其餘15位受訪者皆採用面對面訪談方式。在確定受訪者名單後，訪談配合受訪者的意願與時間為原則，與其約訪談之時間、地點、方式（面對面或是電話錄音），訪談前會先寄一份訪談大綱，讓受訪者瞭解可能會被訪談的問題，一方面能讓受訪者有初步的概念，另一方面也能加快訪談的速度。在訪談結束後，致贈一份價值200元的7-11禮卷及研究者親寫之謝卡，以表感謝之意，並表示後續將寄上該次訪談之逐字內容請其過目，若有不妥或需要補充之處請其修改，唯台北市立圖書館之館員為公職身份，因而不接受任何贈品。

### 5、整理、分析與歸納訪談結果

將訪談內容製作成逐字的訪談稿，由本研究者反覆閱讀訪談記錄，將訪談記錄之內容加以分析、概念化及整理，並且製作編碼簿（coding book），可參考附錄三。再將相同資料編碼，並將同類主題歸類，找出彼此之相關性與差異性。本研究所採用的編碼方式為：（受訪者代碼：主題編碼）



## 6、撰寫研究結論與建議

研究者將資料分析與詮釋再彙整，形成研究結果，並提出建議，撰寫成學位論文。

本研究實施步驟的詳細流程圖見圖3-4：

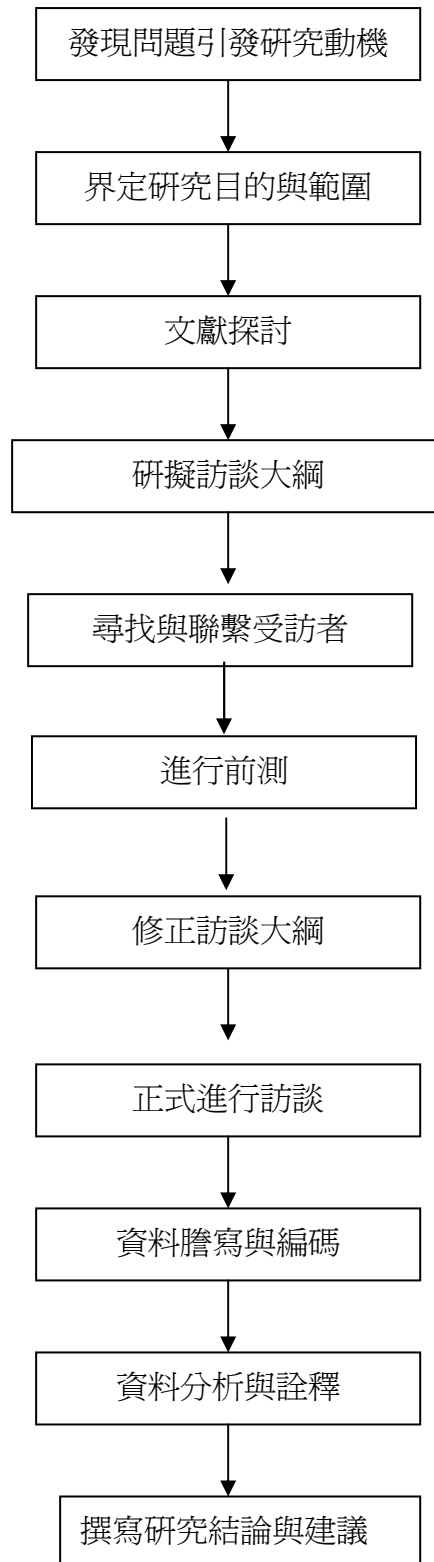


圖 3-4 本研究實施過程流程圖

## 註釋

---

- <sup>1</sup> 陳向明，《社會科學質的研究》（臺北市：五南，民 91），頁 221。
- <sup>2</sup> Michael Quinn Patton；吳芝儀、李奉儒譯，《質的評鑑與研究》（臺北縣新店市：桂冠，民 84），頁 29-32。
- <sup>3</sup> 胡幼慧，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》（臺北市：巨流，民 85），頁 144。
- <sup>4</sup> 同註 2，頁 308。
- <sup>5</sup> 同註 3，頁 272。
- <sup>6</sup> 同註 2，頁 228。
- <sup>7</sup> Marie L. Radford, *The Reference Encounter: Iinterpersonal Communication in the Academic Llibrary*(Chicago : Association of College and Research Libraries, 1999), p.145-150.
- <sup>8</sup> 同註 2，頁 286-287。

## 第四章 研究結果分析

本章第一節首先說明受訪者之背景資料，包含所屬單位、學歷、參考相關工作年資、是否受過人際溝通之訓練等部份。接著，第二節分析受訪者在傳統及線上參考服務中與使用者互動之人際溝通技巧，並且作比較。再者，第三節分析受訪者認為參考服務館員應當具備的人格特質及專業技巧，並且說明人際溝通技巧在參考服務過程所佔的重要性、如何增進人際溝通技巧等議題。最後一節，再針對各項分析結果進行整合討論。

### 第一節 受訪者之背景資料分析

本研究之受訪者共計有 16 位，包含具有即時線上參考服務經驗之受訪者 13 位，近兩年有提供線上參考服務經驗之受訪者 3 位。茲將受訪者的背景資料分析如下：

#### 一、基本資料

本研究共計訪談 16 位參考服務館員，其中包括男性 3 位，女性 13 位，年齡多分佈在 20 至 40 歲之間，包含了六所圖書館之參考服務館員、助理館員，及曾為參考服務館員者，其中有 11 位現任參考服務館員（受訪者 B, D, E, F, G, H, I, K, L, M, N）、2 位過去曾任參考服務館員（受訪者 C, J）、3 位助理館員（受訪者 A, O, P），而大多數受訪者皆隸屬參考部門，曾任參考服務館員之兩位受訪者則因職務調動，現任推廣及典藏閱覽組。受訪者的職位中，有 5 位為組長或課長，8 位館

員，3位助理館員。詳細資料見表 4-1-1。

表 4-1-1 圖書館類別、性別、年齡、隸屬部門、職稱

| 編號 | 圖書館類別 | 性別    | 年齡 | 目前隸屬部門 | 職稱    |
|----|-------|-------|----|--------|-------|
| A  | 大學圖書館 | 女     | 25 | 參考諮詢組  | 助理館員  |
| B  | 大學圖書館 | 女     | 33 | 參考諮詢組  | 館員    |
| ^C | 公共圖書館 | 男     | 30 | 推廣課    | 課長    |
| D  |       | 女     | 38 | 諮詢服務課  | 課長    |
| E  |       | 女     | 28 | 諮詢服務課  | 組員    |
| F  |       | 女     | 28 | 諮詢服務課  | 組員    |
| G  |       | 女     | 31 | 諮詢服務課  | 組員    |
| H  |       | 女     | 24 | 諮詢服務課  | 組員    |
| I  |       | 女     | 23 | 諮詢服務課  | 組員    |
| J  |       | 大學圖書館 | 女  | 45     | 推廣服務組 |
| K  | 大學圖書館 | 男     | 37 | 參考諮詢組  | 組長    |
| L  | 大學圖書館 | 女     | 38 | 參考諮詢組  | 組員    |
| M  |       | 女     | 56 | 參考諮詢組  | 組長    |
| ^N |       | 女     | 31 | 典藏閱覽組  | 組員    |
| O  |       | 女     | 27 | 參考諮詢組  | 助理館員  |
| P  |       | 男     | 26 | 參考諮詢組  | 助理館員  |

^為過去曾有線上即時參考服務經驗之館員，現任職其他圖書館工作

## 二、學歷背景

16位受訪者當中有4位碩士（受訪者B, C, G, L）、8位正攻讀碩士班（受訪

者 A, D, E, F, J, K, N, P)、1 位正攻讀博士班 (受訪者 O)、3 位學士 (受訪者 H, I, M)。大部份的受訪者皆曾就讀圖書資訊相關學系，而其中有五位受訪者具有多學科的背景 (受訪者 C, E, F, J, L)，僅有兩位受訪者是沒有圖書資訊相關背景者 (受訪者 O, P)。詳細資料見表 4-1-2。

表 4-1-2 學歷背景

| 編號 | 學歷  | 大學   | 研究所      |
|----|-----|------|----------|
| A  | *碩士 | 圖書資訊 | 圖書資訊相關   |
| B  | 碩士  | 圖書資訊 | 圖書資訊相關   |
| C  | 碩士  | 土木工程 | 圖書資訊相關   |
| D  | *碩士 | 圖書資訊 | 圖書資訊相關   |
| E  | *碩士 | 哲學   | 圖書資訊相關   |
| F  | *碩士 | 圖文傳播 | 圖書資訊相關   |
| G  | 碩士  | 圖書資訊 | 圖書資訊相關   |
| H  | 學士  | 圖書資訊 |          |
| I  | 學士  | 圖書資訊 |          |
| J  | *碩士 | 圖書資訊 | 資訊管理學    |
| K  | *碩士 | 圖書資訊 | 圖書資訊學    |
| L  | 碩士  | 圖書資訊 | 職業繼續教育研究 |
| M  | 學士  | 圖書資訊 |          |
| N  | *碩士 | 圖書資訊 | 圖書資訊相關   |
| O  | *博士 | 資訊管理 | 資訊管理     |
| P  | *碩士 | 資訊工程 | 資訊工程     |

\*正攻讀博碩士學位中

### 三、參考工作年資、每周與使用者互動時數、具即時參考服務的時間

16 位受訪者當中，具有 2 年以上參考工作年資的有 8 位（受訪者 I, J, N, A, B, K, L, O），2 年以下參考工作年資的也有 8 位（受訪者 C, E, F, G, M, P, D, H），推測由於受各家圖書館管理政策的影響，圖書館調動職務的機會較高，導致有些館員工作年資長，但參考工作年資不長的情況，反之亦然。詳細資料可參見表 4-1-3-1。

表 4-1-3-1 參考工作年資

| 參考工作年資 | 受訪者編號            | 人數 |
|--------|------------------|----|
| 1 年以下  | C, E, F, G, M, P | 6  |
| 1~2 年  | D, H             | 2  |
| 2~4 年  | I, J, N          | 3  |
| 5 年以上  | A, B, K, L, O    | 5  |

16 位受訪者中，每周輪值參考櫃檯與使用者互動的時數有 31 個小時以上的人數最多，佔有七位（受訪者 B, C, E, F, G, H, I），其次是 10 個小時以下的，佔六位（受訪者 D, L, M, N, O, P），而 11~20 小時與 21~30 小時者各佔兩位（受訪者 A, J）與一位（受訪者 K）。推測原因主要是部份圖書館參考服務館員人數有限，輪值參考櫃檯的人不一定是參考服務館員，尚包含其他部門館員及助理館員。詳細資料可參見表 4-1-3-2。

表 4-1-3-2 每周輪值參考櫃檯與使用者互動時數

| 每周與使用者互動時數 | 受訪者編號               | 人數 |
|------------|---------------------|----|
| 10 小時以下    | D, L, M, N, O, P    | 6  |
| 11~20 小時   | A, J                | 2  |
| 21~30 小時   | K                   | 1  |
| 31 小時以上    | B, C, E, F, G, H, I | 7  |

而 16 位受訪者中，包含 3 位沒有即時參考服務經驗者（受訪者 A, B, K）及 13 位具有即時參考服務經驗者，因線上即時參考服務為近年提供之服務型式，加上職務調動的關係，有一年以上經驗者僅有兩位（受訪者 D, I），其他有半年到一年經驗者六位（受訪者 E, G, L, M, O, P），半年以內者五位（受訪者 C, F, H, J, N）。詳細資料可參見表 4-1-3-3。

表 4-1-3-3 即時參考服務經驗

| 即時參考服務經驗 | 受訪者編號            | 人數 |
|----------|------------------|----|
| 沒有       | A, B, K          | 3  |
| 半年以內     | C, F, H, J, N    | 5  |
| 半年到一年    | E, G, L, M, O, P | 6  |
| 一年以上     | D, I             | 2  |

#### 四、人際溝通技巧方面的教育

本部份主要在瞭解受訪者曾經修習過的人際溝通相關課程之經驗，根據訪談結果，大致可分為以下五種類型：

##### 1、圖書資訊相關課程中人際溝通技巧相關訓練



在問到是否有受過人際溝通方面的教育或訓練時，有四位受訪者(受訪者 B, C, G, K) 皆有提及曾在圖書資訊學系所修習過讀者服務、參考服務課，並且認為這些課堂中教授約利用一到兩個小時的時間在做人際溝通觀念的灌輸，類似建立基礎概念。

「在學校有上過參考服務的課程，老師會講一些晤談技巧、在進行參考服務的時候的一些注意事項等等，我覺得應該就是一些常識、基礎的部份，就是譬如說你要眼神要注視讀者或是對方，要有一些肢體動作讓對方覺得比較放鬆……就是一些注意事項，平常我們在跟讀者互動的時候應該會注意到的……」【C：1-2】

## 2、圖書資訊學系所關於人際溝通方面之課程

受訪者 E 與 H 所受的圖書資訊教育中，有開設「人際關係與讀者服務」的選修課程，兩位皆有選修此門課。一位受訪者認為課程內容主要偏重在處理讀者抱怨、讀者跟館員起衝突時如何解決等等，在人與人互動部份著墨較少。另一位受訪者則認為參考服務是個與讀者互動頻繁的過程，在課程中會討論到人際溝通所發生的狀況，並且提出應對方法。

## 3、非圖書資訊系所的人際溝通相關課程

有三位受訪者(受訪者 E, F, L) 皆是非圖書資訊科系方面的背景，修習過像是情緒商數、人力資源、卡內基等方面的課程，但是受益大小則各人抱持不同的態度，有些人認為課程上過就忘記了，也有人認為收穫很大，因此對人際溝通及卡內基方面的書籍深感興趣。

「我有去修社教系的一些傳播的課吧！可是就只是一兩個學分吧，我甚至連學分名都忘了……那個東西我覺得很難說兩個學分對那些東西就有用，我覺得一個人的特質還蠻重要的……」【F：1-2】

「在上研究所時我有修人力資源這個課程，剛好老師是人力資源專家，也是卡內基這方面的訓練老師……在那堂課我收穫蠻大的，我還一度想去上卡內基的課……我都看卡內基書看很多，還有很多人際溝通的書我就很愛看……」【L：1-2】

#### 4、自費修習館外人際關係課程

受訪者 I 曾自費去圖書館外機構修習過行銷、人際關係口語訓練的課程，其中有四分之一課程是教授口語表達，從課程中較能夠預先體認到未來參考工作中可能會遭遇的情形，在加強表達能力上也有幫助。

#### 5、參與公務員訓練課程、館員訓練課程

有三位受訪者（受訪者 D, I, J）表示曾經參加公務員訓練課程中溝通協調方面的課程；館內的館員訓練課程則開過關於基本服務禮儀、應對等方面的課程，不過都不是針對參考服務館員做的訓練，上課的效果也很有限。

「公務員會去上一些組織管理啊，溝通協調等類似這樣的課程…幫助有限……沒有特別明顯的感覺……」【J：1-2】

## 第二節 參考服務館員之人際溝通技巧分析

當館員與讀者進行互動時，其實就是要讓讀者能感覺到館員的親切及熱忱，而館員可以藉由不同的人際溝通技巧來表現。本節將受訪者的人際溝通技巧分成口語溝通、非口語溝通、書面溝通等三個部份作分析。在口語與非口語的溝通方面，比較傳統參考服務方式與線上參考服務方式在運用人際溝通技巧時的異同。在書面溝通方面，則比較非同步與同步（即時）線上參考服務時運用在書面溝通技巧的情形。

### 一、口語溝通

大部份的受訪者都表示，當讀者前來詢問問題時，通常都是藉由提出問題的方式去引導出讀者的真正需求所在，看讀者的反應再決定要以什麼方式繼續與讀者互動，口語化的溝通可能會因為服務對象、服務模式、問題內容的不同，而有不同的應對方式。

「通常大部份都是讀者先說，從問題中去瞭解他真正的問題在哪裡，因為通常讀者問的問題並不是他真正想要的……所以我們常會試探性地問說這不是你要的……我們會試著做區分，當使用者問我們問題時，我們會試著反問回去，然後他們再回饋我們，他真正的問題是什麼……」【B：2-1】

「如果有讀者來問問題，我會先藉由問問題的方式去瞭解他的問題點在哪，並且得知他的身份，目前做了些什麼步驟，然後得知他的需求…一直問他，重覆幾次…」【J：2-1】

在傳統參考服務方面，一般來說，以參考服務館員與讀者互動方式的不同，主要可分為親自到館式與電話式參考服務，加上線上式參考服務，以下將針對口語溝通在這三種方式中的應用情況加以說明。

### 1、親自到館式參考服務

參考 Thompson 與 Williams 兩位大師在其溝通著作中之分類<sup>1、2</sup>，及根據受訪者的回答，在親自到館式的參考服務中，口語化的溝通技巧運用可區分成四個部份：(1)講話的語氣、速度、音量；(2)主動傾聽態度、建立溝通環境；(3)區分讀者身份、用途、特性；(4)選擇適合讀者的溝通方式等。其中有高達十二位受訪者曾提及“區分讀者身份、用途、特性”，有十位受訪者提到會注意“講話的語氣、速度、音量”，有六位提到“主動傾聽態度、建立溝通環境”、三位提到會“選擇適合讀者的溝通語言”，詳細資料可見表 4-2-1-1。

表 4-2-1-1 親自到館式參考服務中運用之口語溝通技巧

| 主要類別          | 受訪者編號                              |
|---------------|------------------------------------|
| 講話的語氣、速度、音量   | B, C, D, E, G, H, K, L, M, O       |
| 主動傾聽態度、建立溝通環境 | D, H, L, H, J, K                   |
| 區分讀者身份、用途、特性  | A, B, C, D, E, F, G, H, J, K, M, N |
| 選擇適合讀者的溝通語言   | C, D, L                            |

以下將針對這四大類口語溝通技巧再個別分析：

## A、講話的語氣、速度、音量

在與讀者進行互動的時候，受訪者表示，應該放慢講話的速度，並且隨時注意讀者的反應以修正自己講話的內容、速度、表達方式等。受訪者 G 與 K 認為：

「(講話速度)慢，能夠詳細的地方就要盡量詳細…當看讀者有疑問的時候，就是有疑惑神情的時候，再修正自己講述的內容，可能會講得更淺顯易懂一點，因為有時候順口就會講出一些專業術語出來，然後可能我們就會再修正…講一些非專業人士聽得懂的詞彙…」【G：2-1-1】

「一般當然會注意講話的速度及語氣。你要看他的回饋，看他是否瞭解。我們接受到他的訊息以及他接收到我們的訊息是不是能夠真的瞭解。有些時候參考晤談，我們給他的答案不是他想要的，他講的問題我們不了解，這樣會給他錯誤的引導。一般參考館員大部份都是輕聲細語，講話不會太快。」【K：2-1-1】

也有受訪者表示多半抱持一貫的服務方式，但是遇到身份較為特殊的老人或小孩讀者時，會做適當的調整。但根據訪談者的觀察，通常會如此回答的受訪者，其本身講話的音量及速度方面就是比較輕聲細語、和緩的人。受訪者 E 與 G 說：

「我一開始都會用正常的音量跟正常的速度，他如果有聽不懂我一定會放慢，如果是老人家跟小孩子我也會特別放慢速度。」【E：2-1-1】

「如果是小朋友的話，你當然就要比較平易近人一點，那如果是長輩或是一些銀髮族的人來，基本上就會盡量大聲一點，因為他們的耳朵多半都不好，大聲一點，或者是講話速度相對地放慢一點，可能會看不同的對象，去適度去調整自己的音量音調，所表達的…」

【G：2-1-1】

也有部份受訪者不會注意到自己講話速度的快慢、音調的高低等，但是多從讀者的反應中判讀是否有缺失的地方，最常的修正方式就是多講幾次。用詞方面要盡量小心，館員應避免不經意卻造成讀者不開心的用詞。

「通常我都不會注意，通常都是我講到一個段落後再問他，“這樣聽得懂嗎？”，在講的時候，我通常不會注意…」【A：2-1-1】

而不去注意講話速度及音調高低的原因是因為可能太忙碌，無法兼顧這麼多，也可能是不自覺自己是否有注意到這方面，因此就自認為沒有注意，推測館員沒有注意到原因也可能在於館員多注重資訊的傳遞，而忽略要如何與讀者溝通、讓讀者吸收資訊。

「一般來說不太會注意，有時候很忙，可能有現場讀者，又有電話響，這樣一來講話自然就會變快…因為時間緊迫，也不是不願意，而是沒辦法…」【J：2-1-1】

## B、表現出主動傾聽態度、建立溝通環境

受訪者 L 則認為，一開始就以同理心的立場表達出對讀者的關懷，

很清楚明白地將話說清楚，是達成良好溝通的一個途徑，可以降低讀者的羞澀或不安。受訪者 L 說：

「你現在的問題在哪邊，你可以明白講沒關係，我們一起來解決，那我可能不是很清楚你的時空背景的一些內容，那這個就我這邊知道的，提供給你們參考，讓你作判斷。那或是說他可以先在描述一次給我聽，就知道說他這個問題在哪裡，他真的是很不清楚自己東西在哪裡，還是只是點不通，或是他操作給我看……」【L:2-1-2】

在訪談中發現，有一所圖書館有進行走動式的參考服務方式，主要就是參考服務館員不是被動地坐在櫃檯等著讀者前來問問題，而是參考服務館員行走在館內，主動尋找需要幫助的讀者。受訪者 D 認為：

「我會常做一件事，如果有那個讀者在書架間，在那邊蹲著、翻資料、或是一群人在那邊找資料，那我也會走過去問他說，有沒有需要幫忙的…，一來是要有走動式的服務去發現，也許有些讀者他不好意思去問問題，那你要從現場的讀者去發掘有沒有讀者需要你的幫忙……我走過去的時候，會聽他們在講什麼，其實這就是拉進你跟讀者之間的距離，很親切地走過去，即使他們沒有講什麼問題，你也可以說，”有沒有找到您要的資料？”、“需不需要幫忙？””，大部份的人都不會去用參考服務，會用參考服務的人數總是比較少，那我們就是走動式的管理，即使他沒有問題，他也會覺得圖書館這樣子的服務是加分的，就是說他不用主動走到櫃檯來…」【D:2-1-2】

### C、區分讀者身份、用途、特性

受訪者表示，很多問題的解答會牽涉到讀者身份、用途及特性，為提供更正確的答案，因此進一步做瞭解是有必要的，不過在區分讀者身份的時分，應該要避免有探人隱私的問題出現。

「問身份是因為有時候像他在問網路連線的時候，你當然要清楚知道他是不是本校的學生，如果他不是這樣的身份，你回答的問題就會不一樣，那如果說他要做館合（館藏合作），那你要問他說，因為有很多外校學生來這邊問問題，那你也確定說他是不是本校學生，確認身份不是在於你會給他不同的待遇，而是說你會給他不同的答案……」【M：2-1-3】

受訪者 A 表示，進行參考晤談的時候，如果與讀者互動良好，發現讀者對於問題的主題領域是初學者時，可能會因此增加回答的內容，給予多一點自己知道的答案。

「我可能會因為這個讀者給我的感覺很好，或是我發現他是剛初學的人，那我可能就會多給他一些東西……」【A：2-1-3】

### D、選擇適合讀者的溝通語言

當圖書館內出現（如：外國人、講方言的老人等）身份較特殊的讀者，讀者所使用的語言可能會造成參考服務館員在進行服務時的一項限制。但遇到這類讀者時，館員應當更用心對待，受訪者 B 表示，若遇到有語言隔閡的讀者時，可以先找其他館員協助，自己也要在一旁傾聽讀



者的問題，培養自己的多種語言能力是很重要的。

「我覺得有些服務上的話，語言上的隔閡或是說語言上沒有辦法溝通，這是在有些服務上要真的為讀者作比較詳細或是比較完整的服務的時候，會遇到一些困難，其實就像在台北，有些館員也並不一定會講台語，那當你遇到一位只會講台語的讀者，那你是不是在服務當中就會受到一些限制…就我個人來講，就是我蠻願意用就是不止是我們的圖書館資源去幫他找，就是甚至說其他圖書館可能會有一些相關的資料，就是說我還蠻願意去花時間去找或是去問…」

【B：2-1-4】

語言上的隔閡的確會造成人際溝通上的障礙，參考服務館員應該盡量使用能夠與讀者互通的語言，並且在態度上表現出願意協助的熱忱，選擇適合讀者的服務方式，或是可以彌補語言不足的方式。

「我碰過有幾個外國籍的教授來問問題，他根本來不及記，他也看不懂中文，我就把所有的畫面抓下來，然後幫他註解英文，幫他寄到他的 email 信箱去…」【L：2-1-4】

## 2、電話式參考服務

大部份的受訪者表示，用電話進行參考服務所運用的人際溝通技巧與親自到館式的差異不大。但是以電話進行參考服務可能會受電話本身的限制，像是聲音太小、出現雜訊，並且電話中無法判讀讀者的肢體動作，只能藉由雙方對答的內容中去判斷。受訪者J表示：

「我覺得是沒有什麼差別…同樣是做參考服務，一樣是要有耐心、親切的態度…」【J：2-2】

就受訪者的回答中，主要提到的口語溝通技巧：講話的語氣、速度、音量，主動傾聽態度、建立溝通環境兩類，其中有九位受訪者皆提及會注意“講話的語氣、速度、大小聲”，僅有一位受訪者談到“主動傾聽態度、建立溝通環境”。而根據受訪者認為在進行電話式參考服務時會注意到的口語溝通技巧，研究者整理成表，見表 4-2-1-2。

表 4-2-1-2 電話式參考服務中運用之口語溝通技巧

| 主要類別          | 受訪者編號                     |
|---------------|---------------------------|
| 講話的語氣、速度、音量   | C, D, E, G, H, L, N, O, P |
| 主動傾聽態度、建立溝通環境 | G                         |

以下將針對這兩大類口語溝通技巧再個別分析：

#### A、講話的語氣、速度、音量

爲了彌補電話式參考服務的缺失，受訪者認為可以應用重覆說明、放慢講話速度、加重語氣等方式來輔助，以達到與讀者溝通良好。

「可能電話的溝通不是面對面，比如說面對面我可以直接 show 圖片給它看，那可能講電話的時候會比較急一點，所以會比較用力，好讓他們能認真的聽到我們在講什麼」【N：2-2-1】

「電話只是聽到聲音，然後講話可能措辭要中肯一點、要不急不徐…」【L：2-2-1】

電話式參考服務也可能因為無法與對方面對面接觸的關係，有受訪者認為反而應該比平常更加有禮貌、更熱情一些，讓讀者能感覺到我們的用心。

「講電話的時候會更注意禮貌，因為對方看不到你的表情，所以講話的時候就會更和緩一點，然後要表現得更熱情一點…」【P:2-2-1】

以電話進行問答的方式，受訪者表示一方面讀者本身對於所提出的問題及類型有一定的限制，多數讀者只是預先詢問館員某些資料在圖書館內是否有收藏、是否有需要親自到館來查詢等偏向較為試探性的問題，而另一方面，館員所能給的解答也是非常有限，而為了避免讓讀者等待太久的變通方式就是留下電話或是 email 再予回覆。以下為受訪者 E 對於電話式參考服務的相關做法：

「電話三聲以內一定會接，接起來一定會說您好阿，會跟他講說是圖書館阿，會跟他詢問他有什麼樣的需求，然後再幫他查，那如果可以馬上跟他講的就馬上跟他講，如果沒辦法馬上跟他講的，我會先留話，再打回去。若大哥大有雜訊有雜音，或是公共電話會有”咚咚咚”的聲音（零錢掉入的聲音），或是覺得不清楚、干擾到的時候，那時就會放慢速度或大聲一點……我覺得打電話的人自己也知道，他打電話可以問到多深入，大部份打電話的人他就是在判斷，他就是有想要來，我覺得他有打電話來就是想要確認一下這個圖書館有沒有他想要的東西……」【E：2-2-1】

## B、表現出主動傾聽態度、建立溝通環境

因為以電話進行參考服務也是不需要親自到館的，因此有受訪者認為以電話進行參考服務時可能在時間上會比較緊迫，這時候要盡量安撫讀者，避免手忙腳亂的情況，以建立起良好的溝通。

「遇到比較急性子的讀者…請他再給我們一點時間，一方面就是安撫他，請他給我們多一點的時間去幫他找，先瞭解他的需求，因為他就算再急，他還是需要給我們時間，如果說大家都很緊張的話，那這樣是沒有辦法做事的…」【G：2-2-2】

## 3、線上參考服務

目前為止，國內圖書館僅有台北市立圖書館的線上參考視訊櫃檯有提供以麥克風的方式進行參考服務，但是使用量非常少，大部份仍著重在以文字交談方式進行，因此受訪者在此部份所表達的內容皆是其應用口語溝通技巧在線上參考服務的看法為主。

而此部份訪談，大部份的受訪者多半表示與一般傳統式的參考服務進行方式沒有什麼太大的差別，一樣是與使用者進行互動，只是互動由現場真實面對面的環境轉換為經由機器設備而達到模擬現場的效果，但是所運用的技巧應該是大同小異的，受訪者 A 如是說：

「嗯，我覺得沒有差耶，因為視訊只是透過電腦螢幕與使用者溝通，還是看得到對方啊，看得到彼此的動作，所以還是一樣的阿，所以

我覺得是沒有差的，因為我還是跟一個人講話阿……而講話就沒有差，因為你對別人講話就是那個態度啊，所以我就不會特別不一樣…」【A：2-3】

## 二、非口語溝通

參考服務館員非口語溝通技巧的運用，常能夠讓讀者尚未接受服務前，先被館員所表現的親和力吸引，進而前來提出問題。圖書館是一個安靜的環境，其實在傳達很多訊息時，是藉由非口語化的溝通表達方式，可能是點頭、微笑、招手、眼神示意……等，就可以讓讀者知道自己受到注意或是受到鼓勵有問題可以過去詢問，當讀者願意上門接受服務時，才是參考服務的開始，館員得以發揮專長幫助讀者。受訪者 L 表示：

「館員應該（知道）怎麼肢體表達讓讀者很願意靠近你，然後要表現地很親和力、很有笑容，我要在親和力與笑容當中，讓他覺得很信任，他有問題來找你，縱使沒有辦法完全解答，可是至少找到一個很明確的方向，這是我覺得我可以展現給讀者的一個訊息…」【L：3-3】

在傳統參考服務方面，參考服務館員與讀者互動能運用非口語溝通技巧的僅有親自到館式參考服務，再與線上參考服務中的視訊式參考服務作說明，瞭解口語溝通在這兩種方式中的應用情況。

### 1、親自到館式參考服務

在非口語溝通技巧當中，參考 Scammell<sup>3</sup>，Thompson<sup>4</sup>，Williams<sup>5</sup>三位大師在其溝通著作中之分類，以及受訪者的回答，在親自到館式的參考服務

中，將非口語化的溝通技巧歸納成七個部份：身體定位、手勢與姿勢、面部表情、眼神接觸、個人外觀、周遭空間運用及其他，其中有高達十三位受訪者提到“眼神接觸”的重要性、十二位受訪者提到“手勢與姿勢”、十一位受訪者提及“周遭空間運用”、十位受訪者認為“面部表情”是很重要的，七位受訪者則認為“個人外觀”也是該注意的。可參見表 4-2-2-1。

表 4-2-2-1 親自到館式參考服務中運用之非口語溝通技巧

| 主要類別   | 受訪者編號                                 |
|--------|---------------------------------------|
| 身體定位   | H                                     |
| 手勢、姿勢  | B, C, D, E, F, G, H, I, K, L, N, P    |
| 面部表情   | B, C, E, F, G, I, K, L, M, O          |
| 眼神接觸   | A, B, C, D, F, G, H, I, J, K, L, N, O |
| 個人外觀   | B, C, G, H, J, L, N                   |
| 周遭空間運用 | B, C, D, F, G, H, I, K, L, O, P       |
| 其他     | K                                     |

以下將針對這六大類非口語溝通技巧再個別分析：

#### A、身體定位

多數受訪者表示，因為是讀者親自到櫃檯來詢問問題，所以在身體定位方面並沒有太多注意，與讀者的距離就是維持在櫃檯的寬度大小，比較固定在這樣的距離內，這與一般我們所認知與他人交談時身體會自然前傾不一樣，推測可能與館員缺乏這方面的訓練，或許也與民族性有關，因此不會特別注意到自己與讀者間的身體定位。但也有受訪者表示

由於害羞或是害怕犯錯，會有習慣性往內縮的情況，但是會盡量維持在一定的距離內。

## B、手勢、姿勢

大部份受訪者表示，當讀者前來問的是指示型問題時，通常都會帶著一些手勢或動作告知讀者方位。但若是一般性交談的時候，有受訪者表示太過繁複的肢體動作可能會干擾到讀者。而電腦是參考服務館員工作時的重要工具之一，因此大多數時候，館員會將手放在電腦鍵盤上。

「我們坐在櫃檯的話，基本上手都是會握（電腦）鍵盤這邊…除非就是說他是比較需要一些語言上的指引的時候，才會加一些肢體動作，一般來說都是檢索，然後看著螢幕…不會有太繁複的肢體動作，因為太頻繁的肢體動作也不太好…這樣會干擾到別人」【G：3-1-2】

受訪者 H 表示運用與否要看讀者的反應，如果感覺讀者有疑惑時或必要時才需要在談話時加上手勢的輔助。

「我會看他的反應，如果他一付很疑惑的樣子，我就會跟他指，但是要是他知道那個位子在哪邊的話，我就不會有什麼肢體動作，就把話講一講…」【H：3-1-2】

但受訪者 K 則表示應該盡量避免以遙指的方式告知讀者，如果距離太遠的話，倒不如親自帶讀者過去的效果還比較好，而讀者也能感受到館員的服務是親切的。

「以我的經驗來說盡量不要用遙指的方式，因為有時候大手一揮，他會看不清楚你指哪邊，或是看太遠。因為你指的地方跟他看的地方會不太一樣。若是這樣，以我的經驗會親自帶他過去那邊…因有時候你這樣大手一揮，一般讀者會找不到，且這樣給讀者的感覺也不會太好。」【K：3-1-2】

除此之外，受訪者也提到，其實在參考服務過程中，館員與讀者的焦點有時是放在電腦螢幕或是資料上面，適時地運用滑鼠或是筆指向螢幕來告知讀者重點也是肢體動作的一種。

「看問題問到怎麼樣的程度，如果說讀者是看不懂的，我們當然是會適時用筆或是滑鼠去比說現在你看到的這塊是什麼…就是一種另類的肢體語言嘛…」【D：3-1-2】

### C、面部表情

絕大部份的受訪者表示，微笑是搭起館員與讀者溝通的橋樑，館員可以藉由笑容安撫讀者的緊張或是害羞的心情，進而上前向館員提出問題或需求，而且受訪者也表示，圖書館是服務大眾的事業，無論自己再忙、再不愉快或是說精神不濟，當看到讀者、與讀者進行互動時，臉上的表情都會儘量放鬆且帶著笑容，讀者感受到館員親切的態度，也能順勢將問題提出。

「我覺得微笑很重要，一定要有笑容，不然讀者會覺得參考館員太兇，那這樣他以後就不會來問問題了…」【B：3-1-3】



「其實你再不愉快或是說精神不濟，你在跟讀者做互動的時候，都會讓自己的臉色好一點，即使你很忙，忙不過來，都會要求自己看到讀者…跟他眼神交會的時候，最好你的臉是笑開的，就是說你要那種詢問的表情，就是說他可能有些茫然，比如說你不用講話，你一個眼神過去，他就會知道你在注意到他，那他有什麼問題的話，他可以直接跟你說……」【C：3-1-3】

但也有受訪者表示，平常在進行服務時，可能是業務繁忙，根本無法顧及到自身的表情，並且認為在服務時不要有太多表情、或誇大的表情比較好。受訪者 H 如是說：

「嗯，我在服務的時候不會嘻這樣笑…我通常都是很平鋪直敘的把他的要求、他的問題給他滿足，然後就算了…不會有太多的表情…就是比較制式一點的…」【H：3-1-3】

#### D、眼神接觸

大部份的受訪者皆表示眼神的接觸可以給讀者一種專心認真在聽，尊重對方且注意讀者問題的感覺。當受訪者發現櫃檯附近有人徘徊或靠近時，其實眼神及微笑是一個很容易拉進距離的方法，受訪者 G 表示，讀者要前來問問題時，都是比較害羞、畏縮一點的，如果能以眼神、微笑、點頭等方式，可以給讀者前來問問題的勇氣。而這點訪談者也有親身觀察到，當訪談者尚未表達來意時，該名受訪者就是以眼神、微笑、點頭等方式，讓訪談者直接上前說明來意的。

「一般（讀者）來接近櫃檯，第一步都是比較畏縮一點，當你看著他的時候，跟他點個頭，他就會比較有勇氣走過來…」【G：3-1-4】

也有受訪者表示，眼神的運用其實與個人習慣有很大的關係，但是在參考服務過程中館員主要是讓讀者瞭解所欲表達的訊息，若太長時間注視對方容易給人不禮貌的感覺，所以在眼神的接觸上主要以不要造成雙方的不舒服為原則。另一方面，也可能是參考服務館員與讀者在服務進行過程中，多將目光焦點停留在電腦螢幕上，因此減少了眼神上的接觸。

「眼神的部份的話，有時候就是自己的習慣，有時候是不自覺地眼睛就飄去那邊……可能他要來用網路上查詢，那你跟他中間的那個點就在螢幕上，眼神就會在他跟螢幕之間轉來轉去，就是比較自然地看看他有沒有瞭解，再看看螢幕，這樣在眼神的傳達部份會比較明確，那如果說只是對談的話，有時候你在思考的時候，可能眼神就會移開，或者是說不會注視對方太久，有時候注視太久會感覺到有點不禮貌，重點上就是希望不要造成雙方的不舒服這樣……」

【C：3-1-4】

#### E、個人外觀

大部份的受訪者，輪值參考櫃檯前都會先注意自己的儀容、服裝，但也許是服務性質、環境的關係，圖書館對於館員的服裝要求不如一般公司行號的嚴格，因此在穿著方面可以輕鬆隨意的打扮為主，但是要保持乾淨、清新的形象。

「圖書館不會要求你穿什麼，但是一般的公司行號可能就會要求你要穿正式的服裝，大學是還好，只是不要難看、隨便，要保持乾淨、清新的形象就好…」【B：3-1-5】

受訪者當中，有一所圖書館的參考服務館員有著工作背心的規定，在個人穿著上就比較不受限制，以乾淨、不會失禮為原則，且工作背心的穿著也很容易將自己的角色表現出來。

「在打扮上、穿著上盡量會以舒服、比較好做事為原則…不過我們外面會穿著一個背心…所以你裡面穿的衣服，當然以乾淨、不會失禮為原則，那工作背心就是代表我們是服務人員的一個象徵，我想在工作背心的穿著上也能把你是一個怎麼樣的角色帶出來，把這個印象帶給讀者…」【C：3-1-5】

#### F、周遭空間運用

大部份的受訪者表示，參考服務館員在輪值參考櫃檯時，並不是只有在那邊等讀者上門問問題，他們仍有許多行政、業務要處理，因此要怎麼善用周遭的空間便是很重要的課題。受訪者 G 認為一次做一樣業務就好，不要堆放太多東西在桌上，容易給人忙碌的感覺。

「如果你的東西很多的時候，那就代表著你很忙，所以我們就會盡量說，像我們手邊有什麼業務，那我們就會處理我們的業務，盡量就是做一件事情就好，不會堆滿很多的事物在桌上，那我覺得如果讀者看到你的事情這麼多，相對上他也不好意思過來問你問題，怕打擾到你…所以我們會盡量維持參考櫃檯的寬敞與整齊，這是比較

重要的，因為讀者有時候來問問題的時候，他也可能會帶一些資料，那也需要一些地方讓讀者能放他的資料…」【G：3-1-6】

而堆滿東西的參考櫃檯會給讀者一種「館員很忙碌」的感覺，但是館員又得善用等待讀者上門的空檔時間做些例行公務，受訪者 D 提出了自己的想法：

「(我有在思考)是不是應該發給每個館員一個小的工作車，然後你的資料就是放在這個工作車上面，就是要的時候再拿到檯面上來去做，做完就放到工作車上，然後你要離開櫃檯的時候(下班時)，你的工作車就要清走，這樣你的櫃檯裡面就不會有任何閒雜物品，那你在服務讀者的時候，也只是一本，或是一張紙一本筆記本在上面而已…」【D：3-1-6】

除了參考櫃檯之外，受訪者認為參考櫃檯周圍的環境、附近檢索用電腦的管制等亦是館員注意的重點。

「參考櫃台附近會特別叮嚀(環境的整潔)，如果有同學在附近嘻笑大聲一點，或是有同學在那邊 download，上網不良網頁，我都會去盯(叮嚀)會去跟他說，請你讓有需要使用的同學去用，而不要去上個人網頁使用，或說查詢一些跟學術不相關的，因為我們查詢台本來就不多，我會這樣跟他說……」【L：3-1-6】

## G、其他

受訪者 K 有提到，因為與讀者互動時，常是近距離的接觸，因此最

好要注意到口腔衛生，以維持人際溝通的基本禮貌。

「要有好口氣…不要有不好的味道。像我們中午喝完咖啡後，一定都會刷牙，不然坐櫃檯滿口咖啡味…」【K：3-1-7】

## 2、視訊式參考服務

根據有視訊式參考服務經驗的受訪者表示，大部份的讀者端仍缺乏視訊設備，視訊式參考服務推出初期，常是單方面的館員端架設視訊設備，讓讀者得以看到館員，而館員還是看不到讀者，即使讀者有視訊設備，也未必願意讓館員看到自己，而將鏡頭轉向別處，顯示讀者上鏡頭與館員互動的意願仍然不高。

「有碰過（開設視訊設備的讀者）…可是我不知道為什麼他的 webcam 不是照他，是照一個節目，不知道他是怎麼用的，他的 webcam 顯示出來的就是一個電視節目在播…」【H：3-2】

台北市立圖書館的視訊式參考服務在國內推行已超過一年的時間，但是現階段該項服務轉為以文字交談方式進行，除非有必要或是讀者端也使用視訊設備，不然盡量不開放視訊設備的使用，主要的原因在於館員認為有安全上的疑慮，想降低不必要的打擾，因此在尚未找到適當的解決方案之前，現階段所採取的措施是盡量不開放視訊設備的使用。以下為受訪者 I 的相關經驗描述。

「他前面在問問題，只是後面就一直在要求我開（webcam），我就開了，結果就是他說“不錯啊，很可愛！”，心理覺得想罵人，但是（在

線上交談中)還是打個謝謝…」【I：3-2】

但是假若沒有開放視訊式服務的話，非口語化的溝通技巧在此較難探討，因此非口語化的溝通技巧分為以下兩部份來討論，針對詢問受訪者單方面開設視訊設備進行線上參考服務，及館員對於雙方皆有使用視訊設備進行線上參考服務兩種情況對於非口語溝通技巧運用的看法，並瞭解與傳統式的參考服務有無異同。

#### A、館員端單方面開設視訊設備進行線上參考服務

有此經驗的受訪者表示，因為以視訊方式進行參考服務是比較強調即時性的服務方式，因此當館員以視訊在進行服務時，由於時間的壓力，館員比較沒有心思留意鏡頭上所呈現出來的影像，所能顧及的就是盡快滿足讀者的需求。

而一般來說，鏡頭架設的位置是固定的，所以呈現出的影像大致侷限於上半身，因此在非口語溝通技巧的運用方面，也僅就於面部表情與眼神方面，可能是一開始與讀者示意問好、在整個服務過程中面部表情不要太過於緊繃等，所能表現的技巧是十分受限的。根據受訪者 G 的經驗是：

「基本上，因為那個（線上交談）是很即時的東西，開了（視訊設備），我個人不太會去留意那個鏡頭……，一方面，時間上比較緊迫，所以要比較專注於找資料……，所以我們不太會去在意鏡頭照到我們是怎麼樣的情況……，因為鏡頭的角度都是調好的，那我們找資料的時候呢，他大概也只是看到我們的 45 度角吧！所以在找

資料的時候，他應該就只是看到我們很認真在找資料的表情，就不會有一個太大的表情或是動作，所以我覺得在呈現上的東西應該是還 ok！至少可以讓讀者知道我們是很認真在幫他找這方面的資料，是很即時專心在服務他們！打開的時候，會看狀態是不是正常，當然一開始會跟讀者示個意啊，只是後面的時候，問我們會不會一直去注意那個鏡頭，看自己好不好的話，那就不會…」【G:3-2】

#### B、館員與讀者皆使用視訊設備進行線上參考服務

對於本身沒有視訊式參考服務經驗的受訪者來說，普遍認為上鏡頭會給人一種不自然的感覺，且要牽涉的問題很多，像是 webcam 照射的效果、網路頻寬、設備支援等等，因此在與讀者互動上仍無法如同讀者親臨現場時一樣，受訪者 N 認為：

「webcam（影像品質）跟網路品質有差，沒有辦法這麼流暢，斷斷續續這樣感覺下來沒有面對面互動的這麼好…例如說你的鏡頭切換，因為我們平常互動馬上要換到鏡頭，我們面對面馬上就可以切到主題，如果是視訊的互動的時候，透過 webcam 我覺得效果不好，……我覺得技術上要克服，不是只是弄個 webcam，因為那個效果不太好…它當然也有他的優勢阿，像是可以解決距離上的問題，其實是個有利弊啦，只是可能需要作一些配合，比如說速度要放慢，頻寬的問題也要解決…面對鏡頭可能會比較不自然…」【N:3-2】

大部份的受訪者都認同視訊式參考服務的推行，但是認為與親臨現場面對面的互動有差異，畢竟透過電腦傳達的訊息仍有限，受訪者 L 認

爲：

「(視訊式參考服務與讀者親自到館接受面對面的參考服務)還是會有差，你看到的只有上半身，而且螢幕不是夠大的話，很多細微的表情看不到的，如果你說像遠傳視訊那樣一個角落授課那樣子，我覺得不夠，精細度不夠，如果你是開兩個分接鏡頭，我看他的表情，再看螢幕我覺得這樣是夠的，如果說以目前 co-browsing 那樣子一個角落的話，我覺得不夠，這跟親臨到現場的有差異性。互動的過程中是有感情在交流的人見面三分情，網路見面底下就像你看網路照片一樣那個是不一樣的感受，我認同它可以推行，可是我不認同他跟進來的、直接來的效果不一樣，它還是有差異的」【L：3-2】

如果使用視訊式參考服務的話，部份受訪者表示在與讀者互動的過程中，大部份的互動進行模式會與讀者親臨現場一樣，講話時依然是看著他的眼睛，雖然鏡頭照射所呈現的效果不是這樣（而是館員看著前方），穿著、說話語調等等都不會有什麼改變，而將整個重點擺放在讀者的反應上，是否能確切得到幫助。

「我現在看得到螢幕，螢幕也看得到我，我正對著一個人講話，但他不在我面前，但因為我看得到螢幕看得到他，所以我還是會一樣看著他的眼睛…我一樣會看著他的反應啊，而且我覺得講話看著人家的眼睛本來就是一種禮貌，所以也許我看不到他(本人)，但是透過螢幕我還是會看著他的眼睛，也許他並不覺得我在看他的眼睛…比如說，我就不能太粗魯啊，因為別人會看到我啊，所以動作就不能太粗暴，而講話就沒有差，因為你對別人講話就是那個態度啊，所以我就不會特別不一樣…穿著也是一樣…」【A：3-2】



### 三、書面溝通

大部份的受訪者皆表示，書面文字溝通與口語化的溝通有極大差異。面對面的溝通，如果對方有不懂的地方，可以多講幾次或是從不同的角度切入，並且加上表情、手勢的輔助，以增加對方的瞭解，但是若以文字為溝通媒介，一方面透過文字所能傳達的資訊有限，另一方面也深受打字速度的影響。

「文字跟口語的溝通就不太一樣。若是面對面的溝通，你可以從他的表情、態度來瞭解，或是很快的用不斷的重覆你的問題，或是重覆說明讓他聽懂為止。若是透過視訊或是文字的話，你可能要花更多…一方面你要打很多的字…但若是文字的話你可能就要花更多的時間去解釋，因為有時候口語跟書寫還是有一大段距離。」【K：4】

在說明如何運用書面溝通在線上參考服務方面，以下分成非同步式線上參考服務與同步式線上參考服務兩部份作說明。

#### 1、非同步式線上參考服務

此部份受訪者的回答多根據回覆讀者 email 及 FAQ 之經驗，在書寫 email 及 FAQ 的解答時，不外乎可將文件分成三個部份，第一個部份屬於招呼用語，一開始先打招呼，歡迎讀者使用此服務、館員是誰，很高興為您服務等招呼用語，第二個部份為主體，根據讀者的問題，館員這邊所做的解答為何，再附上資料來源，最後，第三個部份為結束用語，包含引發讀者回饋的用語及回答者的資料等，並且附上負責此項業務的館員姓名、職稱、電話、電子郵件信箱等資料，一方面是對此文件表現負責，另一方

面，當讀者有任何問題，可以透過親自來館、電話、email 等各種管道找到你，強化多元化服務的形象。受訪者 G 說明：

「一般來講的話，沒有刻意去強調分哪些部份，就是我們會寫說歡迎使用我們的參考服務啊，那我們是誰，某某某啊，很高興為您服務啊，針對您的問題，有哪些相關的資源，那僅供您參考，如果有您覺得不完整盡善的地方，我們可以再竭盡地為您服務，如果有需要再跟我們做個聯繫，大概是這個樣子…」【G：4-1】

但其實有些圖書館對於館員與讀者書面溝通上會給予相關文件參考，盡量對外採用一致的回覆架構、格式，一方面比較有規律，在書寫時不必構思太多，另一方面也比較不會有遺漏或是失誤之處。

「我們都有一定的格式耶，剛開始一定是親愛的讀者您好，第一句就是請他先填問卷，然後下一個部份就是答案，資料來源，再來就是我們的聯絡方式」【I：4-1】

也有些受訪者在書寫溝通方面比較有自己的風格，採用的是比較活潑而不是制式的回答方式，也願意給予讀者更直接聯繫的方式，像是留下私人手機號碼，這樣的方式可能可以給讀者更貼心的感覺，因為館員願意在上班時間之外的時間繼續提供服務。

「我會說謝謝你給我們這個訊息，比如說這個問題經過我們了解之後狀況是怎麼樣，那圖書館在這邊回覆給你，就是說我們的主旨在這後面就是很簡單的，阿主旨我們會視情形，那到最後我們，你有什麼問題說我們這樣的解釋還不合您，比如您的期望值，那在麻煩您跟我們連

繫說，我們的連繫專人我，我的名字，我的 email，我的電話，甚至  
是如果你白天不方便聯繫我就留我的手機給他，就是請他晚上跟我聯  
繫，晚上 9 以前我都會開機，我 9 點以後都關機，我都這樣子留這樣  
的訊息給他們，都是這樣的方式…」【L：4-1】

也有受訪者表示，因為是以這種方式進行溝通，因此在答案回覆方面  
會盡量仔細一些，包含多方面查詢資料的來源，目的是讓讀者在遇到相類  
似的問題時，能學著自己去查找答案，其實從書面的回覆中，讀者也能感  
受到館員的用心，不只是提供答案來敷衍讀者而已。受訪者 B 表示：

「……其實我們是盡量能多提供一些，譬如說紙本有什麼、網路有什  
麼…就是說我們盡量把我們能夠知道的，不同的查詢管道，跟他說他  
可以用什麼方式，那假如說我們東西有限的話，我們也會建議他說，  
他可以用什麼方式去找到這個問題的答案，就是提供他多元的選擇，  
然後就是希望他在查找資料的時候，並不只是單方面的需求這樣子的  
問題解答而已，而是為了讓我們回答他這個答案之後，他遇到同樣的  
問題、相類似的問題、或是更深入更難解決的問題時，他可以用自己  
的檢索技巧或是參考工具書資源的認識，然後去找到他需要的答  
案！」【B：4-1】

除了上述談到在書面溝通時的書寫架構外，受訪者也提到在書寫 email  
或是回覆問題時，會注意到的一些書面溝通技巧，在此區分成回答時的遣  
詞用字、自我檢查、加強文字元素的運用及其他。說明如下：

## A、遣詞用字

有部份受訪者表示，以 email 回覆答案最好盡量簡單明瞭，因為寫得太複雜讀者不一定看得懂，那倒不如先提供讀者一些簡單的回答，如果有回答不完全或是不懂的地方，可以再以電話或是親自到館來討論。在回答問題時，書寫必須優先考量所有的遣詞用字，避免使用模糊的說法讓人誤解，並且也要避免冗長的用語。受訪者 K、N 如是說：

「一般我的回答盡量的簡單明瞭。以我自己處理經驗來說，盡量用最簡短的文句回答他，因為寫得越複雜他大概也看不太清楚，那如果是需要再進步地晤談進行瞭解的問題我會請他撥個電話或是到我們參考諮詢檯來。基本上我比較不會推薦他用 email 來…因為 email 彼此的認知、問題的描述跟我們回答的精確度會不高。回答問題時盡量簡單明瞭。」【K：4-1-1】

「我比較傾向於簡潔，但是一定要能把我所要表達的事情都有表達到，同樣的意思你可以一個字或是 5 個字也都是同樣的意思，在打 email 的時候我大概都會反覆看幾次」【N：4-1-1】

受訪者 H 表示，在回答時，與答案無關的用語盡量簡單，但是解答的部份就要完整，其他部份盡量減少。

「用字就簡單、扼要、明瞭吧！就是把他要的答案都 PO 上去，其他比較額外的敘述就比較不會放上去，大概就是這樣子，就是針對他問的東西…」【H：4-1-1】

## B、自我檢查

受訪者表示，通常在書寫完成後，都會檢查一次或一次以上，主要檢查的重心在於內容是否正卻、是否有錯字、是否有沒有回覆到的地方、措詞是否通順、是否有專業用字及縮寫等部份，確定沒有問題才會將信件傳送回去。

「重點當然是順不順，還有提供的資料對不對更重要，接下來就是文中的表達有沒有不妥的地方，如果有不對的地方，再做一次修正…」【G：4-1-2】

受訪者 M 表示，因為透過書寫方式來傳答資訊常會有誤解的情況產生，因此在回覆時應盡量表現出誠懇的態度，在用字遣詞與理由說明都要講得比較完整一點，這樣才能讓讀者感覺到我們的用心。

「我會比較注意說，你這樣的答覆是在敷衍或是你真的很誠懇的在回答，就像你假設真的找不到問題(答案)，或者說你拒絕他，假設他要推薦某個刊物或是某些資料，那如果在學校政策上是不可能的，那我們表達的語氣也不是說讓他馬上就覺得你都沒有經過思考就拒絕我，所以在用字遣詞跟理由都要講的比較完整一點…讓他覺得說圖書館是有考慮到他的需求，但是我們有一些外在的環境，沒有辦法答應他，但是我們是很慎重在處理這件事的，我想這樣的觀念是要表達讓讀者知道的。」【M：4-1-2】

## C、加強文字元素的運用

受訪者表示，在書寫時遇到重點部份，爲了強調重要性，通常會有以下幾種方式來表示：改變字的顏色、粗體、加大，放置明顯的地方，善用括弧、符號等方式，以引起讀者的注意。

「一般的我會用紅色的字體或是藍色字，然後粗體，然後把那個字特別大一點…」【L：4-1-3】

## D、其他

受訪者 L 提出，在回覆 email 時，最後會再看一遍確認無誤，並且寄一份給自己，以確認受訪者也能收到信，並且將回覆過的 email 建檔，當遇到相同或是類似問題時，可以以修改存檔信件的方式做回覆，並且可以檢視自己書寫的技巧。受訪者 L 說：

「我會再看一遍，而且我會寄給自己一次，確保他有收到我有收到，如果我有收到，他沒有收到，就是他信箱有問題，如果他再跟我講的話。我也會把他存檔，因為以後如果相同的問題我就可以不用再打一遍，然後我覺得哪一次的措辭比較漂亮，我就會用那一個 copy、paste，然後再改一改不一樣的部份，比如說不同的資料庫，狀況一樣的就 send 出去。而且這樣如果口氣一致的話，這樣回覆效果會比較好」【L：4-1-4】

大部份的受訪者皆表示，用 email 或是 FAQ 回覆問題，盡量要在兩到三天內回覆，如果無法找到滿意的解答，也要先跟讀者告知一聲，不

要讓讀者一直空等待，然後在事後盡快補上找到的相關資料。而根據某家圖書館參考部門主管表示，在一開始先跟同仁將回覆的規則、規範說明清楚，例如書寫格式、查找資料的方式等，再由負責的館員回覆後先傳送給讀者，而每一封的回覆主管都會檢視，但是爲了時效性的關係，採用的是事後的檢查機制，先讓負責回覆的館員將解答回覆給讀者，如果之後檢查到覺得有任何不妥或是錯誤的地方，再 email 一次給讀者，並且拿出來與部門同仁討論。

「……這個部份我們是採事後績核的方式在做……，我們都把規範講好，遇到這樣的問題，你要回答的格式是什麼，你要查找資料的方式是哪些，第一個，你不能只提供網路資源，你要盡量從推薦館藏的角度去做，如果館藏沒有，你才從網路資源的方式去推薦他，要看問題的性質，那我們的館員回覆完了以後，他會把他的問題及回覆的內容印下來，然後印下來以後就會給我看，然後我看了之後我就會在上面做建議說可能可以怎麼回答，如果他提供的資料來源可以有更好的地方，我也會建議他，如果在一些用語上面，他是可以再更好一點的，我也會寫，那如果說上面有錯字、漏字，或者是有錯誤的地方，我也會寫，那這個部份我們都會傳閱，然後我們會在參考服務工作坊的時候拿出來討論，我們為什麼要傳閱是因為每個人回答這個題目可能有不同的方法，那也許我因為時間很緊急，我只提供了一個方法，那我也會建議他說，你還可以去哪裡找，這位承辦人員他就會繼續補充上去，把不同的資料來源補充上去…」

【D：4-1-4】

## 2、同步（即時）式線上參考服務

線上交談運用於線上參考服務，服務的品質會受到系統設計上的限制，比如說如果系統能夠提供共同瀏覽、白板的功能，在呈現給讀者的解答、指導教學方面一定超過於僅能提供交談功能的系統，透過畫面的輔助更能幫助讀者瞭解、吸收資訊，達到良好溝通的效果。

由於呈現給讀者的東西，與讀者所能吸收、瞭解的資訊有關，有一部份的受訪者認為，對於線上即時參考服務進行的方式仍抱持著觀望的態度，或是認為此項服務也許是未來的趨勢，但是應該先將圖書館內的資源基礎建置完善，並且有各方面的配套措施，如此一來在推出線上即時參考服務時，才能給予讀者更完善的服務，達到有效服務的目的。

「為什麼我們沒有先做線上即時參考服務，而是先做數位學習網，我們正在規劃數位學習網，這是我們今年度最大的計畫，我們要把所有的教學動畫化或是數位化，除了動畫外，所有的場置（會場布置）、教育訓練，我們都要拍攝…，那些內容我們全都拍攝下來，為什麼要拍攝，為什麼要講義跟影音同步，就是我們在講的同時，所有的操作（方法）都放在去的，就像要是讀者想要知道怎麼操作資料庫，他 maybe 在遠端，搞不清楚你在講什麼，就說“你有沒有看到”，他就說“我有看到”，但是他看到跟你看到的不一定是一樣的…」【B:4-2】

而一般來說，在線上交談時的溝通架構可以分成三個部份，第一個部份是開始屬於招呼語，告知讀者本服務名稱，歡迎使用，請提出問題等，第二個部份則是與讀者進行問與答的互動模式，最後一個部份為確認讀者的問題是否得到解答，如果有問題可以再提出，謝謝使用者。



「您好，歡迎使用 XX 圖書館，這是視訊櫃台，您可以提出您要使用的問題，等到他提出來以後，就說請稍後我為您查詢，然後我會去查詢，然後再提供給他答案，然後如果要比較久，就會跟他說請您稍候，查詢會需要比較久的時間，如果判斷是沒有辦法立即回的，就請他留下 email，之後在回他。」【E：4-2】

除了上述談到在線上交談時的溝通架構外，受訪者也提到在線上交談時會注意到的一些書面溝通技巧，在此區分成回答的遣詞用字、自我檢查、文自運用、引發回饋。說明如下：

#### A、遣詞用字

大部份的受訪者皆表示，因為線上交談是非常即時的溝通模式，因此頻繁的傳送訊息給讀者是必要的，所以在打字的時候一方面速度要快，另一方面用字要簡短但能表達意思，如此一來才不會讓讀者等候太久而離線。

「通常要是回覆一次的話，一次不會回太多的資訊這樣子，可能比較偏短句的方式…因為我覺得這樣子比較不會讓讀者等太久，因為要是你一次打太多文字的話，對方可能會以為你不在線上或是怎樣不理他…」【O：4-2-1】

「我會簡短，然後比較多次傳送…我覺得線上參考服務的人好像都沒有耐心等待太久，所以要一直給他們答案，讓他們知道我有在服務他們，因為像在電話，您一直都有反應到，可是線上參考服務的人

好像都不知道我們一直在幫他們服務，然後會怕他們覺得太久或是什麼的，所以會一直給他們訊息。」【E：4-2-1】

受訪者表示，禮貌在參考服務過程中是必備的，常說“請”、“謝謝”、“請稍後”等有禮貌的用語會給讀者比較專業的感覺，而不是在與讀者聊天。

「用字方面，我們會有標準用語，標準開頭語啦…然後裡面的用語的話，就其實就是盡量不要太聊天式的，然後…我覺得還是要看個人的用語習慣啦…就我的話，大概就是正式一點，一開始就是說“您好啊，這裡是 XX 圖書館參考視訊服務櫃檯”，然後“請問您有什麼需要服務的嗎？”，然後就說“請稍後”啊…對啊…就是“請”，“不好意思”…這些的」【F：4-2-1】

受訪者 P 表示，讀者在等候館員找解答的時候，館員通常會告知讀者目前進行的狀態，因為讀者處在一個「等待」的狀態，因此很容易將時間放大，也許等個三分鐘，就感覺等了很久一樣，因此若要告知讀者等候時間時，可能盡量要放大數字，讓讀者有心理準備可能要等待的時間。

「我是有聽說像那種客服，假設說請你稍等一分鐘好了，可是在電話上面，人家可能才等 30 秒就已經覺得等了三分鐘了…所以他們就如果要等一分鐘，他們就會跟你講要等兩分鐘這樣，我知道有的會這樣做，那我會覺得如果速度快一點，才不會讓人家覺得怎麼等這麼久…我覺得這樣的品質會比較好…」【P：4-2-1】

受訪者 P 表示，在與讀者互動時，應該盡量避免在上位者或是教導者的口氣與說法，例如：

「我會說有問題我們可以再討論一下，我都會用“討論”，而不會說有問題我再教你之類的…我都會打說“有問題我們可以再討論”…」【P：4-2-4】

## B、自我檢查

大部份的受訪者表示，線上交談跟即時交談軟體如 MSN、Yahoo 即時通等的交談環境相類似，不同的是前者是工作，後者是比較隨性地交談，因此在與讀者進行互動時，還是要盡量避免錯字出現，但是在那種交談環境下是有時間壓力，雖然知道在傳送前要先看一遍，但難免會有錯字出現，對於這種情形，受訪者 G 認為如果能表達出自己的意思時，這種情況是可以被允許的，受訪者 I 則表示，如果真的打錯字了，那就只要再將那個錯的字打一次做更正即可。

「基本上的話，音是對的，所以說如果讀者並沒有打出一個問號或是看不懂，就會繼續往下陳述，不太會去修正，因為一般來講都看得懂…那個錯字是不足以影響讀者對資訊的判斷的情況時候，就不會刻意地去巡錯字…」【G：4-2-2】

「大概看一下啦，不過有時候來不及，那來不及的時候偶而也是會有錯字的嘛，那有時候就是再打一次那個錯字做更正…」【I：4-2-2】

## C、加強文字元素的運用

某些受訪者工作的圖書館線上參考服務系統是可以提供共同瀏覽及白板畫記功能的，因此當館員認為有重要或是容易被忽略的地方時，除了可以在文字上告知讀者，也可以用畫筆畫記起來提醒讀者注意。

「我們的系統裡面它是一個白板的功能，可以在上面做畫記，那我們的館員也會，然後我們的館員也會在用語上面告訴他，你有沒有看到上面的畫面，就是上面那個白板的畫面，如果有的話就會比給他看，我們有畫筆的功能可以畫給他看…但是如果系統中沒有這些功能輔助的話，就可以學習像寫 email 一樣的方式，以加括弧或符號的方式，讓讀者注意到。」【D：4-2-3】

為了避免讓線上交談模式的參考服務進行方式讓讀者認為有非專業或是過於聊天的傾向，大部份的受訪者表示在進行服務的過程中，會盡量避免使用一些文字符號，另一方面也是怕讀者看不懂所要表達的含義，不過一些簡單常用的符號，如：笑臉（^^或:）），則是可以偶而使用，或是視讀者情況而用。

「符號比較少耶…我們不會加一些可能我懂的，但讀者未必懂的符號…符號上用得比較少…」【G：4-2-3】

「我唯一只會用微笑的符號而已…因為這個比較普遍啊…可以傳送一種親切的感覺…」【F：4-2-3】

但是也有參考服務館員如：受訪者 L，在進行線上交談式服務時會

使用一些文字符號，以表示自己目前的狀況，用意在於使交談過程輕鬆一點，把讀者當朋友一樣對待，展現幽默感。

「會阿會阿，三條線那個最常用，恩，兩個笑臉這樣要不然就是，你說什麼我都聽不懂，就用兩個小老鼠眼睛都花掉這樣子，讓他知道說你說啥我都不知道這樣子…我就覺得很多東西你可以透過文字去表達你的心中（感覺），然後覺得就是他突然交附給你的工作不會是覺得那麼 loading（重），而是很快速輕鬆解決掉，讓他覺得我們的服務還滿活潑親切…把每一個進來的讀者都當成是朋友，我都是這樣子，縱使他是老師也是一樣…我習慣是這樣子」【L：4-2-3】

#### D、引發回饋

大部份受訪者表示，只要讀者不是很急著斷線離開，館員皆會盡量瞭解整個服務的過程是否有回答或滿足讀者的需求，抑或是還有其他的問題待解決，如果有設計滿意度問卷，可以藉由問卷瞭解讀者接受服務後的觀感，如果沒有的話，可以透過文字來引發讀者的回饋。

「通常用參考服務視訊櫃檯的時候，我們到最後只會問他說，這樣子的內容是不是已經可以提供您滿意的解答，大概就是會問這樣子的問題，那如果他就說，“好，那我知道了，謝謝！”，這樣子讀者就自己跳出去了，我們也來不及告訴他，歡迎再利用，這個即時的服務比較困難的地方在這，因為主動權在讀者身上，他什麼時候要跳出去，說不定我們在服務到一半的時候，他早就跳出去了，所以這塊比較沒有去做到說是不是怎樣，這個部份滿意不滿意，會不

會再來使用的這塊我們是特別用問卷調查的方式在做，我們現在是跟中興大學一個學生在做使用者的行為調查，這個部份我們是當作在做數位參考服務評鑑的一個方式，因為我們是從去年二月開始提供服務嘛，到今年的二月滿一年，這個時候來做這個評鑑是很 ok 的，對，那裡面的題目也問過說，包括你是不是第一次使用啊，使用的次數如何，從一些行為上面的去做瞭解……」【D：4-2-4】

### 第三節 線上參考服務館員的特質、對人際溝通技巧增進之看法

參考服務館員的人際溝通技巧與其特質有很大的關係，因此本節分為兩個部份，首先針對線上參考服務館員的特質作瞭解，再者，分析受訪者對於增進人際溝通技巧的看法。

#### 一、線上參考服務館員之特質

##### 1、一般參考服務館員之特質

受訪者多半表示，參考服務館員應該具備的特質有服務熱忱、主動、積極、耐心、同理心、開朗、熱愛與人接觸、願意傾聽、喜歡接觸及學習新事物……等特質，這樣在服務讀者時才能抱持正向的態度去服務，而不是勉強自己去做這件事的。除此之外，對於工作的認同感也很重要，一旦對工作有認同感後，任何事都有動力去學習。受訪者 A 如是說：

「做參考館員啊，我覺得跟人格特質有很大的關係，那像我們之前一起工作的人啊，有的人他對讀者就是屬於比較沒有熱忱的，或者是他覺得幫讀者是很麻煩的，他會覺得很困擾，或是你(讀者)幹嘛一直來煩我，有個人就是這樣子的特性，那我覺得你跟他說得再多，或是再怎麼教育他也是沒有太大的用處，所以我覺得如果他的人格特質是沒有辦法接受這樣子的情況…我覺得當他對他的工作有認同感的時候，他很自然就會願意去學習……，像這種人際溝通的東西啊，是跟你經驗的累積有很大的關係的…」

【A：5-1】

受訪者 G 提到，因為參考服務館員與讀者接觸的機會較多，接觸的時間也可長可短，因此要有服務熱忱、親切感、喜歡接觸人群等特質，才能與讀者有良好的互動。

「服務熱忱吧，還有就是親切感，還有就是喜歡接觸人群，因為他不能碰到讀者就有畏懼感，所以他是要喜歡接近讀者的，那基本上因為我們是第一線的服務人員，那也許我們又跟其他部門的比不一樣，那跟每個讀者接觸的機會可能又比較多，跟讀者接觸的時間可長可短，所以你要能跟讀者做一個比較互動性的接觸…」【G：5-1】

受訪者 C 與 N 認為，要有好管閒事的特質，在服務讀者時，才能抱持同理的心態，有時回答參考問題不止是回答一個問題而已，可能還必須滿足到讀者的求知欲望，不可以忽視的。而當讀者提出問題後，也要確切地瞭解讀者真正的問題是什麼，有無獲得解答。而具備主動、熱情、開朗特質的館員，在跟讀者互動時比較有優勢，也容易溝通，將問題簡化，有助於查詢解答。

「雞婆，就是說你可能要把讀者的問題當作你自己的問題，這樣子的服務品質才會提升……開朗啊，就是說畢竟它還是一個服務業，要經常與人接觸的工作，那就是說有些人的個性比較內向，如果能具備開朗的特質的話，在跟讀者應對的時候，比較有優勢啦，跟他會有比較好的溝通，在找答案、把問題簡化，相對在找答案中是有幫助的…」【C：5-1】

「應該要比較熱情、比較雞婆……也許有時候是因為同學比較不善言詞無法表達他的意思，可是館員應該要雞婆一點，他問了問題之後應該去問他不是真的了解，要比較主動跟熱情，這是在人格方面，那當人你的基本功也是要有…」【N：5-1】



在工作方面要能有以服務讀者為中心的心態、用心服務讀者、能認同圖書館及自己的工作貢獻及價值，這樣在服務時才是由衷地想要服務讀者，因為要有服務讀者的心，並且認定你自己的貢獻，在服務中得到成就感及價值，讀者也可以從你的服務過程中感受到館員的態度及用心。

「有心就好了…有心去把東西搞懂，另一個就是要有心去服務人家，我覺得這樣就可以了，因為如果你不懂的話，就算有心也無法去服務人家…但如果你懂，但是你沒有心的話，態度不好，這樣對讀者來說，就算他得到解答，感覺也會不好…所以我覺得有心就可以…」【O：5-1】

「就是認同圖書館！在圖書館工作的話，其實你如果在外面工作的話，圖書館員的價值是並不一定是正面的…可能你在公家機關工作，所有人可能都說很好啊，工作的時候可以看看書啊、看報紙，說得很輕鬆之類的，那就是你在做這份工作之後，你的身份地位在同儕之中很不被認同，或者是專業、工作價值是很不被認同的，所以說你是不是認同這份工作的話，會影響到你對這個工作的熱忱…所以如何去認同你自己的專業，然後利用這個專業去服務其他讀者…」【C：5-1】

## 2、線上參考服務館員更需具備之特質及技巧

除了一般參考服務館員的特質外，受訪者提到線上參考服務館員更應該具備的特質及技巧包含打字速度快、檢索速度快、善用電子資源、學習網路生態及禮儀、具備對資訊的靈敏度等。

「第一個打字一定要快，因為線上的話打字慢一定會跟不上速度嘛，然後再

來就是，第二在線上回覆他的話，因為平常在櫃台我可能馬上查一下資料就知道，但是在線上就是沒有辦法拿書給他看嘛，所以檢索的技巧要有，大概就是這樣，我覺得比較重要的，就是要會檢索電子資源。就是可以直接把電子資源直接秀給他看，因為他就是不在現場嘛，他無法直接看到，所以就是用這種方式給他看…將電子資源分享給他…」【E：5-2】

「專業技能，你要去學習網路的禮儀與網路的生態，不是說現在我們能回答讀者的問題，就這樣搬到網路上，而所謂的網路學習並不是只有回答而已，比方說，你要知道如何去使用他，要善用你的工具去套到網路的社會，這才是很重要的。不僅僅是轉上去而已。」【B：5-2】

「在打字速度，檢索方面的技巧，因為有時候可能接到一個問題就要馬上知道大概哪邊有(答案)，就是有點像是下意識的那種…像我可能在看電視或是剛好瀏覽到什麼東西的話…我會有印象說這個東西我好像在哪裡看過，可以往哪裡去找…也不是很認真、完整地去記，就是大概有一個印象，知道我在哪裡有看過，可以往哪一邊去找…」【I：5-2】

## 二、對人際溝通技巧增進之看法

根據受訪者的回答，人際溝通技巧增進方面可以歸類成經驗累積、小組討論（經驗分享）、相關課程、自我進修等四個部份，藉由不同的方式來增加自己的人際溝通技巧。

### 1、經驗累積

大部份的受訪者表示，人際溝通技巧可以藉由不斷地與讀者互動中獲

得的回饋來獲得修正技巧的機會，藉此以提升自己的人際溝通能力，因為讀者的反應是很直接的，館員可以直接傾聽讀者的言談、間接觀察讀者的反應來得知自己的表現如何，因為館員的服務對象是讀者，因此由讀者獲得的資訊是比較實際的。

「溝通技巧的…應該是說，你每跟一個讀者進行互動的時候，你都可以學習到一些東西，因為你可以從他給你的回饋，跟他給你的表情中，去得知你做的服務好不好，那這個讀者相對也會給你一些建議，有些讀者會說，像是“你這樣很好啊”，你就會知道原來這樣做很好，如果他說“你這樣的服務我不是很滿意喲！我覺得你應該怎麼做”，那你就應該思考說你這方面是不是比較弱一點，其實我覺得很多的回饋面是來自於讀者…」【G：6-1】

受訪者 C 談到，如果館員本身沒有受過訓練，在人際溝通方面勢必得花更多時間去累積經驗，只要用心留意一些小細節、站在讀者角度看事情，這樣會有助於在與讀者互動時的溝通技巧，也不會在無意間傷害到讀者。

「沒有訓練肯定是要更多時間去累積經驗，就是說可能在做這些工作、服務的時候，需要靠以往的經驗，參考服務有時候當然是可以幫人家忙，可是有時候如果你（館員）的態度太高傲或是怎樣，那讀者心理上會受到某些程度的傷害……或許在累積到一定的工作經驗後，會有一點點改善啦……在一開始踏入圖書館這個事業當中的話，在人際溝通上會比較沒有那麼注意到一些小細節，問題是我們又是常常在跟人做互動的，那如果你是有用心的，站在讀者的角度來看這些事情的話，有些事情就會慢慢比較注意到一些小細節，不會隨隨便便講什麼話來傷害到讀者這樣子…」【C：6-1】

## 2、小組討論（經驗分享）

訪談者發現，只要是受訪者任職於規模較大的圖書館且有獨立的參考部門者，通常組內都會有類似組內討論的時間、管道，像是每周定期的討論會、組內建置的交流園地等，可以分享彼此最近遭遇到的參考問題、與讀者互動時的情況，藉由別人的處理情況來修正自己的技巧，才能避免受限於自己的行為模式中，也可以透過交換最新的資訊、服務心得，以刺激館員能自我要求、自我提升。

「我們有提供交流的一個管道，我們有參考服務工作坊，那在參考服務工作坊裡面我們就會針對說這陣子服務以來，你有沒有遇到什麼讀者或是遭遇到什麼樣的問題，那從服務的案例裡面去分享，如果是我，我怎麼做，如果是你，你又會怎麼做…每個同仁都會做分享，從這樣的方式來增加自己的（技巧）…比如說像在線上對談的時候，一開始上線的時候，我們會要求要有哪些基本的禮貌，讀者的問題要怎麼去問，可是你遇到怎麼樣子的狀況要用怎麼樣子的用語它是沒有絕對的，那每個人的處理狀況也會不一樣，這個就是要用經驗分享的方式來提升我們這部份的技巧…」【D：6-2】

「像我們館員如果收到不一樣的東西，我們會列一個一覽表，我們會交流，參考有建立一個 intranet，把所有我們應該知道的事情都列在這裡，如果遇到什麼事情啊……我們都會把他放上去，像這些全組應該共同知道的，都會放在這。所以相關資料都會互相交流。」【B：6-2】

受訪者 A 則提及，因為不同的圖書館所服務的讀者類型不同，因此讀

者的特性也會不同，因此藉由定期的討論及經驗分享是有助於瞭解不同場域所碰到的讀者的人格特性，尤其是對新進館員來說，這樣的方式是讓他快速進入工作狀態的方法之一。

「我覺得，要是定期的討論，就是那種經驗分享的感覺，我覺得會比課程更實用…因為這種分享是很實際的，因為這一群人是在同一個場域，就像是有一些教材好了，有些人際溝通的東西或是什麼，但因為場域的不同，遇到的人格特性不同……那倒不如有一個資深的館員帶著新進的人員來做分享及討論…然後從中去學習去摸索……我覺得這是經驗的傳承…」【A：6-2】

### 3、相關課程

大部份的受訪者皆有圖書資訊的相關背景，因此多多少少在參考服務、讀者服務或其他與人際相關的課程中瞭解到基本的人際溝通技巧，但大部份的受訪者表示，這樣的課程對於實際服務讀者時沒有太大的作用，因為很多實務面的知識還是要靠經驗來得知，但是課程也並非沒有用處，藉由課程的教授，可以加強觀念的灌輸，因為基本觀念深植腦海中以後，作服務時便會很自然地朝這個方向去注意、實行。受訪者 D 如是說：

「我自己也有去上過人際溝通這樣子的課程，可是這樣子的課程它並不實際，像要有同理心、站在讀者的立場去瞭解說為什麼讀者會這樣問，我們這樣聽是覺得很簡單，可是在提供服務的時候，就不一定跟老師講的是絕對的…但在給你觀念，持續去加深你對這樣子的觀念在你的腦海裡面，我覺得是有用的，但實際上，在你服務的技巧方面，我是覺得有落差的，因為你如果常常把溝通、協調、人際關係互動該

注意些什麼，你如果在腦袋裡加深說確實要去注意這些方面，當然在你的服務裡面你就會去實踐它…」【D：6-3】

在開設相關課程方面，受訪者 C 表示在圖資的養成教育中，人際溝通課程的開設有必要性，但是施行的方式可以有些改變，例如開設在選修或必修的通識課程當中，讓學生可以自由去修習比較有興趣的部份，像是人際關係、卡內基、情緒管理、衝突處理等等課程。

「我覺得在學校的時候可以有一些選修或是通識課程，譬如說圖書資訊學系的，他的通識課程就可以一堂是類似這方面的，就是跟人際相處關係的……那如果說在圖書資訊學系中開一個跟人際相處比較有關係的課程，他也不一定要開在專業課程裡面，只要限定他要修一門類似的課程，譬如說可以把他拆成三四門課，像是人際之間、情緒管理這些，你可以把他列入你必修的通識裡面，就是要修這幾門中的一門到兩門，類似這種方式讓每個學校的學生都能夠受到這方面的訓練」【C：6-3】

#### 4、自我進修

受訪者 L 談及如何增進自己的人際溝通技巧議題時，聊到自己會特別留意主播、名嘴、演講者是如何去呈現他所要表達的東西，因為參考服務館員的工作並不是只有針對參考問題的回覆而已，尚包含利用教育訓練等方面，因此如何能將資訊傳達給讀者是很重要的，要怎麼讓讀者將焦點注意在自己身上也是一門學問，受訪者 L 表示，自己每年都會有一個大型的研討會，藉由觀察自己在台上表現時的錄影帶，反覆地檢視自己的行為，可以增加自己表達的技巧。

「有我常看新聞主播播報時播報的表情，還有每一次人家看演講，我都不是看投影片內容，我都是看主講者怎麼播報怎麼…一些電視上的名嘴怎麼去講，然後同一個議題我會去看不同的人怎麼講，然後我覺得名嘴可以成為名嘴果然是不一樣的…他有很多很靈活的東西在，所以我就覺得這真的是要學，要怎麼樣去 present 是個很高深的技巧…剛好每年都有一個大型的研討會，剛好可以上台去 present 的機會，我從第一年、第二年、第三年、第四年每一年都有精進，為什麼我會知道自己有進步，因為我每次要 present 之前我都會錄影……從第一次看 20 幾次，到後來修正到只看兩遍就上場了…錄一遍看一遍，一直改一直看……已經有辦法這樣子了很清楚知道自己要跳什麼畫面，表情要多大，肢體語言要怎麼作，音量要多大，要如何環視全場…還有穿著很重要，我每次上台講的時候一定要襯衫裙的或是西裝裙的東西，那些都會講究。」【L：6-4】

## 5、其他

除了上面受訪者所提及增進人際溝通技巧的方式與看法外，受訪者 C 也談到，如果是圖書館針對館員所做的教育訓練，可以探討與人相處、或與讀者發生衝突時如何處理等議題，而講師可以聘請非圖資領域的人、或是資深的館員、主任來擔任，請非圖書資訊領域的人來教授主要是想藉由其他領域的人來傳達不同領域的知識、作法，以注入新知識來幫助館員思考哪一種方式是最適合應用在我們這個場域，而請資深的館員或主任來教導則是透過豐富經驗的傳授，一定能有相當的效果。

「……在人際溝通的藝術上來教育館員或同仁，可以建議一些圖書館

教育的單位，在他們未來在工作上一些很相關的專業課程之外，可以上一些跟人如何相處，或是在與讀者發生衝突的時候的課程，我覺得在講師的部份的話，我覺得可以請一些外面的講師，可以請一些針對人際啊、情緒啊，而我們會上一些關於問題讀者的處理，可以請資深的主任來上，那我覺得在某一定的程度上會有效果，但是如果請外面的老師來上，可以講一些…怎麼講，因為如果都是我們在講，那講來講去都是一灘死水嘛，你要注入外面的活力進來，如果說你把外面的一些想法，跟真正業界專業的知識帶進來的話，其實可以接觸到館員跟讀者相處上一些比較不一樣的相處方式，也可以讓衝突減少啊，讓溝通上更沒有問題！」【C：6-5】



## 第四節 綜合討論

本節除了就前三節的分析結果加以彙整外，並與文獻分析中所提及之相關研究內容作比較說明，以期更加瞭解參考服務館員在人際溝通技巧的運用，以及人際溝通技巧相關課程等方面之需求，以下為歸納出之結果討論：

### 一、線上參考服務館員的基本資料與人際溝通技巧相關教育

16 位受訪者中，包括男性 3 位，女性 13 位，年齡多分佈在 20 至 40 歲之間，包含了六所圖書館之參考服務館員、助理館員，及曾為參考服務館員者，其中有 11 位現任參考服務館員、2 位過去曾任參考服務館員、3 位助理館員，而大多數受訪者皆隸屬參考部門，曾任參考服務館員之兩位受訪者則因職務調動，現任推廣及典藏閱覽組。職位方面，有 5 位為組長或課長，8 位館員，3 位助理館員。學歷背景方面，有 4 位碩士、8 位正攻讀碩士班、1 位正攻讀博士班、3 位學士。大部份的受訪者皆曾就讀圖書資訊相關學系，而其中有五位受訪者具有多學科的背景（包含圖文傳播、土木工程、哲學、資訊管理、職業繼續教育），僅有兩位受訪者是沒有圖書資訊相關背景者。

受訪者中多數曾經或現在正接受大學或是研究所所開圖書資訊相關教育，因此曾經會在參考服務、讀者服務課程中獲得關於人際溝通方面的知識，但只是一兩堂課程中所教授的觀念，對於工作上的幫助是有限的，不過大部份的受訪者表示這種觀念的灌輸，可以形成一種潛移默化的功效，在與使用者互動時很自然地就會運用到一些基本的人際溝通技巧。亦有部份受訪者，因背景、興趣、需求等因素，接受過人際溝通相關課程，但是對於受益大小則抱持不同的意見，有些人認為僅是觀念的瞭解；也有人認為針對可能發生的情況提出應對辦法較能提升表

達的技巧；也有人因此引發對人際溝通此議題的興趣，並且嘗試在工作上加以運用。有少數受訪者因為公務人員身份或是參與館內教育，曾參加過比較基本的溝通協調及禮儀課程，多半受訪者認為幫助有限。因此受過相關課程的教育是否對於參考服務館員有實質幫助，其實要考量的因素還包含興趣、運用與練習管道、上課動機、工作需求等。

## 二、線上參考服務館員之口語溝通技巧

在口語化的溝通技巧中，館員可以藉由講話的語氣、速度、音量來加強讀者對於資訊的瞭解，以透過主動傾聽態度、建立溝通環境讓讀者說出自己的問題，以區分讀者身份、用途、特性來得知如何回答讀者的問題，選擇適合讀者的溝通方式讓讀者得以感覺到館員的熱忱。

### 1、傳統參考服務

在這裡所談到的傳統參考服務包含親自到館式與電話式參考服務。講話的語氣、速度、大小聲方面，在讀者親自到館接受參考服務的模式中，因為是以面對面的方式在進行互動，館員可以很直接接收到讀者的反應，得以從讀者口語及非口語的回饋中去得知自己在溝通中是否達到目的、對方是否能正確接收館員要傳達的訊息，館員再修正自己的行為，而每個人修正的方式不同，但不外乎重述問題、放大音量、減慢說話速度等，讓讀者明白自己所想表達的訊息。若以電話方式進行參考服務，會有雜訊、聲音過小、無法判讀讀者的肢體動作等限制，因此可以靠著重覆說明、放慢講話速度、加重語氣等方式來彌補不足，考量到讀者也同樣無法看到館員，因此更需要展現服務的熱忱，而熱忱可以透過講話的音調、內容、反應來呈現。

主動傾聽態度、建立溝通環境方面，多位館員皆談到站在同理心的角度傾聽讀者的問題是很重要的，這與 Kehret 所提到的重點一樣，當尊重他人或是表示善意時，通常我們會釋出對於人事物之同理心<sup>6</sup>，因此用一些較為和善的語氣、熱情的態度讓讀者知道館員是有協助的意願與對問題的重視。而除此之外，主動出擊去尋求需要幫助的讀者已經是一個新的服務型態，參考服務館員可以走動式參考服務方式主動去聽聽讀者的問題，這與蘇小鳳在文章中所介紹的「機動館員」是一樣的，就是讓參考服務館員能「追著問題跑」，在圖書館內走動，主動去發現需要幫助的讀者。<sup>7</sup>若以電話方式進行參考服務，在時間上可能會比較緊迫，因此適當緩和讀者的情緒是必要的，以讓讀者冷靜下來思考、說明自己的問題。

區分讀者身份、用途、特性方面，因為每一位讀者的身份、特性不同，所要得到的解答用途也不同，因此館員在與讀者進行互動的時候，多數館員表示會先針對讀者所提出的問題內容來區別是否需要得知讀者身份、用途、特性，但是應盡量避免有探人隱私的行為出現，館員可以適時適量地提供讀者所需要的幫助，任何一種模式的參考服務皆應該注重到這方面，而 Flexner 則特別強調，不可以因為讀者身份的不同而有不同的態度。<sup>8</sup>

選擇適合讀者的溝通方式方面，因為圖書館的讀者可能來自不同族群、年齡，因此館員表示必須要能配合讀者的語言才能進行溝通，如果沒有辦法溝通時，可以請其他的館員幫忙，或是請讀者放慢速度來講，一定要表現出幫忙的熱忱，才能彌補語言不足。但由此可知參考服務館員的語言能力是服務能力的一項重點，金紅亞認為二十一世紀的圖書館參考服務館員要有一定的語言表達能力，最好是熟悉使用一至兩種外語。<sup>9</sup>而館員可以配合讀者來決定使用的語言，不要有先入為主的觀念，認為老年人一定

是講台語、外國人一定說英文等。

## 2、線上參考服務

目前為止，國內僅有台北市立圖書館的線上參考視訊櫃檯施行過視訊式的線上參考服務，而根據研究者的瞭解，目前此系統也多傾向以線上交談方式進行服務，主要是有一些安全上的疑慮，因此受訪者較無以線上參考服務進行「口語溝通」的經驗，而根據受訪者對於此方面的看法，多半館員的意見認為以線上與一般傳統式的參考服務進行方式在口語溝通方面應該沒有什麼太大的差別，一樣是與使用者進行互動，只是互動由現場真實面對面的環境轉換為經由機器設備而達到模擬現場的效果，所運用到的技巧應該是大同小異的，但不贊同視訊式的參考服務就可以取代親自到館式的參考服務，多數受訪者仍認為，「見面三分情」是人與人互動中一項重要的元素，因此視訊式參考服務與傳統面對面式的參考服務在互動中仍有差別。至於口語溝通技巧方面，受訪者認為在視訊式參考服務與傳統面對面式的參考服務中運用方面並無差別，推測原因應為實際經驗的欠缺，使受訪者無法描述其中差異。與電話式參考服務相比較起來的，視訊式參考服務的好處在與可以看到對方肢體語言，以彌補口語溝通的不足。

## 三、線上參考服務館員之非口語溝通技巧

在線上參考服務中，館員可以從身體定位、手勢、姿勢、面部表情、眼神接觸、個人外觀、周遭空間運用等方面來表現其非口語溝通技巧，部份館員表示非口語化的表現常常可以顯示出一個人所處的心理狀態，這也許和口頭上所表達出的意思是相反的，而館員也可以藉由一些非口語化的溝通技巧來引導讀者使用服務。

## 1、傳統參考服務

在這裡所談到的傳統參考服務包含親自到館式與電話式參考服務。在非口語溝通技巧中，館員最常提到的前三者就是「眼神接觸」、「姿勢與手勢」、「面部表情」，這與 Radford 的研究相比較起來，可以發現不止館員特別重視這三項非口語溝通技巧，對讀者而言，這也是讀者對館員肢體動作喜好的重點：喜歡能與館員有目光上的接觸、在交談中適時以手勢輔助、館員能面帶微笑等。<sup>10</sup> 下面就受訪者所言說明非口語溝通技巧之運用：

在身體定位方面，因為館員與讀者在進行參考諮詢時，雙方所在的位置與距離常常是固定的，並不會特別去注意在與讀者互動中有前傾等動作，推測可能與館員沒有受過這方面的訓練或與民族性有關。也有經驗較為不足的館員表示，基於害羞或是怕講錯話，館員偶而會有習慣性身體往內縮的情況，但盡可能維持在一定的距離內，才不至於讓讀者看出自己的情緒。

在手勢、姿勢方面，對於指示型的問題，多數館員表示運用手勢上的引導，甚至是起身帶領讀者過去都是很好的告知方式，不僅可以為讀者指引資料放置之正確位置，更可以讓讀者感受館員的服務熱忱，但要盡量避免以遙指的方式進行，因為這樣容易混淆讀者的方向，並且給人一種頤指氣使的感覺。除此之外，在與讀者互動的過程中，適當的手勢是可以輔助口語溝通的不足，但是受訪者也表示過多的動作可能會干擾到讀者。通常在參考服務過程中，館員與讀者的焦點是放在電腦螢幕或是資料上面時，適時地運用滑鼠或是筆來告知讀者重點也是肢體動作的一種。

在面部表情方面，館員表示笑容是可以安撫讀者的緊張或是害羞的心情，表現出館員親切態度的方式之一，先瓦解讀者中心的防衛才能讓他無顧慮的上前尋求協助。也有館員表示，有時忙得不可開交時，是很難顧慮到臉上的表情，且也認為在服務時不要有太多、或誇大的表情比較好，因此以專業且平實地進行服務是最好的。

在眼神接觸方面，館員皆一致認為在進行互動的過程中，眼神的接觸可以給讀者一種專心認真傾聽、尊重、注意讀者問題的感覺，但是太長時間注視對方，容易給人不禮貌的感覺，所以在眼神的接觸上主要以不要造成雙方的不舒服為原則。若讀者是尚未提出問題時，眼神可以展現出關懷、示出善意的意思，可以引發讀者前來問問題的意願。

在個人外觀方面，因為圖書館是一個服務事業，館員在輪值參考櫃檯前都會先注意自己的儀容、服裝，雖然說館員的工作是具專業性的，但因為國情、服務性質等原因，在服裝上可以輕鬆隨意的打扮為主，但是要保持乾淨、清新的形象。倘若館員有工作背心的話，在個人穿著上就更不受限制，但以乾淨、不會失禮為原則，且工作背心的穿著也很容易將館員的角色表現出來。

在周遭空間運用上，多數受訪者也提及空間運用的重要性，因館員在輪值參考櫃檯時，往往還要處理電子郵件等其他參考業務，但是當讀者看到館員很忙碌時，會不好意思來問問題，因此館員提出的建議是一次做一樣業務就好，避免給人忙碌的感覺，另外就是運用工具車，將多餘的文件收好，桌面上盡量保持一張紙一本筆記本在上面就好。而參考櫃檯周圍的環境、附近檢索用電腦的管制等亦是館員注意的重點。

其他方面，因為館員與讀者互動時，常是近距離的接觸，因此最好要注意到口腔衛生，不要讓讀者聞到異味，這是一種有禮貌與尊重讀者的行為。

## 2、線上參考服務

就有使用經驗的人來說，因為視訊鏡頭架設的位置是固定的，呈現出的影像大致侷限於上半身，因此在非口語溝通技巧的運用方面，也僅及於面部表情與眼神方面，包含一開始與讀者示意問好、在整個服務過程中面部表情不要太過於緊繃等，但因為主要溝通模式仍是以線上交談為溝通重點，有視訊的輔助僅在於看得到對方，所能表現的技巧及功能是十分受限的。而館員以視訊在進行服務時，是比較沒有心思在留意鏡頭上所呈現出來的影像，所能顧及的就是盡快滿足讀者的需求。雖然以視訊方式進行線上參考服務與讀者親自到館接受服務一樣是看得到雙方的，但是仍有不少館員表示對於上鏡頭讓對方看到自己的樣子會有種不自在的感覺，況且現在台北市立圖書館的線上參考視訊櫃檯並沒有要求讀者端也必須要有視訊設備，因此在館員單方面讓讀者看到的情況下，會有安全顧慮是很正常的，現階段實行的方式是讀者有要求開視訊設備時，考量讀者要求開設的原因，是否有必要，才由館員決定是否要開設視訊設備。

而對於沒有視訊式參考服務經驗的館員來說，普遍認為上鏡頭會給人一種不自然的感覺，國內相關研究發現，一般參考服務館員與使用者可能都不願意上鏡頭讓對方看到自己的樣子而失去匿名的優勢<sup>11</sup>，除此之外牽涉的問題也很多，像是視訊設備照射的效果、網路頻寬、設備支援等等，因此在與讀者互動上仍無法如同讀者親臨現場時一樣，畢竟透過電腦傳達的訊息仍有限，像是一些細微的動作及表情，透過視訊是無法清楚呈現的，

而親自到館的參考服務中的互動過程是有感情在交流的，見面三分情，而網路上的見面就像看網路照片一樣，是不一樣的感受。但如果一定要使用視訊式參考服務的話，部份受訪者表示在與讀者互動的過程中，大部份的互動進行模式會與讀者親臨現場一樣，講話時依然是看著他的眼睛，雖然鏡頭照射所呈現的效果不是這樣（而是館員看著前方），穿著、說話語調等等都不會有什麼改變，而將整個重點放在讀者的反應上，關心的是讀者是否能確切得到幫助。

#### 四、線上參考服務館員之書面溝通

口語跟書寫其實是有一段距離的，口語化的溝通，如果有不懂的地方，可以多講幾次或是從不同的角度切入，但是若以文字為溝通媒介，一方面透過文字所能傳達的資訊有限，另一方面也深受打字速度的影響。

##### 1、非同步式線上參考服務

館員認為在回覆讀者的問題時，大致可以分成三個部份：第一個部份屬於招呼用語，一開始先打招呼，歡迎讀者使用此服務、館員是誰，很高興為您服務等招呼用語，第二部份為主體，根據讀者的問題，館員這邊所做的解答為何，再附上資料來源，最後，第三部份為結束用語，包含引發讀者回饋的用語及回答者的資料等，若有什麼問題可以再聯繫、討論，那負責此項業務的館員姓名、職稱、電話、電子郵件信箱等資料，一方面是對此文件表現負責，另一方面，當讀者有任何問題，可以透過親自來館、電話、email 等各種管道聯絡，強化多元化服務的形象。有些圖書館對於館員與讀者書面溝通上都會給於相關文件參考，盡量對外採用一致的回覆架構、格式，一方面在回覆的內容格式上比較規律，在書寫時不必構思太多，



另一方面也比較不會有遺漏或是失誤之處，且對外窗口一致所達到的效果會更佳。但是倘若館內沒有統一格式，館員不妨建立一個專屬於自己回答的模式、範本，選擇適合自己的風格，在與讀者互動時可以採用比較活潑的方式，這樣也可以給讀者不一樣的感覺，不止是制式的回答問題而已。

在內容的答覆上，與 Carter 的意見相同，館員亦認為可以盡量仔細一些，包含多方面查詢資料的來源，目的是讓讀者在遇到相類似的問題時，能學著自己去查找答案，從書面的回覆中，讀者也能感受到館員的用心，不只是提供答案來敷衍讀者而已。<sup>12</sup>但這也要看讀者的問題類型、回答方式，與 Straw 持相同意見的是，倘若問題只是事實性的問題，以 email 方式回覆可以兩三句就解決，避免冗長的解說，且 email 比較適合回答簡單、運用較少資源的問題。<sup>13</sup>在技巧方面，避免使用讓人誤解、看不懂的用語出現，盡量簡潔但清楚完整地呈現答案，寫完後記得檢查一次或一次以上，看有無詞句不通順、錯字、出現讀者可能看不懂的專有名詞等，若有特別需要強調、或容易被忽略的重點，可以運用字的顏色、大小、字型、粗斜體等方式去表現，別忘了要有備份文件的習慣，可以定期去檢視自己回答的情況。若是 email 的答覆，因為最好是兩三天內給讀者解答，加上傳送的時間可能受網路的影響，別忘了轉寄一封給自己，一方面可以備份，另一方面也確保讀者可以收到。

## 2、同步式線上參考服務

館員表示在線上交談時的溝通架構可以分成三個部份，第一個部份是開始屬於招呼語，告知讀者本服務名稱，歡迎詞，請提出問題等，第二個部份則是與讀者進行問與答的互動模式，最後為確認讀者的問題是否得到解答，如果有問題可以再提出，並謝謝使用者。而圖書館可以訂立一些線

上交談的規範，讓館員在與讀者互動時可以注意到該有的事項。

與 Fagan 及 Desai 等學者所提出在線上即時參考服務模式中所應該注意到的事項相同，因為線上交談是非常考驗館員的專業技巧，對於沒有把握的問題，可以告知讀者稍後以 email 或電話回覆，避免讓讀者在線上等待太久。因為讀者看不到館員的動作，因此頻繁地互動才能讓讀者認為館員有認真協助他，而措詞方面，可以適當表現幽默感，但要避免像聊天式的交談，也要避免讓讀者認為是和機器互動的感覺。<sup>14</sup>

Lipow<sup>15</sup>在 *Virtual Reference Librarian's Handbook* 一書提到 24/7Ref 在線上交談時所運用的技巧，以及 Ronan 等人<sup>16</sup>提出在虛擬環境下、線上交談時所運用的人際溝通技巧，應在進行線上交談的時候，盡量使用簡短但能表達意思的句子回答，並且頻繁地傳送句子，最好要適時告知讀者進行的狀況，才不會讓讀者等候太久而離線，可運用一些系統附加的功能來強調答案的重要，避免錯字出現，運用符號來表達情緒，但最好是使用常見的符號來表示，以免產生不必要的誤會。再者，與讀者互動時，應該盡量避免在上位者或是教導者的口氣與說法，與 Mabry 所提出館員與讀者是一種合作學習的關係<sup>17</sup>一樣，館員與讀者都是在學習的過程當中是互相扶持與幫助的關係。

除了上述提及的技巧外，禮貌是最基本的要求，多數受訪者表示讀者在等候館員找解答的時候，館員常都會告知讀者目前進行的狀態，因為讀者處在一個「等待」的狀態，因此很容易將時間放大，也許等個三分鐘，就感覺等了很久一樣，因此若要告知讀者等候時間時，可能盡量要放大數字，讓讀者有心理準備可能要等待的時間。而在互動過程中要能不斷引起讀者的回饋，自己也要能提供讀者很多回饋，館員可以藉由問卷瞭解讀者

接受服務後的觀感，如果沒有類似設計的話，多數館員表示則以透過文字互動來引發讀者的回饋。

## 五、線上參考服務館員特質分析

在參考服務館員應具備的特質方面，受訪者提到的特質與 Wyer 所提出的參考服務館員應該具備的 27 項特質中，與王錫璋<sup>18</sup>與薛文郎<sup>19</sup>所整理出來有多項相符合，如主動（雞婆）、耐心、樂於與人接觸、禮貌、熱衷工作（認同工作）、愉快（開朗）、求知欲（喜歡接觸及學習新事物）、精確（將問題簡化）、判斷力（快速抓住問題的重點）等，當然館員認為更重要是的受過完整的高等教育及專業知識，因為參考服務館員的重要職志在於協助讀者、解決讀者的問題，假若沒有充份的專業知識來幫助讀者，即使與讀者關係再好，多麼會與人互動、交際也是不夠的，但因為知識是多元化的，館員當然很難達到通才的境界，但是如果具備以上所提及的特質，相信參考服務館員不斷地自修或是與讀者互動中獲得更多能力。

除了具備一般參考服務館員的特質外，線上參考服務館員更應該具備的特質及技巧包含打字速度快、檢索速度快、善用電子資源、學習網路生態及禮儀、對資訊的靈敏度等。而本研究與 Radford<sup>20</sup>及 Ward<sup>21</sup>的研究發現有一結果相似，就是館員雖然認為人際關係的品質也是影響參考服務成功與否的重要因素之一，但是他們多將心思放在資訊查找與傳遞上，不然就是告訴讀者如何去搜尋資料，卻較少花時間在解釋給讀者瞭解上。與 Pellegrino 的發現一樣，大部份參考服務館員認同參考晤談的成功與否在於使用者對於整個服務的過程之滿意程度有很大的關係，使用者是否得到正確資訊則是其次，因此在線上環境中的溝通策略及技巧是很需要的<sup>22</sup>，但是留心於自我人際溝通技巧增進的館員卻不多，這是有點矛盾之處。

## 六、線上參考服務館員在提供線上參考服務時所遭遇之困難與解決方式

線上參考服務館員在提供線上參考服務時，除了前面所提及的受系統限制、頻寬、網路穩定度等因素外，在提供線上即時參考服務時，目前遭遇到的困難與解決方式可以分成兩個部份：第一是安全上的疑慮，以目前國內唯一有視訊式參考服務的台北市立圖書館來說，單方面架設視訊設備，不要求讀者端也要開設視訊設備，這對女性館員而言，多少會有安全上的問題，因為各種形形色色的讀者都有，提供良好的服務外，館員也得顧及自己的安全，目前該圖書館的作法是不主動開放視訊設備，若讀者要求則先瞭解開設的動機、原因，考量對方是否也同樣具有視訊設備且也同意開設，這樣才能保障館員的安全；第二是當遭遇到無聊或問題讀者的時候，可能會提出一些跟參考問題不相關的問題或是問一些無理取鬧的問題時，館員第一步可以告知讀者本參考服務回答的範圍、規定，並且注意自己的用字遣詞，和讀者互動時仍然要保持一定的禮貌，要先控制自己的EQ才能避免與讀者產生衝突。

## 七、線上參考服務館員對於人際溝通相關課程或訓練之需求與建議

有部份館員認為人際溝通相關課程或是訓練其實對館員人際溝通技巧的增進是十分有限的，因為人際溝通技巧與個人的特質有相當大的關連；但也有館員提出受過人際溝通相關訓練者會得到助益，也認為前者認為幫助有限是因為他們沒有認真受過人際溝通方面的專業教育。也有人認為人與人之間相處的態度是無法訓練的，但是人際溝通之技巧是可以透過訓練來提昇。雖然各方面的意見不一，也沒有絕對適用的說法，但在許秋芬的建議中談到：「圖書館學的養成教育著重於理論、技術與讀者服務，對於人際溝通學科著墨較少，因此普遍缺乏人際溝通課程，多數的館員多從工作中慢慢學習，由錯誤中學習，但這樣對讀者來並說不公平…」<sup>23</sup>

根據研究發現，目前參考服務館員人際溝通技巧的增進主要是靠著經驗累積、小組討論（經驗分享）、相關課程、自我進修等四種方式，其中有受過相關課程教育者及願意自我進修者之比率不及三分之一，但是多數人皆贊同人際溝通技巧在參考服務中的重要性，此一現象反應出國內館員是否欠缺自我提升的動力，抑或是觀念宣導仍有不足之處，這也是值得我們去思考的。而除了以上所提及的方式外，館員建議針對館員所做的教育訓練，可以設計與人相處、或與讀者發生衝突時如何處理等議題，並且聘請非圖書資訊學領域的講師或是資深的館員與主任來教授，請非圖書資訊學領域的人來教授主要是想藉由其他領域的人來傳達不同領域的知識、作法，以注入新血來幫助館員思考哪一種方式是最適合應用在我們這個場域，而請資深的館員或主任來教導則是因其豐富的經驗，一定能有相當的效果。而許秋芬則建議已在工作職場的館員，應自我要求至大學院校選修相關課程以增加人際溝通能力。<sup>24</sup>

根據本章針對線上參考服務館員的人際溝通技巧之討論結果，瞭解國內線上參考服務館員的相關背景與特質、在實務上人際溝通技巧的運用及看法、遭遇的困難與問題、對於人際溝通相關訓練的建議與需求後，下一章提出本研究之結論與建議。

## 註釋

- 
- <sup>1</sup> Neil Thompson, *People Skill: A Guide to Effective Practice in the Human Services* (Basingstoke, Hampshire : Macmillan, c1996), p.81-87.
  - <sup>2</sup> Diana Williams, *Communication Sills in Practice : A Practical Guide for Health Professionals* (London ; Bristol, Pa. : J. Kingsley Publishers, 1997), p.21-27
  - <sup>3</sup> Barbara Scammell, *Communication Skills* (Basingstoke, Hampshire : Macmillan, c1990), p.3-4.
  - <sup>4</sup> 同註 1.
  - <sup>5</sup> 同註 2, p.3-172.
  - <sup>6</sup> Peg Kehret, "Encouraging Empathy: An Author Makes a Case for Teaching Interpersonal Skills," *School Library Journal* (August 2001): 44.
  - <sup>7</sup> 蘇小鳳,「英、美學術圖書館之虛擬參考服務：從電子郵件至現場網路影音同步參考諮詢服務」,《興大人文學報》32(民 91 年 6 月)：558。
  - <sup>8</sup> Elaine Zaremba. Jennerich, & Edward J. Jennerich, *The Reference Interview As a Creative Art* (Englewood, Corlorado: Libraries Unlimited, 1997)轉錄於許秋芬,「人際溝通技巧對參考晤談的重要性」,《高雄師大學報》13 (民 91 年)：194。
  - <sup>9</sup> 金紅亞,「上海圖書館虛擬參考諮詢服務實踐和發展」,《臺北市立圖書館館訊》22 卷 2 期 (民 93 年 12 月)：2。
  - <sup>10</sup> Marie L. Radford, "Approach or avoidance? The Role of Nonverbal Communication in Academic Library User's Decision to Initiate Reference Encounter," *Library Trends* 6:4(1998): 699-718.
  - <sup>11</sup> 同註 7, 頁 564。
  - <sup>12</sup> David S. Carter, "Hurry Up and Wait: Observations and Tips About the Practice of Chat Reference," *The Reference Librarian* 79/80(2002/2003): 118-119.
  - <sup>13</sup> Joseph E. Straw, "A Virtual Understandin: The Reference Interview and Question Negotiation in the Digital Age," *Reference & User Services Quarterly* 39:4(Summer 2000): 377-378.
  - <sup>14</sup> Jody Condit Fagan and Christina M. Desai "Communication Strategies for Instant Messaging and Chat Reference Services," *The Reference Librarian* 79/80(2002/2003): 126-148.
  - <sup>15</sup> Lipow,Anne Grodzins, *Virtual Reference Librarian's Handbook* (Berkley : Library

---

Solutions Press, c2003), p.173-174.

- <sup>16</sup> Kathleen Kluegel, Catherine Sheldrick Ross, Jona Ronan, Kathleen Kern and David Tyckson “The Reference Interview: Connecting in Person and in Cyberspace,” *Reference & User Services Quarterly* 43:1(Fall 2003): 39.
- <sup>17</sup> Celia Hales Mabry, “The Reference Interview as Partnership: An Examination of Librarian, Library User, and Social Interaction,” *The Reference Librarian* 83/84(2003):43.
- <sup>18</sup> 王錫璋，〈圖書館的參考服務—理論與實務〉（台北市：文史哲，民 86），頁 90-91。
- <sup>19</sup> 薛文郎，〈參考服務與參考資料〉（台北縣中和市：旭昇圖書，民 84），頁 32-41。
- <sup>20</sup> Marie L. Radford, *The Reference Encounter: Interpersonal Communication in the Academic Library* (Chicago : Association of College and Research Libraries, 1999), p.33-42.104.
- <sup>21</sup> David Ward, “Using Virtual Reference Transcripts for Staff Training,” *Reference Services Review* 31:1(2003): 46-53.
- <sup>22</sup> Catherine A. Pellegrino, “Reference Interview Strategies in Virtual (‘Chat’) Reference: Effect of Open Questions” (A Master’s Paper for the M.S. in L.S. degree. May, 2004). p.36-38,45-53
- <sup>23</sup> 許秋芬，「人際溝通技巧對參考晤談的重要性」，〈高雄師大學報〉 13 (民 91)：206。
- <sup>24</sup> 同註 23。

## 第五章 結論與建議

線上參考服務的出現可以提供使用者免受時間與地域的限制，不需親自到館，更不需要接受館員面對面式的服務<sup>1</sup>，然而面臨到的問題將是參考服務館員要如何運用良好的人際溝通在不同的溝通媒介及模式中。本研究旨在探討參考服務館員在進行線上參考服務時所應用到的人際溝通技巧，根據本研究的研究結果，結論歸納與建議整理如下。

### 第一節 結論

#### 一、線上參考服務館員人際溝通技巧之運用，主要是受溝通媒介特性來影響溝通所運用的技巧

線上參考服務館員在與讀者進行互動時，人際溝通技巧的運用受溝通媒介特性的影響很大，每一種線上參考服務方式的溝通技巧都有些差異，但是大致上多是傳統參考服務方式的延伸。

若以親自到館接受參考服務與線上利用視訊面對面進行參考服務來比較，雖然搭配麥克風可以模擬現場面對面溝通，但是因為網路頻寬大小、穩定度等多項因素的影響，較難像現場面對面溝通這麼流暢，且視訊架設的數目及位置、呈現在讀者面前的畫面等也是影響館員與讀者溝通互動的原因，但是大多數參考服務館員皆表示，以視訊方式來進行參考服務所運用的人際溝通技巧就與親自到館式參考服務相同，只是效果有限，畢竟是透過機器來與人溝通，少了一份真實感與



親切感。

若缺少了麥克風，是以視訊及文字進行參考服務的話，視訊的用處在於傳達非口語化的溝通語言，互動中兩人眼神的焦點是在於螢幕與鍵盤上移動，所運用到的人際溝通技巧比前者（有視訊與聲音設備輔助的視訊式參考服務）更有限，一般來說以非口語化的溝通為主的服務，與單以線上交談比較起來，可以說是輔助看不到影像之不足，適時地示好、表現親切感是有助於參考服務的進行。而在文字溝通方面，因為這是線上即時參考服務與非同步性的書面溝通有些許不一樣，因此為了順應這種快速往來交談的模式，運用簡短字句、頻繁傳送、運用文字符號等比較有立即反應的互動技巧是比較適合的。

在非同步式參考服務裡，因為少了時間上較急迫的壓力，可以較為妥善、完整的文句來表達意思，像是書寫的組織性、完整性、邏輯性等要求會較即時線上交談高，因為在即時交談的環境下，雙方是以快速進行的方式，因此在書寫上以雙方看得懂、能溝通為主，但是若是在非同步式參考服務裡，所書寫的內容可能被反覆查看、檢視的機率較高，也會留下記錄存檔，因此在書面溝通技巧上的要求相對較高。

## **二、線上參考服務館員所應具備的特質與傳統參考服務館員很類似，然而在技能方面會更加要求資訊素養的培養**

線上參考服務館員與傳統參考服務館員一樣，仍是服務大眾的一項事業，必須與讀者互動、溝通，但是差別在於線上參考服務館員擁有更多溝通的管道及工具，然而，不管新工具新科技如何發展，其實參考服務館員的服務精神及使命感，才是線上參考服務運作成功的關鍵。<sup>2</sup>因此在特質方面，不論是否為線上參考服務館員，參考服務館員都應當具備主動（雞婆）、耐心、樂於與人接觸、禮貌、

熱衷工作（認同工作）、愉快（開朗）、求知欲（喜歡接觸及學習新事物）、精確（將問題簡化）、判斷力（快速抓住問題的重點）等基本特質。

除了上述提及的特質外，線上參考服務館員應該具備更多的資訊素養，包含網路素養、電腦素養、媒體素養、網路資訊搜尋能力等，例如：打字速度快、檢索速度快、善用電子資源、學習網路生態、網路禮儀、對資訊的靈敏度與接受度、及基本的電腦問題解決等都包含在此範疇內。

### 三、線上即時參考服務的諸多問題與困難深深影響線上參考服務館員與讀者間的人際溝通

線上參考服務館員在提供即時線上參考服務時，受系統問題、頻寬、網路穩定度等因素限制，使得參考服務館員與讀者進行人際溝通時影像、畫面等的呈現受到影響，進而亦影響到讀者的資訊接收。而讀者在與館員進行互動時，根據國內相關研究瞭解，讀者亦可能因為圖書館對於使用者隱私權問題政策的不完全，進而影響其使用線上即時參考服務的意願<sup>3</sup>，建議圖書館可以參考國內外圖書館相關服務政策及文獻，讓讀者可以無後顧之憂地與參考服務館員溝通討論自己的需求與問題。

除此之外，在視訊式參考服務方面，當初在開放視訊設備的用意在於彌補看不到對方的肢體動作，且國內館員也普遍認為若單靠文字與讀者進行溝通是不夠的，影像與聲音系統對於線上即時參考服務是必要的<sup>4</sup>，而現階段國內在提供線上即時參考服務時，線上參考服務館員會因為單方面開設視訊設備而有安全上的疑慮，因此是否開放視訊式的參考服務櫃檯考量的因素在於瞭解讀者要求開設的動機、原因，考量對方是否也同樣具有視訊設備且也同意開設，這樣才能保障館員的安全，但是若站在讀者的角度看來，圖書館有提供此服務就不應該限制太

多，因此建議若圖書館認為開放視訊設備還不是這麼恰當時，不妨先在使用說明中註明，否則當初開設視訊參考服務為了達到與讀者進行良好溝通管道的美意可能會大打折扣。

參考服務中的「衝突」經常起因於圖書館員與讀者雙方肢體與言語之認知不同、溝通不夠，以及雙方對價值觀、倫理道德之認知差距<sup>5</sup>，當線上參考服務館員遭遇到無聊或問題讀者的時候，可能會提出跟參考問題不相關的問題或是問一些無理取鬧的問題時，館員第一步可以告知讀者本參考服務回答的範圍、規定，並且注意自己的用字遣詞，和讀者互動時仍然要保持一定的禮貌，要先控制自己的EQ才能避免與讀者產生衝突。倘若是在溝通上發生問題，無法藉由線上參考服務解決時，不妨靜下心來先傾聽讀者的感受，並且平靜解釋自己的觀點，避免與讀者發生衝突。因為線上即時參考服務實行時間並不長，遇到問題讀者的情況可能還不是這麼多，因此尚未將問題讀者的管制條款列入線上參考服務準則中，建議不妨參考國外有相關經驗圖書館的處理辦法。

#### **四、經驗累積、小組討論（經驗分享）、相關課程、自我進修是線上參考服務館員自身增進人際溝通技巧的方式**

參考服務可以透過各種合作模式數位化、虛擬化，但是館員不能虛擬化，不管應用的電腦如何發達進步，在運作政策執行和實際回答諮詢問題的，仍是靠高素質的參考服務館員參與<sup>6</sup>，因此參考服務館員更需要透過不同的管道來自我增進。而大部份的參考服務館員認為經驗累積是增加館員與讀者間人際互動技巧最實際的方式，不斷地與讀者互動獲得的回饋來修正自己的行為、試著去培養自己的同理心，才是最直接知道讀者的需求與問題點、溝通互動的生態、瞭解表達能力是否良好等最好的方式。但對於新進或是經驗不足的參考服務館員來說，小組討論（經驗分享）是快速累積經驗的方式之一，藉由其他館員案例處理情況來修

正自己的技巧，更可以交換最新的資訊、自己的服務心得，以刺激館員，能自我要求、自我提升。

相關課程的訓練主要則是藉由課程的教授，可以加強觀念的灌輸，因為這樣的觀念在腦海中後，在做服務時便會很自然地朝這個方向去注意、實行，倘若配合實際操作，可以將學理與實際運用結合，思考怎麼樣與讀者進行互動所產生的效果最佳。自我進修部份則是館員在日常生活中留心生活周遭所發生人、事、物與提升自己及讀者間人際互動相關的細節，並且可以運用觀察的技巧在自我人際溝通行為的練習與改進上。

## **五、線上參考服務館員所受的人際溝通技巧相關教育有限，雖然普遍認為該議題很重要，但願意花時間及精力在提升人際溝通技巧者並不多**

線上參考服務館員所受過的人際溝通技巧相關教育多半是在圖書資訊系所養成教育或在職訓練時所完成的，通常僅是觀念上的灌輸，且沒有迫切運用、練習的機會，雖然效果有限，但仍有其必要性，因為觀念的建立會潛移默化地影響館員的行為。有學科背景或是再進修的館員則可以透過非圖書資訊系所的教育中獲得人際溝通相關的知識，而成效則端看館員本身對於該議題的興趣、上課的時機、是否有運用練習的管道、館員的需求等。

線上參考服務館員普遍認為人際溝通技巧與人際關係在參考服務過程中是重要的一環，與 Radford 在 1999 年所發表一項研究結果相雷同，館員多半是將心思放在評估資訊的傳遞上，也認為人際關係的品質是參考服務成功的一項要素，但是注重程度卻是較低的<sup>7</sup>，願意額外花時間、金錢、精力去加強此部份不足的館員並不多，但館員也表示人際溝通的能力與個人特質有一定的關係，教育所達到的效果會因人而異。也有主管表示其實從日常事物中去實踐、注意、提醒所產

生的效果會比較好，達到「見賢思齊，見不賢則內自省」的效果。

## 六、人際溝通技巧課程有其必要性，可以多元化進行的方式來提昇線上參考服務館員的人際溝通技巧

羅思嘉在其發表的「讀者對參考服務滿意度影響因素之初探」一文中最後建議館員在圖書資訊專業訓練與增加對資源熟悉度的同時，圖書資訊教育與在職訓練應同樣重視館員應對、溝通與傾聽能力的培養<sup>8</sup>，由此可知道館員的人際溝通能力與讀者對參考服務的滿意度有很大的關係。大部份的受訪館員也認為人際溝通在參考服務過程中佔有重要的地位，並且認同人際溝通教育的重要性，但是研究發現參考服務館員普遍所受的相關教育有限，因此建議可以多元化的方式來進行人際溝通技巧的教育，並且分成在學階段與就業階段兩方面來進行。

## 第二節 建議

本研究針對國內大學及公共圖書館之線上參考服務館員進行研究，歸納出上述結論。綜合研究結果及心得，以下對圖書館、線上參考服務館員提出幾項建議，最後再提出未來研究之建議，以供未來研究者做後續研究之參考。

### 一、對線上參考服務館員的建議

針對線上參考服務館員的人際溝通技巧的運用、增進提出以下數點建議：

- 1、現代的參考服務館員需透過不同的溝通管道與讀者進行參考服務，建議參考服務館員對不同傳遞媒介的特性與限制多加認識，並且思考將傳統參考服務進行方式所運用的口語化、非口語化、書面溝通技巧善用至線上參考服務。
- 2、藉由觀察自己或同事與讀者互動時的情況，以提升自己的人際溝通技巧。很多細微的互動可以從留心觀察中發現，並且適當地記錄下來，下次若有相同情況發生時，可以作為檢視自己行為、或是仿倣的一個指標。
- 3、訊息的傳達不代表溝通，館員以最有效的方式與讀者進行人際溝通是非常重要的。館員要注意到並不是所傳達出的訊息就等同讀者接收的訊息，必須藉由不斷地溝通讓讀者瞭解其中含義，以耐心地傾聽、建立良好的互動關係等方式，尋求與讀者進行有效的溝通。

- 4、除了瞭解圖書館在人際溝通方面的運用技巧外，應多吸收其他服務行業與客戶進行溝通的技巧。因為圖書館是一種服務業，可以藉由觀察其他服務行業與客戶的溝通模式，思考如何應用在圖書館參考服務模式上。
- 5、參考服務館員應該定期或不定期針對不同情況或場合來做自我的檢視，以不斷加強自己的溝通能力。參考服務館員不僅在參考服務過程中與讀者進行互動而已，其他像是圖書館利用教育指導也是館員與讀者密切互動的時間，建議參考服務館員透過錄影、同事間意見交流或其他方式等來瞭解自己在表達溝通方面的能力缺失，再加以改進、加強自己的溝通能力。

## 二、對圖書館或圖書資訊學相關科系的建議

參考服務館員的人際溝通技巧的訓練及培養，圖書館或圖書資訊相關系所扮演著重要的角色，因此在此給予圖書館及圖書資訊相關系所數點建議，建議如下：

- 1、增加參考服務館員人際溝通技巧的訓練機會與管道。將人際溝通課題納入在職訓練或繼續訓練的課程內容之中，並且鼓勵館員去參加相關的演講、研討會，也可以定期或不定期舉辦讀書會，藉由閱讀相關書籍來討論大家實作經驗心得分享。
- 2、推廣人際溝通重要性的觀念。雖然多數參考服務館員皆認同人際溝通在圖書館服務中的重要性，但是卻常常忽略去增進自己的人際溝通技巧，因此圖書館應當多加宣導此觀念，並且提出具體的推廣方式，落實地去實行。

- 3、選擇適當的線上參考服務系統。因為線上參考服務系統的設計、功能、友善度等常常影響到參考服務館員所提供讀者服務的深度與廣度，當然也影響到參考服務館員在讀者面前資訊的表達與呈現，因此在選擇線上參考服務系統時，也應該考量到館員與讀者進行溝通時的方便、效率與順暢等。
- 4、對於圖書資訊相關系所方面，在圖書館員養成教育中可將人際溝通相關教育納入必修的通識課程中，或是規定選修相關議題之課程。讓學生可以提早體認到未來可能要面對的情況及應對的方法。

### 三、對後續研究的建議

本研究主要是以線上參考服務館員及助理館員為訪談對象，來瞭解線上參考服務館員對於人際溝通技巧之看法、施行情況、需求、困難等，國內圖書館界相關研究甚少，本研究為初探性研究。未來線上即時參考服務的環境會越來越成熟，故以線上參考服務、人際溝通、電腦輔助溝通等仍有許多值得探討的議題，針對本研究未能詳盡之處，列出下列數點建議，以供後續研究者作為參考。

- 1、本研究採用質性研究方法中的訪談法，研究對象為線上參考服務館員及助理館員來進行人際溝通相關議題的瞭解。建議後續研究者可以採用多種研究方法，例如輔以觀察法、問卷調查法、分析對話記錄等方式，以更全面探討館員與讀者互動的情況。
- 2、本研究礙於時間、人力、費用等因素，研究對象為大學及公共圖書館之線上參考服務館員及助理館員，建議後續研究者可以從讀者或圖書資訊學系所學生的角度去評鑑館員的人際溝通技巧，以瞭解不同層面使用者



對於線上參考服務過程中人際溝通互動的看法及需求，亦可深入瞭解館員的人際溝通技巧與讀者滿意度間的關係。

- 3、本研究著重議題在於線上參考服務館員之人際溝通技巧，建議後續研究者可以縮小主題範圍，針對單一議題作較深入之研究，例如：電腦輔助溝通在圖書館之運用，以瞭解不同溝通模式對圖書館帶來的影響。
- 4、本研究採小樣本調查線上參考服務館員的人際溝通技巧，建議後續研究者可以採實驗法，以瞭解人際溝通教育或訓練對於館員實務工作表現的影響，對於接受與未接受人際溝通教育或訓練之館員在參考服務上的差異進行比較。

## 註釋

- <sup>1</sup> Lucy A. Tedd and Andrew Large, *Digital Libraries: Principles and Practice in a Global Environment* (Munich : K.G. Saur, c2005), p.37.
- <sup>2</sup> 柯皓仁,「公共圖書館之數位參考諮詢服務」,《臺北市立圖書館館訊》22 卷 2 期(民 93 年 12 月): 16。
- <sup>3</sup> 蘇小鳳,「大學圖書館即時數位參考諮詢服務使用者隱私權政策初探」,《大學圖書館》9 卷 1 期(民 94 年 03 月),頁 36-38。
- <sup>4</sup> 蘇小鳳,「大學圖書館夜間參考館員對現行夜間參考服務模式與利用即訊合作服務之態度」, RALIS2006 Spring, <  
<http://moodle.lips.tw/~tcasist/activities/2006/RALIS2006Spring/ralis2006spring03.pdf>> (檢索日期 2006/10/12)
- <sup>5</sup> 藍素華,「圖書館參考服務中讀者與館員衝突之探討」,《大學圖書館》3 卷 1 期(民 88 年 01 月): 118。
- <sup>6</sup> 王岫,「數位化和邁向合作之路-讀『圖書館數位合作參考服務的理論與實務』」,《全國新書資訊月刊》75(民 94 年 03 月): 40。
- <sup>7</sup> Marie L. Radford, *The Reference Encounter: Interpersonal Communication in the Academic Library* (Chicago : Association of College and Research Libraries, 1999), p.33-42.104.
- <sup>8</sup> 羅思嘉。「讀者對參考服務滿意度影響因素之初探」,《國立成功大學圖書館館訊》14(民 94 年 6 月)  
<<http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/journal/14/9.htm>> (檢索日期 2006/10/12)



## 參考書目

### 中文

#### 一、 圖書

- Patton, Michael Quinn；吳芝儀、李奉儒譯。《質的評鑑與研究》。臺北縣新店市：桂冠，民 84。
- Adler, Ronald B.、Neil Towne；劉曉嵐等人譯；黃素菲校閱。《人際溝通=Looking Out Looking In》。台北市：洪葉文化，民 93。
- Wahlroos, Sven；鄭慧玲譯。《家庭溝通：促進家人和諧的 10 個秘訣和 20 個原則》。台北市：遠流，民 83。
- Trenholm, Sarah and Jensen, Arthur ；李燕、李浦群譯。《人際溝通=International Communication》。台北市：揚智文化，民 84。
- Verderber, Rudolph F. and Kathleen S.；曾端真及曾玲譯。《人際關係與溝通=Inter-act: Using Interpersonal Communication Skills》。台北市：揚智文化，民 85。
- 王錫璋。《圖書館的參考服務—理論與實務》。台北市：文史哲，民 86。
- 何華國。《人際溝通=Interpersonal Communication》。台北市：五南，民 92。
- 林仁和。《人際溝通=Human Communication》。台北市：洪葉文化，民 91。
- 胡幼慧。《質行研究：理論、方法及本土女性研究實例》。臺北市：巨流，民 85。
- 胡歐蘭。《參考資訊服務》。台北市：台灣學生，民 73。
- 張淳淳等著。《參考資源與服務》。臺北縣蘆洲市：國立空中大學，民 92。
- 莊建國。《圖書館數位合作參考服務的理論與實務》。臺北市：文華圖書館管理，民 93。
- 陳向明。《社會科學質的研究》。臺北市：五南，民 91。

薛文郎。《參考服務與參考資料》。台北縣中和市：旭昇圖書，民 84。

## 二、 期刊

王岫。「數位化和邁向合作之路-讀『圖書館數位合作參考服務的理論與實務』」。

《全國新書資訊月刊》75(民 94 年 03 月)：38-40。

林鳳儀。「我國企業圖書館館員核心能力之研究」。《大學圖書館》7 卷 1 期(民 92 年 3 月)：197-224。

金紅亞。「上海圖書館虛擬參考諮詢服務實踐和發展」。《臺北市立圖書館館訊》22 卷 2 期(民 93 年 12 月)：1-7。

柯皓仁。「公共圖書館之數位參考諮詢服務」。《臺北市立圖書館館訊》22 卷 2 期(民 93 年 12 月)：8-19。

徐嘉僑。「數位化參考服務在現代化圖書館的運用」。《臺灣圖書館管理季刊》1 卷 2 期(民 94 年 4 月)：60-76。

涂曉晴。「電子郵件參考服務—邁向虛擬參考服務之路」。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》6 卷 3 期(民 90 年 3 月)：46-60。

張翰文。「參考晤談中圖書館員與讀者之溝通分析」。《大學圖書館》3 卷 2 期(民 89 年 4 月)：157-170。

盛美雲。「服務不打烊：淺談數位化參考服務」。《國立中央圖書館臺灣分館館訊》7 卷 4 期(民 90 年 12 月)：44-55。

許秋芬。「人際溝通技巧對參考晤談的重要性」。《高雄師大學報》13(民 91)：191-208。

陳書梅。「我國公立大學暨學院圖書館館員工作壓力源之調查研究」。《大學圖書館》7 卷 1 期(民 92 年 3 月)：25-55。

陳敏珍。「參考晤談理論與運用之研究」。《臺北市立圖書館館訊》7 卷 1 期(民 78 年 9 月)：88-96。

- 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87年3月)：64-75。
- 齊隆錕。「溝通技巧與人際溝通」。《人力發展月刊》48(民87年1月)：62-67。
- 蔡碧芳。「淺談數位參考服務」。《美國資訊科學與技術學會台北學生分會會訊》15(民91年12月)：35-56。
- 謝焰盛。「參考晤談中『非語言溝通』之分析」。《臺北市立圖書館館刊》10卷3期(民82年3月)：30-45。
- 鍾雪珍。「E-Reference—參考服務新趨勢：從美國及上海的聯合數位參考服務談起」。《國家圖書館館訊》90卷4期(民90年11月)：5-9。
- 簡玉菱、柯皓仁。「網際網路時代的參考諮詢服務—線上合作參考諮詢服務」。《國家圖書館館訊》91卷3期(民91)：7-13。
- 藍素華。「圖書館參考服務中讀者與館員衝突之探討」。《大學圖書館》3卷1期(民88年01月)：116-137。
- 蘇小鳳。「英、美學術圖書館之虛擬參考服務：從電子郵件至現場網路影音同步參考諮詢服務」。《興大人文學報》32(民91年6月)：557-572。
- 蘇小鳳。「淺談即時數位參考諮詢服務中的人：參考服務館員之角色、工作模式與態度」。《中國圖書館學會會報》73(民93年)：109-123。
- 蘇小鳳。「大學圖書館即時數位參考諮詢服務使用者隱私權政策初探」。《大學圖書館》9卷1期(民94年03月)：35-48。
- 顧敏。「數位時代複合圖書館的服務及發展策略」。《中國圖書館學會會報》63(民88年)：91-94。

### 三、 論文

- 林佳慧。「資訊檢索員評鑑量表之研究」。碩士論文，私立淡江大學教育資料科學學系研究所，民86。

林淑君。「公共圖書館館員繼續教育需求之研究」。碩士論文，私立輔仁大學圖書資訊學研究所，民 91。

張惠媚。「醫學圖書館員專業能力需求評估之研究」。碩士論文，私立淡江大學教育科技學研究所，民 91。

莊淳惠。「虛擬人際互動的非語言溝通策略—以純文字聊天室為例」。碩士論文，國立交通大學傳播所，民 94。

陳佳靖。「網路中的人際關係、互動經驗與自我認同」。碩士論文，國立交通大學傳播所，民 93。

歐貞延。「Go To Cyberlove--從網路看親密關係的轉變」。碩士論文，南華大學教育社會學研究所，民 93。

蔡碧芳。「我國大學圖書館數位參考服務發展之研究」。碩士論文，國立台灣大學圖書資訊學研究所，民 92。

謝焰盛。「讀者對參考館員肢體語言認知之研究」。碩士論文，私立淡江大學教育資料科學研究所，民 84。

#### 四、 網路資源

翟本瑞。"電腦媒介溝通對傳統人際關係影響"。

<<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/10/10-12.htm>> (檢索日期 2006/10/12)

盧諭緯。「說文解字：初探網路語言現象及其社會意義」。

<<http://140.109.196.10/pages/seminar/infotec2/info2-20.htm>> (檢索日期 2006/10/12)

羅思嘉。「讀者對參考服務滿意度影響因素之初探」，《國立成功大學圖書館館訊》14(民 94 年 6 月)。

<<http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/journal/14/9.htm>> (檢索日期 2006/10/12)

蘇小鳳。「大學圖書館夜間參考館員對現行夜間參考服務模式與利用即訊合作服

務之態度」，RALIS2006 Spring，〈

<http://moodle.lips.tw/~tcasist/activities/2006/RALIS2006Spring/ralis2006spring03.pdf>〉（檢索日期 2006/10/12）

淡江時報。「網際網路人際適應困擾之省思」。

〈<http://tkutimes.tku.edu.tw/news1/93/570/570.htm>〉（檢索日期 2006/10/12）

中山大學圖書館。「交談式參考諮詢服務」。

〈<http://www.lib.nsysu.edu.tw/ext/chat/>〉（檢索日期 2006/10/12）

世新大學資訊傳播學系所。「各學制課表」。

〈<http://ic.shu.edu.tw/download3-1.htm>〉（檢索日期 2006/10/12）

台北市立圖書館。「參考服務視訊櫃檯」。

〈<http://dnt.tpml.edu.tw/ivcounter>〉（檢索日期 2006/10/12）

台灣大學圖書館學系所。「課程規劃」。

〈[http://www.lis.ntu.edu.tw/main/class\\_chinese\\_1.htm](http://www.lis.ntu.edu.tw/main/class_chinese_1.htm)〉

（檢索日期 2006/10/12）

玄奘大學圖書資訊學系。「課程規劃」。

〈<http://www.hcu.edu.tw/hcu3/content/lis01/content/course/course.asp>〉

（檢索日期 2006/10/12）

交通大學電機資訊學院專班之數位圖書資訊組。「課程資訊」。

〈<http://dpeecs.nctu.edu.tw/plan.php>〉（檢索日期 2006/10/12）

交通大學圖書館。「線上互動讀者諮詢服務」。

〈[http://solo.247ref.org/wscgi/CDM.exe?SS\\_COMMAND=CUST\\_SUP&Category=NCT](http://solo.247ref.org/wscgi/CDM.exe?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=NCT)〉（檢索日期 2006/10/12）

佛光大學教育資訊學系所。「碩士班課程資訊」。

〈[http://eis.fgu.edu.tw/document/curri\\_grad\\_94.doc](http://eis.fgu.edu.tw/document/curri_grad_94.doc)〉（檢索日期 2006/10/12）

佛光大學教育資訊學系所。「大學部課程資訊」。

〈[http://eis.fgu.edu.tw/document/curri\\_under\\_94.doc](http://eis.fgu.edu.tw/document/curri_under_94.doc)〉（檢索日期 2006/10/12）



政治大學圖書資訊學與檔案學研究所。「課程規劃」。

<[http://www.lias.nccu.edu.tw/e\\_class/e3.htm](http://www.lias.nccu.edu.tw/e_class/e3.htm)> (檢索日期 2006/10/12)

師範大學社會教育學系圖書館學組。「課程與修業流程」。

<[http://www.ntnu.edu.tw/ace/02\\_3.htm](http://www.ntnu.edu.tw/ace/02_3.htm)> (檢索日期 2006/10/12)

淡江大學教育資料科學系所。「課程規劃」。

<[http://www.dils.tku.edu.tw/user/doc/class\\_doc/class.doc](http://www.dils.tku.edu.tw/user/doc/class_doc/class.doc)>

(檢索日期 2006/10/12)

輔仁大學圖書資訊學系所。「大學部課程資訊」。

<<http://www.lins.fju.edu.tw/lins/wordfiles/undergralist95new.doc>>

(檢索日期 2006/10/12)

輔仁大學圖書資訊學系所。「碩士班課程資訊」。

<

<http://www.lins.fju.edu.tw/instpage.php?w=100%&h=3000&page=http://www.lins.fju.edu.tw/lins/gradu.htm>>

(檢索日期 2006/10/12)

## 五、 其他

陳文生。「圖書館事業扮演的角色--資訊提供者、資訊仲介者、資訊收受者、資訊教育者、資訊的組織與分析」。圖書館與國家資訊基礎建設(NII)研討會會議論文集。台北市：中華圖書資訊學教育學會，民國 84 年 10 月 13-14 日。

## 英文

### 一、 圖書

Dickson, D.A.、 Hargie, O. and Morrow, N.C.. *Communication Skills Training for*

- Health Professionals: An Instructor's Handbook*. London : Chapman and Hall, 1989.
- Katz, William A. *Introduction to Reference Work: Basic Information Services*. New York : McGraw-Hill ,2002.
- Lankes, R. David 、 Collins III, John W. and Kasowitz, Abby S.. *Digital Reference Service in the New Millennium: Planning, Management, and Evaluation*. New York : Neal-Schuman Publishers, c2000.
- Lipow, Anne Grodzins. *Virtual Reference Librarian's Handbook*. Berkley : Library Solutions Press, c2003.
- Lloyd, Margaret and Bor, Robert. *Communication Skills for Medicine*. Edinburgh New York : Churchill, 2003.
- Long, Vonda Olson. *Communication Skills in Helping Relationships : a Framework for Facilitating Personal Growth*. Pacific Grove, CA : Brooks/Cole Pub. Co., c1996.
- Meola, Marc and Stormont, Sam. *Starting and Operating Live Virtual Reference Services*. New York : Neal-Schuman Publishers, c2002.
- Radford, Marie L. *The reference encounter: interpersonal communication in the academic library*. Chicago : Association of College and Research Libraries, 1999
- Scammell, Barbara. *Communication Skills*. Basingstoke, Hampshire : Macmillan, c1990.
- Tedd, Lucy A. and Large, Andrew. *Digital Libraries: Principles and Practice in a Global Environment*. Munchen : K.G. Saur, c2005.
- Thompson, Neil. *People Skill: A Guide to Effective Practice in the Human Services*. Basingstoke, Hampshire : Macmillan, c1996.
- Williams, Diana. *Communication skills in practice : A Practical Guide for Health Professionals*. London ; Bristol, Pa. : J. Kingsley Publishers, 1997.

## 二、 期刊

- Abram, Stephen. "The Google Opportunity," *Library Journal* 130:2(2005.02.01): 34-35.
- Bowman, Vibiana. "The Virtual Librarian and the Electronic Reference Interview," *Internet Reference Services Quarterly* 7:3 (2002): 3-14.
- Breznay, Ann Marie and Haas, Leslie M.. "A Checklist for Starting and Operating a Digital Reference Desk," *The Reference Librarian* 79/80(2002/2003): 101-111.
- Broughton, Kelly. "Our Experiment in Online, Real-Time Reference," *Computer in Libraries* 21(2001.04.01): 26-31.
- Carter, David S.. "Hurry Up and Wait: Observations and Tips About the Practice of Chat Reference," *The Reference Librarian* 79/80(2002/2003): 113-120.
- Coffman, Steve and McGlamery, Susan. "The Librarian and Mr. Jeeves" *American Libraries* 31:5(2000.05): 66-69.
- Devlin, Mary. "One Hundred Percent Communication," *The Serials Librarian* 38:1/2(2000): 139--141.
- Durrance, Joan C.. "Reference Success: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story?" *Library Journal* 114:7(1989.04.15): 31-36.
- Fagan, Jody Condit and Desai Christina M.. "Communication Strategies for Instant Messaging and Chat Reference Services," *The Reference Librarian* 79/80(2002/2003): 121-155.
- Fan, Zheng and Slater, Nancy. "Reference Queries, Experience and Secondary Reference Books" *The Reference Librarian* 22(1998): 271-282.
- Frederiksen, Linda. "Ask a Librarian: Implementing a Virtual Reference Project in Washington State," *PNLA Quarterly* 67:3(Spring 2003): 5.20.

- Gray, Suzanne M.. "Virtual Reference Services: Directions and Agendas," *Reference & User Services Quarterly* 39:4 (Summer 2000): 365-375.
- Harris, Roma M. and Michell, Gillian. "The Social Context of Reference Work: Assessing the Effects of Gender and Communication Skill on Observers' Judgments of Competence," *LISR* 8(1986): 88-101.
- Henson, Bruce and Tomajkc, Kathy Gillespie. "Electronic Reference Services: Opportunities and Challenges," *Journal of Educational Media & Library Sciences* 38:2(2000): 113-121.
- Irmshen, Karen. "Communication Skills," *Emergency Librarian* 24:1(Sep/Oct 1996): 28-32.
- Johnson, Corey M.. "Online Chat Reference: Survey Results from Affiliates of Two Universities," *Reference & User Services Quarterly* 43:3(Spring 2004): 237-247.
- Katz, Bill. "Digital Reference: An Overview," *The Reference Librarian* 78/80(2002/2003): 1-17.
- Kehret, Peg. "Encouraging Empathy: An Author Makes a Case for Teaching Interpersonal Skills," *School Library Journal* (August 2001): 44-45.
- Kluegel, Kathleen 、 Ross, Catherine Sheldrick 、 Ronan, Jona 、 Kern, Kathleen and Tyckson, David. "The Reference Interview: Connecting in Person and in Cyberspace," *Reference & User Services Quarterly* 43:1(Fall 2003): 37-47.
- Mabry, Celia Hales. "The Reference Interview as Partnership: An Examination of Librarian, Library User, and Social Interaction," *The Reference Librarian* 83/84(2003): 41-56.
- McGranahan, Jamen. "Virtual reference," *Library Mosaics* (Mar/Apr 2005): 16.
- Medsker, Karen L. and Fry, John P. . "Acquisition of Interpersonal Communication Skills: A Research-Based Approach," *Telematics and Informatics* 14:3 (1997): 209-218.

- Millet, Michelle S.. "Book Review of 'Conducting the Reference Interview'," *The Journal of Academic Librarianship* 29:3(2003.05): 190-191.
- Myoung C.. "Wilson. Evolution or Entropy?: Changing Reference/User Culture and the Future of Reference Librarians," *Reference & User Services Quarterly* 39:4(Summer 2000): 387-390.
- Oder, Norman. "The Shape of E-Reference," *Library Journal* 126:2 (2001.02.01): 46-49.
- Ovadia, Steven. "Real-Time Chat Reference and the Importance of Text-Chat," *The Reference Librarian* 78/80(2002/2003): 157-161.
- Page, Daniel. "The Importance of Nonverbal Communication in Information Services," *Library Mosaics* (Nov/Dec 2004): 11.
- Qayyum, Muhammad Asim. "Internet Reference Services and the Reference Desk: Does the Nature of a User's Query Really Change?" *Internet Reference Services Quarterly* 7:3(2002): 15-22.
- Radford, Marie L.. "Communication Theory Applied to the Reference Encounter: an Analysis of Critical Incidents," *The Library Quarterly* 66:2(1996.04): 123-137.
- Radford, Marie L.. "Encountering Virtual Users: A Qualitative Investigation of Interpersonal Communication in Chat Reference," *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 57:8(2006.06): 1046-1059
- Rawlinson, Stephen. "Key Skills and Behaviours for Information Service," *Managing Information* 5:3 (1998.04): 31-32.
- Roselle, Ann. "The Effects of Electronic Communication and the World Wide Web on US Academic Documents Librarians' Relationship," *Journal of Government Information* 28(2001): 149-169.
- Smith, Nathan M. and Fitt, Stephen D.. "Active Listening at the Reference Desk," *RQ* 21:3 (Spring 1982): 247-249.

Stanley, Deborah and Lyandres, Natasha. "Reference Assistance to Remote Users,"  
*The Reference Librarian* 73(2001): 243-252.

Straw, Joseph E.. "A Virtual Understandin: The Reference Interview and Question  
Negotiation in the Digital Age," *Reference & User Services Quarterly*  
39:4(Summer 2000): 376-379.

Tenopir, Carol. "Virtual Reference Services in a Real World," *Library Journal* 126:12  
(2001.07.01): 38-40.

Ward, David. "Using Virtual Reference Transcripts for Staff Training," *Reference  
Services Review* 31:1(2003): 46-56.

Woodard, Beth S.. "One-on-One Instruction: From the Reference Desk to Online  
Chat," *Reference & User Services Quarterly* 44:3 (Spring 2005): 203-209.

### 三、 論文

Pellegrino, Catherine A. "Reference Interview Strategies in Virtual ('Chat') Reference:  
Effect of Open Questions." A Master's Paper for the M.S. in L.S. degree. May,  
2004.

### 四、 網路資源

Core Competencies for Virtual Reference . "Anytime, Anywhere Answers: Building  
Skills for Virtual Reference."

<<http://vrstrain.spl.org/textdocs/vrscompetencies.pdf>> (檢索日期 2006/10/12)

Reference and User Services Association (RUSA). "Guidelines for Implementing and  
Maintaining Virtual Reference Services."

<<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>

> (檢索日期 2006/10/12)

## 五、 其他

Ellis, Lisa . Francoeur, Stephen. "Applying Information Competency to Digital Reference." 67th IFLA Council and General Conference. August 16-25, 2001.

## 附錄

### 附錄一 【線上參考服務館員人際溝通技巧之研究】訪談大綱

親愛的館員您好：

感謝您撥冗接受訪談。本研究的調查目的在於瞭解圖書館線上參考服務的現況、與使用者進行互動時人際溝通技巧之認知與實際運用情形，並且與其他類型之參考服務比較。而本研究僅供學術性之研究，在訪談過程中會全部錄音，以便分析資料用，不作爲其他用途，若您有不方便側錄之處，可將錄音機暫停，所訪談的內容會對外保密，懇請您依照自己的想法與經驗，逐題詳實回答。非常謝謝您的合作與支持！

#### 名詞解釋

- \*線上參考服務：意指利用網際網路進行問與答的參考服務，包括非同步的電子郵件提問、網頁表單填寫問題、FAQ、知識庫，及同步的線上對談、視訊式線上參考服務等方式。
- \*線上交談：專指在線上即時以文字作爲溝通管道的參考服務方式。
- \*視訊式：指透過聲音、影像等多媒體輔助之線上參考服務方式。
- \*人際溝通技巧：意指在人際溝通互動上所應用到的技巧，包含口語與非口語溝通方式、及書面文字上的溝通。

#### 一、個人資料

1. 姓名：\_\_\_\_\_
2. 性別：男 女
3. 年齡：\_\_\_\_\_
4. 參考服務工作年資：\_\_\_\_\_
5. 有線上即時參考服務經歷的時間：\_\_\_\_\_
6. 每個星期與使用者互動的時數約：\_\_\_\_\_
7. 貴館以何種方式進行參考服務？
  - 親自到館 電話 傳真 電子郵件式 / 網頁表單式
  - 常問問題集 FAQ / 知識庫 電子佈告欄 BBS
  - 新聞群 News Group 線上交談 視訊式
  - 其他，請說明\_\_\_\_\_
8. 常服務的線上參考服務類型，由多到少填寫：(1~6，數字愈大愈常服務)



- 電子郵件式 / 網頁表單式 常問問題集 FAQ / 知識庫
- 電子佈告欄 BBS 新聞群 News Group
- 線上對談 視訊式

9. 聯絡方式 TEL : \_\_\_\_\_

EMAIL : \_\_\_\_\_

二、請您回想過去半年內，您所提供的線上參考服務有哪些？您認為在口語化的溝通方式中，比較重要的因素有哪些？

→若有視訊式經驗者，問經驗

→若無視訊式經驗者，問認知、重要性

例如

- ◎ 語氣的速度快慢、正式程度、語氣、音調高低、音量大小
- ◎ 如何表現出主動傾聽的態度
- ◎ 如何去營造溝通環境
- ◎ 如何去區分使用者的特性

三、延續上題，那與傳統式面對面式的參考服務又有什麼不一樣的地方嗎？那與電話進行又有何不同？

四、針對視訊式的線上參考服務，您覺得會運用到什麼非口語化的人際溝通技巧嗎？這些技巧您覺得適當嗎？會為您與使用者的互動加分嗎？

例如

- ◎ 在身體定位方面，您會注意到哪些地方？
- ◎ 如何去表現您的姿勢？如手勢....
- ◎ 如何去注意您的面部表情？如微笑...
- ◎ 在眼神接觸方面，您會希望能給使用者有這方面的感覺嗎？
- ◎ 在個人外觀方面，您會注意到哪些地方？
- ◎ 對於周遭的空間，會如何去運用？

五、延續上題，那與傳統式面對面式的參考服務又有什麼不一樣的地方嗎？那與電話進行又有何不同？

六、書面溝通技巧在線上參考服務中佔有蠻重要的地位，請您回想過去的經驗，並描述您覺得當您在進行線上參考服務時，您會運用到哪些書面溝通技巧呢？有哪些是應該注意的呢？

例如

- ◎ 在用字方面會注意到哪些地方？如簡潔、清楚表達、避免錯字及簡寫...
- ◎ 在回答問題前會考量哪些因素？如回答的組織性、邏輯性、正確性、恰當性...
- ◎ 會運用到哪些技巧來突顯解答的重要嗎？如大小寫、粗體字、斜體字、底線

- ◎ 如何去引發使用者的反饋或是吸引其再度光臨？
- ◎ 除了上述提及外，還有什麼技巧是您在進行線上即時參考服務時會注意到的呢？如善用文字符號表達情緒、告知使用者整個狀況、頻繁的互動、表現幽默感及熱忱…

七、您在線上參考服務過程中，有遭遇過什麼樣的困難或難忘的經驗嗎？請您描述一下？通常是如何去解決？

八、您是否曾受過與人際溝通技巧相關之訓練或教育？

→若有，在工作上的運用如何？

→若無，您覺得在現在的圖書館養成教育中，應該有哪些訓練？

九、若圖書館未來在做線上參考服務規劃時，您覺得在館員的選擇上應具備哪些特質？您覺得人際關係在線上參考服務中是扮演怎樣的角色？

## 附錄二 【線上參考服務館員人際溝通技巧之研究】訪談大綱修正版

親愛的館員您好：

感謝您撥冗接受訪談。本研究的調查目的在於瞭解圖書館線上參考服務的現況、與使用者進行互動時人際溝通技巧之認知與實際運用情形，並且與其他類型之參考服務比較。而本研究僅供學術性之研究，在訪談過程中會全部錄音，以便分析資料用，不作為其他用途，若您有不方便側錄之處，可將錄音機暫停，所訪談的內容會對外保密，懇請您依照自己的想法與經驗，逐題詳實回答。非常謝謝您的合作與支持！

### 名詞解釋

- \* 線上參考服務：意指利用網際網路進行問與答的參考服務，包括非同步的電子郵件提問、網頁表單填寫問題、FAQ、知識庫，及同步的線上對談、視訊式線上參考服務等方式。
- \* 線上交談：專指在線上即時以文字作為溝通管道的參考服務方式。
- \* 視訊式：指透過聲音、影像等多媒體輔助之線上參考服務方式。
- \* 人際溝通技巧：意指在人際溝通互動上所應用到的技巧，包含說話與傾聽等口語溝通、肢體動作、及書面文字上的溝通。

1. 姓名：\_\_\_\_\_
2. 性別：男 女
3. 年齡：\_\_\_\_\_
4. 參考服務工作年資：\_\_\_\_\_
5. 有線上即時參考服務經歷的時間：\_\_\_\_\_
6. 每個星期與使用者互動的時數約：\_\_\_\_\_

### 一、請問貴館以何種方式進行參考服務？您較常遇到的參考問題類型是什麼？

- 親自到館 電話 傳真 電子郵件式 / 網頁表單式 常問問題集  
FAQ / 知識庫 電子佈告欄 BBS 新聞群 News Group 線上交談 視  
訊式 其他，請說明\_\_\_\_\_
- 指示型/指引型 資訊型 主題型 研究型

二、請您回憶一下，最近幾次進行參考服務時與讀者進行互動或是較難忘的情形。【針對遇到參考問題的類型，舉例，再問為什麼】

口語

- ◎ 語氣的速度快慢、正式程度、語氣、音調高低、音量大小
- ◎ 如何表現出主動傾聽的態度
- ◎ 如何去營造溝通環境
- ◎ 如何去區分使用者的特性

非口語

- ◎ 在身體定位方面，您會注意到哪些地方？
- ◎ 如何去表現您的姿勢？如手勢....
- ◎ 如何去注意您的面部表情？如微笑...
- ◎ 在眼神接觸方面，您會希望能給使用者有這方面的感覺嗎？
- ◎ 在個人外觀方面，您會注意到哪些地方？
- ◎ 對於周遭的空間，會如何去運用？

書面文字

- ◎ 在用字方面會注意到哪些地方？如簡潔、清楚表達、避免錯字及簡寫...
- ◎ 在回答問題前會考量哪些因素？如回答的組織性、邏輯性、正確性、恰當性...
- ◎ 會運用哪些技巧來突顯解答的重要嗎？如大小寫、粗體字、斜體字、底線
- ◎ 如何去引發使用者的反饋或是吸引其再度光臨？
- ◎ 除了上述提及外，還有什麼技巧是您在進行線上即時參考服務時會注意到的呢？如善用文字符號表達情緒、告知使用者整個狀況、頻繁的互動、表現幽默感及熱忱...

三、您曾經或現在有從事過線上交談或是視訊式線上參考服務的經驗嗎？您覺得與傳統參考服務相較之下有何不同？

口語

- ◎ 語氣的速度快慢、正式程度、語氣、音調高低、音量大小
- ◎ 如何表現出主動傾聽的態度
- ◎ 如何去營造溝通環境
- ◎ 如何去區分使用者的特性

非口語

- ◎ 在身體定位方面，您會注意到哪些地方？
- ◎ 如何去表現您的姿勢？如手勢....

- ◎ 如何去注意您的面部表情？如微笑...
- ◎ 在眼神接觸方面，您會希望能給使用者有這方面的感覺嗎？
- ◎ 在個人外觀方面，您會注意到哪些地方？
- ◎ 對於周遭的空間，會如何去運用？

#### 書面文字

- ◎ 在用字方面會注意到哪些地方？如簡潔、清楚表達、避免錯字及簡寫...
- ◎ 在回答問題前會考量哪些因素？如回答的組織性、邏輯性、正確性、恰當性...
- ◎ 會運用哪些技巧來突顯解答的重要嗎？如大小寫、粗體字、斜體字、底線
- ◎ 如何去引發使用者的反饋或是吸引其再度光臨？
- ◎ 除了上述提及外，還有什麼技巧是您在進行線上即時參考服務時會注意到的呢？如善用文字符號表達情緒、告知使用者整個狀況、頻繁的互動、表現幽默感及熱忱...

**若無，就您目前對線上參考服務的認知，您認為線上參考服務的特色是？若有機會，您希望貴館提供該服務嗎？【原因】**

**四、您認為要擔任參考服務館員，需具備什麼特質？您認為擔任線上參考服務的館員所需的特質與一般參考服務館員的差異處為何？**

**五、您是否曾受過與人際溝通技巧相關之訓練或教育？【時間點，如大學時、工作後...etc.】覺得在工作上有幫助嗎？您認為圖書館員的養成教育中是否該加入相關課程？您覺得人際關係在線上參考服務中是扮演什麼角色？**

附錄三：資料分析編碼表

| 分析架構    | 主類別                   | 次類別                  | 編碼    |
|---------|-----------------------|----------------------|-------|
| 背景資料    | 工作相關、背景               |                      | 1-1   |
|         | 人際溝通訓練                |                      | 1-2   |
| 口語溝通技巧  | 親自到館式<br>參考服務<br>2-1  | 講話的語氣、速度、音量          | 2-1-1 |
|         |                       | 主動傾聽的態度<br>營造溝通環境    | 2-1-2 |
|         |                       | 區分使用者的特性             | 2-1-3 |
|         |                       | 選擇適合讀者的溝通語言          | 2-1-4 |
|         | 電話式參考服務<br>2-2        | 講話的語氣、速度、音量          | 2-2-1 |
|         |                       | 主動傾聽的態度<br>營造溝通環境    | 2-2-2 |
|         | 線上參考服務                |                      | 2-3   |
|         | 非口語溝通<br>技巧<br>(肢體動作) | 親自到館式<br>參考服務<br>3-1 | 身體定位  |
| 姿勢      |                       |                      | 3-1-2 |
| 面部表情    |                       |                      | 3-1-3 |
| 眼神接觸    |                       |                      | 3-1-4 |
| 個人外觀    |                       |                      | 3-1-5 |
| 周遭的空間運用 |                       |                      | 3-1-6 |
| 其他      |                       |                      | 3-1-7 |

|                   |                      |           |       |
|-------------------|----------------------|-----------|-------|
|                   | 視訊式參考服務 3-2          |           | 3-2   |
| 分析架構              | 主類別                  | 次類別       | 編碼    |
| 非口語溝通技巧<br>(書面溝通) | 非同步<br>線上參考服務<br>4-1 | 遣詞用字      | 4-1-1 |
|                   |                      | 自我檢查      | 4-1-2 |
|                   |                      | 加強文字元素的運用 | 4-1-3 |
|                   |                      | 其他        | 4-1-4 |
|                   | 同步式<br>線上參考服務<br>4-2 | 遣詞用字      | 4-2-1 |
|                   |                      | 自我檢查      | 4-2-2 |
|                   |                      | 加強文字元素的運用 | 4-2-3 |
|                   |                      | 引發回饋      | 4-2-4 |
| 參考服務館<br>員需要      | 人格特質                 |           | 5-1   |
|                   | 線上技能                 |           | 5-2   |
| 人際溝通技巧<br>增進方式    | 經驗累積                 |           | 6-1   |
|                   | 小組討論 (經驗分享)          |           | 6-2   |
|                   | 相關課程                 |           | 6-3   |
|                   | 自我加強                 |           | 6-4   |