

## 第四章 諮詢服務與利用指導

在網路及通訊科技便捷的環境中，資訊獲取的便利性也大幅提升，搜尋資訊看似輕而易舉，但面對不同對象、不同類型或層次的資訊需求，如何協助讀者（包含教職員及學生，鑑於本手冊的目的，本文中將以學生為主要對象）提升資訊查找、過濾和正確評估的效率及品質，也是圖書館在教育面的工作要務之一；尤其學生在自主學習的過程中，可能因背景知識和資源利用經驗不足，而需要足夠的、友善的支援；另一方面，也需要透過相關的規劃和設計，發展學生善用資訊、獨立學習的能力。因此，為協助讀者有效地利用各類型資訊資源於教學或學習活動，圖書館應提供不同的管道，予以說明、建議及教導。

### 第一節 諮詢服務

#### 1.1 服務概述

諮詢服務，以圖書館的專業術語來說，稱之為參考諮詢，或稱為參考晤談，是館員與讀者間的雙向溝通，可能是簡單的問與答，也可能包含了「一連串的詢問與回答之交替行為，在這個過程中，館員對讀者詢問的問題，一方面針對問題提出詢問，以便釐清問題；一方面鼓勵讀者以較精確的詞彙來表達其問題。經由讀者與館員的溝通，使陳述的問題為雙方所認同，館員據此提供資料，解答問題。」

（吳瑠璃，1995）而執行諮詢服務，有三個重要關鍵能力：

1. 熟悉各類型資源屬性及用途，以及館藏主題資源的分布。
2. 傾聽與表達的能力，對於讀者模糊的陳述，能適切引導，判別真正的資訊需求，進而提供合適的回應。
3. 選擇、徵集以及評估資源的能力。

#### 1.2 應用方式

##### 1.2.1 諮詢晤談的通則與技巧

諮詢問題若非簡單的指示性問題，多半會需要更深入的諮詢晤談，晤談時把握幾項通則和技巧，有助於創造良好的互動，並了解讀者的真正需求（American Library Association, 2008）：

##### 1. 友善及樂於協助的態度

不論是口頭言語或是肢體語言，展現友善熱心的態度，可以降低諮詢者的陌生和不安感，亦較容易鼓勵他們表達真正的資訊需求。

## 2.傾聽

在館員回應前，要耐心傾聽，讓讀者用自己的話語，完整地表述他的問題。學生可能存在以下一些狀況，使得他們無法精確表達自己的問題或需求：(Riedling, Shake, & Houston, 2013)

- (1) 學生對於自己的問題要利用哪一類的資源，通常缺乏先備知識
- (2) 館員所使用的圖書館專用術語，學生可能聽不懂
- (3) 學生對於自己想要探索的主題，可能缺乏背景知識，往往不知道自己在找什麼或者要找什麼
- (4) 學生的溝通能力，不見得如館員預期的好—他們可能或十無法明確的表達其問題或需求，或對館員的說明／提示沒有正確理解
- (5) 學生可能不想或不敢（害羞或害怕）向館員詢問，或者對於館員的回應詢問會感到有壓力或挫折

認知學生有這些問題，有助於館員觀察傾聽，並進一步探詢和釐清問題。

## 3.重述與釐清

重述讀者的問題，可以讓讀者知道館員確實的理解他的問題或需求。如需再進一步了解或釐清，建議採用開放式問題，一方面可獲得更多關於讀者需求的資訊，另一方面可避免封閉式問題會令讀者產生被迫要求回答的感受(Ohio Library Council, n.d.)。

獲取五項重要參考事證，有助於提高諮詢時晤談的品質(Ohio Library Council, n.d.)

- (1) 目的：為什麼需要這方面的資訊？例如：在查找地理資訊時，若目的是為了旅遊，和目的是為了進行專題研究，其所需要的資料也會有所不同。
- (2) 時程：需要這項資訊是否有時間上的限制？時間寬裕與否，與選擇蒐集資訊的管道和深廣度也將有所差異。
- (3) 類型和數量：需要多少的資料量／資訊量？需不需要運用不同類型的資源或媒體素材（如文字、圖表、影像）？
- (4) 資訊需求者：諮詢者本人對所需資訊主題的熟悉度或背景知識如何呢？
- (5) 資訊來源：諮詢者有時會因看到或聽到某項訊息而想進一步取得或探索，掌握資訊從何而來有助於回應特定需求。

### 1.2.2 服務管道與施行方式

1. 實體服務-櫃台
2. 線上服務-提供 email/線上表單，圖書館宜儘快回覆。
3. 搭配活動

本項服務除由讀者主動提問外，圖書館亦可主動出擊，提出問題及回覆

- (1) 問題類型：可結合時事／重要議題／課程延伸問題(與協作教師合作)
- (2) 週期：可採定期或不定期
- (3) 方式：實體海報架／活動看板／圖書館網頁皆可

### 1.3 預期效益

1. 讀者可以即時獲得館員的支援與協助，特別在學生自主學習的過程中，可降低自行摸索的障礙。
2. 創造讀者與圖書館的互動，幫助讀者有更多學習機會。

#### 參考資料

American Library Association (2008). Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

Ohio Library Council (n.d.). Open-Ended Questions. Retrieved from <http://oreonline.olc.org/modules/module-2-reference-interview/module-2-open-ended-questions/>

Ohio Library Council (n.d.). The Five Pieces of Evidence. Retrieved from <http://oreonline.olc.org/modules/module-2-reference-interview/module-2-pieces-evidence/>

Riedling, A., Shake, L. & Houston, C. (2013). Reference Skills for the School Librarian: Tools and Tips (3rd ed.). (pp.100-101). Santa Barbara, Calif. : Linworth

吳瑠璃(1995)。圖書館學與資訊科學大辭典。檢索自：  
<http://terms.naer.edu.tw/detail/1681060/>