

找出真正的資訊需求

-----參考協商技巧的評鑑

諮詢服務組

摘要：一項針對中型公共圖書館參考服務的不介入評鑑 (unobtrusive evaluation) 結果顯示，參考館員確實察覺讀者真正的資訊需求之機率僅達 53.3%。雖然超過 90% 的情況已使用適切的非口語技巧，但這些技巧並未顯著地導致正確答案。使用開放性問題 (open questions) 及追蹤 (follow-up) 技術的參考館員則較可能確定真正的資訊需求，並提供正確答案。

參考館員將承認當讀者提出初步的參考問題時，其陳述很少是明確的。如果館員僅就初步的問題提供答案，許多讀者所獲得的資訊將不是非常適切，甚而毫無用途。如荷達 (Gerald Jahoda) '布朗納格 (Judith Schiek Braunagel) 曾討論過造成讀者初步問題含糊的原因。許多讀者並不清楚地瞭解他們的需要；有些讀者則對於詢問較私人的問題感到不安。部份讀者可能瞭解館員能力或館藏。有的人則不願意因提出簡單問題而顯示自己無知。還有些人假設館員從他們初步的問題中即瞭解其需要。由於這些困惑，使得大多數的參考館員體認到實施有效參考晤談的重要性，以便能發現讀者確切的資訊需求。

最近一些不介入的研究顯示溝通技巧與館員提供正確答案能力相關性。馬里蘭研究 (Maryland Study) 指出有效參考館員的三項重要行為；改述 (paraphrasing)、追蹤與開

放性問題的使用。運用這些技巧的館員較能獲得真正資訊需求，並提供正確答案。另一項不介入研究報導顯示，在十二位被觀察的館員中，大多數皆態度友善。僅一位使用口語溝通技巧來得知真正資訊需求。十一位館員很迅速地獲知需求，而十二位中沒有一人使用追蹤技術。這研究顯示在參考服務台口語技巧之缺乏，及完整協商與提供正確答案的技巧。

傑納瑞曲 (E1aine Zaremba Jennerich and Edward Jennerich) 認為參考館員評估讀者真正資訊需求之口語及非口語溝通技巧包括：可親近的、不要讓神經質或分散注意力的習慣或姿勢干擾運作；明確地回覆讀者；使用開放性問題及改述問題以得到真正需求。

雖然許多參考評鑑方法被提出，最近一些研究中少有探討導致充分協商與正確答案之精確的口語及非口語技巧。

評估協商技巧

1990年猶他州奧倫公共圖書館 (Orem Public Library) 參考館員實施一項問題一協商技巧的不介入評鑑。奧倫公共圖書館是猶他州最繁忙的公共圖書館之一，服務社區人口約 67,000，擁有 160,000冊書。此研究之目的有三：瞭解奧倫公共圖書館參考館員，為確定真



正的資訊需求，而協商參考問題的頻率；得知經過充分協商的問題獲得正確答案的頻率；決定什麼型式的口語與非口語溝通技巧導致正確答案。

收集資料

此研究共分派十八位偽裝讀者 (proxy patrons)，包括九位圖書館與資訊科學系畢業生，另九位為他們的朋友或家人。這些讀者經由書面指導及「問題-答案」講習接受訓練，以便能適切地提出問題，並完成蒐集資料之問卷。

參考館員的主管告訴他們在一九九〇年一至四月間將實施一項不介入的評鑑，但不告之確切日期、測試人員及問題內容。九位參考館員接受不介入測驗，以決定他們口語及非口語技巧的使用，及協商真正資訊需求的能力。所觀察之大多數的口語技巧(開放性問題、追蹤、記憶、不要過早診斷及改述)與非口語技巧(視線接觸、輕鬆姿態、面部表情、不分心的姿勢及易親近性)係依據傑納瑞曲 (Elaine Zaremba Jennerich) 與史蒂芬 (Sandy Stephan) 所提出者加以修改而得。

二十個，三層次的協商問題由圖書館的館藏中產生(參見附件A)。第一層次為廣泛問題，其導引資訊需求；第二層次則加入關於需求的資訊；第三層次為完整而明確的資訊需求。為了達到第三層次，獲致真正的資訊需求，館員必須使用適當的溝通技巧。例如，有一個問題以廣泛的陳述開始，「我想要有關電腦方面的資料」。在此之際，館員可能給予讀者有關

電腦方面流通書籍的書碼。但如果使用溝通技巧來找出其真正需求，讀者最後表示他需要的是某一家電腦公司的電話號碼-----這資料很容易地可由參考館藏中查出，但可能不是在流通書籍中查得。

二十個問題皆被詢問三次，共計有六十次參考交談 (reference transaction)。參考館員的工作時間表必須取得，而每一位受過訓練的偽裝讀者被指定在不同時間詢問特定的問題，以確保此樣本中所有參考館員及圖書館時間均涵蓋在內。資料收集時間自一九九〇年三月七日至三月二十一日。在每一交談結束後，測試員須完成協商問卷，指出館員使用的口語與非口語技巧。這問卷列出並定義每一個技巧，同時詢問館員達到的溝通層次、提供的答案及使用的資料來源。

結果

這研究的兩個目的是瞭解問題經由充分協商的頻率及經充分協商的問題獲得正確答案的頻率。在六十次的參考交談中，15% (9個問題) 協商至第一層次，31.7% (19個問題) 至第二層次，53.3% (32個問題) 至第三層次-----真正的資訊需求。

正如預期的，第三層次的問題產生最多正確答案-----78.1%。第二層次問題僅有31.6%獲得正確答案。有趣的是，尚未協商至第一層次者，僅獲得部分正確答案或毫無正確答案，而只有錯誤的或毫無答案。

這研究的另一目的是決定什麼口語與非口語技巧導致正確答案。所有的非口語技巧(視

線接觸、輕鬆的姿態面部表情、不分的姿勢、及可親近性) 被廣泛地使用-----超過90%。然而這些技巧並非獲得正確答案的顯著指標。館員使用口語協商技巧(開放性問題、追蹤、記憶、不過早診斷、改述)則對讀者獲致正確答案更為重要(參見表一)。最重要的兩個技巧是開放性問題及追蹤的使用。館員使用這些技巧更有可能獲得真正的資訊需求並提供正確答案。

表一 非口語/口語技巧的使用與正確答案

技巧	技巧的使用 (%)	正確答案 (%)
非口語：		
視線接觸	90.0	53.7
輕鬆姿態	96.7	53.4
面部表情	91.7	52.7
不分心的姿勢	100.0	51.7
可親近性	96.7	51.7
口語的：		
額外的開放性問題	46.7	78.6
追蹤	33.3	70.0
記憶	73.3	59.1
不過早診斷	80.0	58.3
初步開放性問題	71.7	58.1
改述	36.7	54.5

開放性問題

開放性問題需要的不僅止於「是」或「不是」的答案，以便使得讀者給予館員更多資訊，例如，「您能更詳細地說嗎？」或「您需要的是什麼型態的資訊？」此研究將開放問題區分為兩類型：初期的開放問題(initial open questions)係於參考晤談開始時提出，額外的

開放問題(additional open questions)則是繼初期的開放問題提出者，額外開放問題的使用被發現是正確答案的最佳指標。雖然館員提出額外開放問題之繁率僅有46.7%，他們的使用卻導致78.6%的正確答案。密切相關但不是很明顯者，為初期開放問題的運用。雖然初期開放問題本身未被證實為顯著的因素，此溝通技巧卻為其他開放問題產生正確答案的先決條件。

追蹤

追蹤是館員提出的陳述，它鼓勵讀者指出提供的資訊是否符合其資訊需求，例如「這是否回答了您的問題？」或「如果您需要進一步的資料，請讓我知道」。這技巧被發現是導致正確答案的第二個顯著的溝通技巧。在所有的溝通技巧中，追蹤使用頻率最低，只有33.3%。然而館員使用追蹤技巧而提供正確的答案，即佔70%。

結論

參考館員經協商而找出真正資訊需求的頻率為53.3%。他們大多使用適當的非口語技巧，但這些技巧並未顯著地導致正確的答案。館員使用開放問題及追蹤技巧將更有可能獲得真正的資訊需求並提供正確答案。

問題協商是保證參考服務品質的基本要素，這個研究係為了找出與成功協商過程相關的因素。而結果顯示；參考館員經協商而找出真正的資訊需求，則較有可能提供正確答案。然而，



參考諮詢

更重要的是，研究結果指出某些口語溝通技巧，如使用開放問題及追蹤，對於確立真正資訊需求及提供正確答案是重要的。

開放問題與追蹤是馬里蘭研究 (Maryland Study) 指出最重要的三項參考行為之二。該研究建議舉辦研習訓練、同事間指導與合作演練，以協助參考館員學習並運用這些行為。我們非常支持這些建議。

只要讀者繼續詢問廣泛、模糊的問題，參考館員就有責任運用能導致真正資訊需求的確切協商技巧。當真正的資訊需求確立後，館員即可提供正確而適切的資訊予讀者。

附錄A：

協商問題

1 步驟1：請問有關軍事的資料在哪裏？

步驟2：我對以色列的軍隊有興趣。

步驟3：我需要有關於不同軍種的兵力、人員、設備的統計。

可能答案：政治家年鑑 (Statesman Year-book) 1989-90，頁 734-35。

2 步驟1：我需要有關於可待因 (Codeine) 的資料。

步驟2：我需要知道它是否曾上癮？

步驟3：我服用“ Tylenol ”。我想知道我是否須擔心其含有可待因。

可能答案：PDR，1989, P.1243-44。

3 步驟1：我需要有關於麻疹的資料。

步驟2：我是為了要在課堂上提出口頭報告。

步驟3：我需要適合一般外行人的資訊。

可能答案：美國醫學協會家庭醫學指南 (The American Medical Association Family Medical Guide)，1987，頁715。美國醫學協會醫學百科 (The American Medical Association Encyclopedia of Medicine)，' 1989，頁 668-69。馬爾克手冊 (The Merck Manual) '第4版，1982，頁171-184。

4 步驟1：我在哪兒可以找到數學方面的資料？

步驟2：我需要有關於或然率的資料。

步驟3：我真正想要的是對或然率機率的簡短解釋，以便了解我對這門課是否有興趣。

可能答案：馬克葛羅希爾科技百科全書

(McGraw-Hill Encyclopedia of Science and Technology)'

1982, 10 : 816-821。新圖解科學與發明百科全書 (The New Illustrated Science and Invention Encyclopedia, 1988, 19 : 2591-92, 及 12 : 1550-51 ; VRN數學簡明百科全書 (The VRN Concise Encyclopedia of Mathematics)，1975，頁578-94。

5 步驟1：請問是否有紐約時報 (New York Times) 的索引？

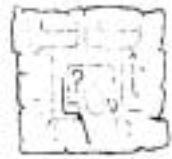
步驟2：我需要有關於諾貝爾和平獎的資料。

步驟3：金恩 (Martin Luther King) 是否曾獲得這個獎，如果有，是何時？

可能答案：有，在1964年。優勝者：獲獎百科全書 (Winners : Blue Ribbon



- Encyclopedia of Awards, 1982, 頁 619。世界年鑑 (World Almanac), 1990, 頁345。
- 6 步驟1：我在哪兒可以找到“Times”及“Newsweek”？
- 步驟2：我需要有關共產主義的文章。
- 步驟3：我需要東西德統一的資料。
- 可能答案：讀者指南 (Readers Guide)。
- 7 步驟1：請問地圖及地圖集在哪裏？
- 步驟2：我想要有關孟加拉共和國的資料。
- 步驟3：我需要知道目前的人口及首都。
- 可能答案：世界年鑑, 1990----- 112, 757,000；資訊年鑑 (Information Please Almanac) 1990-----114,700,000；世界圖書百科全書 (World Book Encyclopedia), 1989--112,335,000, 首都, Dhaka。
8. 步驟1：請問物理學的百科全書在哪裏？
- 步驟2：我需要關於火山的資料。
- 步驟3：我想要比較不同型態的火山爆發。
- 可能答案：馬克葛羅希爾科技百科全書, 1982-----, 14: 455。馬克葛羅希爾地質學百科全書 (McGraw-Hill Encyclopedia of Geological Sciences), 1987, 頁696-97。
9. 步驟1：關於腎臟病，貴館有哪些資料？
- 步驟2：我需要有關腎炎的資料。
- 步驟3：我想知道肌酸消除檢驗在診斷中的角色。
- 可能答案：醫療檢驗病患指南 (The Patient's Guide to Medical Tests), 1986, 頁11-112。
10. 步驟1：關於糖尿病，貴館有哪些資料？
- 步驟2：我需要治療有關的資料。
- 步驟3：我想知道胰島素在藥物治療方面之管理與工作。
- 可能答案：美國醫學協會醫學百科全書, 1989, 頁594,838。馬爾克手冊, 1982, 頁1043-47。
11. 步驟1：請問音樂方面的資料在哪裏？
- 步驟2：我想找有關教會音樂的資料。
- 步驟3：我需要碟片形式的馬賽 (Handel Messiah) 的錄音資料。
- 可能答案：索書號CD-OC2185。
12. 步驟1：請問地圖放在哪裏？
- 步驟2：我需要普羅沃 奧倫 (Provo Orem) 的地圖。
- 步驟3：我想要普羅沃 奧倫的公車路線與時間表。
- 可能答案：普羅沃 奧倫公車行程表。
13. 步驟1：貴館是否有總統演說的資料？
- 步驟2：我想要雷根總統的演說內容。
- 步驟3：我需要1987年雷根總統針對愛滋病所做的演說內容。
- 可能答案：國會年鑑季刊 (Congressional Quarterly Almanac), 1987, 其14D。
14. 步驟1：請問西班牙百科全書放在何處？
- 步驟2：我需要一位著名西班牙人的傳記。
- 步驟3：我需要有關西班牙藝術家畢卡索 (Pablo Picasso) 二、三頁的英文傳記。
- 可能答案：世界藝術百科全書 (Encyclopedia



參考諮詢

- of World Art) , 11 : 322.
15. 步驟1：請問有關以色列的資料在哪兒？
步驟2：我需要關於七日戰爭 (Seven Day War) 的資料。
步驟3：以色列於哪一年獲得獨立？
可能答案：1948年5月14日。世界年鑑，1990, 頁 512 ； 資訊年鑑 (Information Please Almanac) , 1990, 頁210。
16. 步驟1：我需要地方工場的資料。
步驟2：我需要有關工業工場的資料。
步驟3：我需要空氣污染方面的資料，因為它與日內瓦鋼鐵 (Geneva Steel) 有關。
可能答案：日內瓦經營的影響 (Impacts of Geneva Operations) , 1988。
17. 步驟1：我需要出版商的資料。
步驟2：我想要地址，以便能夠寫信給他們洽詢我想要的一本書。
步驟3：我想知道「美國思想的閉塞」 (The Closing of the American-Mind) 一書是否還能買得到。
可能答案：可以；銷售中的書籍 (Books in Print) 1988-89, 頁1010。
18. 步驟1：請問歷史資料區在哪裏？
步驟2：我需要有關美國歷史方面的資料。
步驟3：我需要美國憲法。
可能答案：美國政府手冊 (U.S. Government Manual)
19. 步驟1：我需要電腦方面的資料。
步驟2：我對電腦公司有興趣。
步驟3：我需要唐迪公司 (Tandy Corporation

) 的電話號碼。

可能答案：湯姆斯登記 (Thomas Register) , 1988, 14:2748。

20. 步驟1：我需要棒球方面的資料。
步驟2：我想要電視轉播棒球賽的資料。
步驟3：我需要知道轉播第一場棒球賽的電視台及日期。
可能答案：紐約WZXBS於 1940年 2月 28 日轉播第一場棒球賽。著名的第一手資料 (Famous First Facts) , 1981, 頁643。

附錄B：

協商問卷

日期：_____ 案件號：_____
參考交談開始時間：_____ 結束時間：_____
非語溝通：在協商過程中，奧倫公共圖書館參考館原如何執行下排非口語的溝通：

1. 可親近性-----經由正向的反應如視線接觸、微笑、面部表情等。
 - (1) 適當_____
 - (2) 不適當_____ 為什麼？_____
2. 分心的姿勢-----咬指甲、搓頭髮、玩弄筆、拉耳朵等。
 - (1) 是的_____ 為什麼？_____
 - (2) 不是_____
3. 視線接觸-----維持舒適的視線接觸
 - (1) 是的_____
 - (2) 不是的_____ 為什麼？_____



參考諮詢

4.面部表情-----入神，能反應詢問者對資訊需求的感覺，如點頭、微笑等。

(1)適當_____

(3) 不適當_____為什麼？_____

5.輕鬆的姿態-----身體稍微傾斜或面對讀者

(1)適當_____

(3) 不適當_____為什麼_____

6.追蹤-----例如，“這回答了您的問題了嗎？”或“如果您需要進一步的資料，請告訴我。”等。

(1) 是的_____說了些什麼？_____

(2) 不是_____

7.初步的開放問題-----奧倫公共圖書館員於初期提出的問題，其答案不僅止於“是”或“不是”。通常以什麼、為何、如何、哪裏等開端。

(1)是的_____它是(1)適當的_____

(2)不是_____ (2)不適當的_____

8.其他開放問題-----在協商過程中奧倫公共圖書館參考館員詢問的其他開放問題。

(1)是的_____

(2)不是_____

9.改述-----重述資訊需求以澄清潛在的誤會

(1)是的_____

(3) 不是_____

10.過早診斷-----奧倫公共圖書館參考館員於獲得完全的資訊需求前提供之答案或假設

(1)是的_____為什麼？_____

(2)不是_____為什麼？_____

11.記憶-----記得適切的資訊：日期、時間、名稱等

(1) 是的_____

(2) 不是_____

協商：

12.在協商過程中奧倫公共圖書館參考館員達到哪一層次？

(1)第一層-----導引性問題_____

(2)第二層-----第二階段問題_____

(3) 第三層-----完全協商的_____

13.您得到什麼答案？-----這資料將被精確 指引的團體使用。

14.您認為這答案：

(1)正確_____

(2)部分正確_____

(3)不正確_____

(4) 沒有答案或“我不知道”_____

15.使用的資料來源（如果適用的話）_____

（本文譯自Thomans Ricks, et al., “Finding the Real Information Need: An Evaluation of Reference Negotiation Skills, ” Public Libraries 30 (May June 1991) : 159-164.)