

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所

碩士學位論文

指導教授：吳 美 美 博士

虛擬參考服務館員晤談策略分析

Interview Strategies of Virtual Reference Service Librarians

研究生：許 鴻 哲 撰

中華民國一百零一年八月

本論文獲國立臺中圖書館 101 年度
「獎助博碩士班學生研撰圖書資訊學位論文」
專案獎助

謝 誌

還記得申請研究所推甄口試那天，我問了老師這樣一個問題：「上研究所可以學到什麼？」，美美老師的回應我依然記得很清楚：「在研究所你想要學到什麼，你就會學到什麼。」，論文完成的此刻，我要學習感謝這一路上曾經幫助過我的人。

首先我要感謝我的指導老師吳美美老師，老師對待學生的用心、看待學術書寫的嚴謹、以及堅持做對的事情的態度，在我的心中埋下了很多好的種子，感謝我的口試老師蘇小鳳老師以及阮明淑老師，很仔細地看我的論文並給予許多寶貴意見，感謝劉英享老師指點我計畫書撰寫時的諸多漏洞以及修改英文摘要，感謝銘心老師與吉隆老師時常給予我肯定與鼓勵，感謝柯皓仁老師經過教室時給予的加油打氣聲，感謝詩絨及秋鳳學姊仔細地校對與順文句。感謝國立臺中圖書館對本研究議題的肯定，並給予獎助。

感謝龐龐和曉婷一起進行計畫，和你們的合作無間是我在研究所很棒的回憶，和老師一起工作後讓我瞭解到，我們三個不僅是助理，我們四個人是一個團隊，是一起工作的夥伴。感謝參與計畫的9位志願館員以及30餘位匿名讀者。

感謝計畫書口試擔任記錄的學弟威毅和柏辰，以及安瑞的協助，感謝學位論文口試擔任記錄的安瑞和澈影，以及瑞庭的協助，感謝苑菁助教細心處理口試文件的細節，感謝奕翔助教總能解決列印論文和口試錄音轉檔遇到的問題。

感謝盈閔摯友，我忙碌的時候你總是體諒、我忙裡偷閒時總有你陪伴、我最無助時有你的支持，感謝樂福高珮，一直等待著我忙裡偷閒的空檔，也恭喜你早我一步畢業了，感謝撰寫論文的苦悶時光總有安瑞相伴晚餐，感謝澈影在我學位論文口試後提供住宿，讓我能全心修改論文。親愛的家人你們終於可以不用再煩惱我研究所到底還要念多久囉！希望老爸快快恢復健康。

最後，我想把這份喜悅和今年三月到天國的好友禹蓁分享。

許鴻哲 謹誌 2012.08

摘 要

同步的虛擬參考服務約於 2000 年左右興起，此服務不僅讓館員與讀者之間的晤談不受時間及空間的限制，同時降低讀者必須和館員面對面的心理壓力，並且館員與讀者可同步交談以及共同瀏覽螢幕畫面，便於雙方對交談內容的理解及釐清。本研究目的是希望透過分析語料，從語料中分析出虛擬參考服務館員在晤談過程中會使用的晤談策略，並進一步分析語料之間晤談策略語句數分布的差異性，以及從讀者服務後問卷中的回饋意見瞭解讀者對館員應使用哪些晤談策略的想法。本研究的樣本是使用「虛擬參考服務的問題類型」計畫中所產生的次級資料，分別從兩方面進行：語料分析和讀者回饋意見問卷分析。語料分析透過言談分析的研究方法，以語句為裁切分析單元，分為兩步驟進行，第一個步驟是由編碼架構形成編碼表，第二個步驟是使用類統計式分析法，根據編碼表將語料的語句編碼，並加以進行統計分析。另一方面，讀者回饋意見問卷分析透過內容分析的研究方法，擷取與館員晤談策略相關的意見內容，將相同的回饋意見編碼，並進行次數統計分析。

本研究之研究結果，發現虛擬參考服務包括「與讀者親近」、「釐清、瞭解、與確認問題」、「搜尋、回答問題」、「後續追蹤及結束」、「其他情況」等五個晤談策略面向。在「與讀者親近」的晤談策略方面，館員以使用『打招呼』和『表現服務興趣』子策略為主，讀者在回饋意見中表示館員『態度親切』很重要。在「釐清、瞭解、與確認問題」的晤談策略方面，館員以使用『澄清與釐清主題』子策略為主，讀者在回饋意見中表示館員釐清問題的能力佳，並希望館員能對讀者先前的檢索經驗有進一步了解。在「搜尋、回答問題」的晤談策略方面，館員以使用『介紹資源』子策略為主，讀者在回饋意見中表示館員應『指導搜尋資料的方法』、『加強與讀者應答能力』、『確認讀者端畫面』、並能『介紹館員服務的圖書館以外的資源』。在「後續追蹤及結束」的晤談策略方面，館員以使用『詢問讀者其他需求』子策略為主，然而缺乏使用『主動取得與讀者後續連繫』子策略，

讀者在回饋意見中表示希望館員能『主動提供後續連繫方式』。在「其他情況」的晤談策略方面，是虛擬參考服務情境中特有的系統面向，讀者在回饋意見中表示希望館員能『教導讀者使用虛擬參考服務系統』、以及『提醒讀者系統會發生語音的問題』。本研究晤談策略分析結果可運用於圖書館參考服務，以提升參考館員專業形象，並可做為虛擬參考服務培訓手冊之參考，然而參考服務館員不需要被晤談策略侷限，應建立館員個人獨特的形象，同時運用晤談策略以提供專業性的服務。

關鍵詞：虛擬參考服務、晤談策略、晤談技能培訓

Abstract

Virtual references, the provision of reference service in the virtual environment, employ a wide variety of information and communication technologies, including email, FAQs (Frequently Asked Questions), chat software, VoIP (Voice over Internet Protocol) and videoconferencing. The development of synchronous virtual reference initiated in 2000 makes it possible for librarians and users to conduct interviews through the use of Internet, and thus eliminates the barriers of time and space. Users also feel less pressured and more expressive through this kind of computer-mediated communication. The system function of co-browsing (sharing screen with other people) helps the comprehension and clarification of information during the interview.

The dataset for this study consists of transcripts of 9 volunteer librarians and 30 users and the user feedback. The research method includes discourse analysis and content analysis. These transcripts are coded by the unit of utterance, using the framework of RUSA guidelines for reference services providers. The coding results are sorted into categories and manipulated statistically. The feedbacks are also analyzed with the framework of RUSA guidelines.

By analyzing the discourse between virtual reference librarians and users, 5 interview strategies are proposed, including: (A) approachability, (B) clarification, comprehension, and confirmation, (C) searching and responding, (D) follow-up and closure, (E) other situations about virtual reference service system. In interview strategy A, librarians greeted and showed their willingness to help users; users thought librarians' attitude in the interview was nice. In interview strategy B, librarians clarified questions; users thought librarians' ability to clarify questions is good and librarians should know how much information users had got. In interview strategy C, librarians introduced resources; users thought librarians should improve the ability to

instructing information retrieving skills, responding appropriately, caring about what users were watching, and accessing various kinds of resources. In interview strategy D, librarians asked users if there is any question; users hoped that librarians would keep contact with them actively. In interview strategy E, librarians checked the quality of voice; users thought librarians should guide them to manipulate the virtual reference service system.

Interview strategies are not only important in medical, social work, psychotherapist, and law field, but also in LIS field. And the interview strategies should be arranged into the training courses for reference services librarians. Although interview strategies are significant, it is also crucial for virtual reference librarians to develop their own service characteristics and improve the knowledge of all kinds of reference resources.

Keywords: virtual reference service; interview strategy; interview skills training

目次

第一章	緒論.....	1
第一節	研究背景與動機.....	1
第二節	研究目的與問題.....	5
第三節	研究範圍與限制.....	5
第四節	名詞解釋.....	6
第二章	文獻探討.....	7
第一節	參考服務館員的角色.....	7
第二節	虛擬參考服務的特性.....	9
第三節	虛擬參考服務館員晤談策略.....	12
第四節	小結.....	17
第三章	研究設計與實施.....	19
第一節	研究方法.....	19
第二節	次級資料描述.....	20
第三節	資料蒐集、整理、與分析方法.....	22
第四節	質化研究資料分析的三角檢測.....	24
第四章	資料分析.....	26
第一節	晤談策略一分析：虛擬參考服務館員「與讀者親近」晤談策略..	28
第二節	晤談策略二分析： 虛擬參考服務館員「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略.....	33
第三節	晤談策略三分析： 虛擬參考服務館員「搜尋、回答問題」晤談策略.....	41
第四節	晤談策略四分析： 虛擬參考服務館員「後續追蹤及結束」晤談策略.....	53
第五節	晤談策略五分析：虛擬參考服務館員「其他情況」晤談策略.....	57
第六節	讀者回饋分析：虛擬參考服務館員晤談策略優點及待改進項目..	61
第五章	結論與建議.....	65
第一節	結論.....	65
第二節	討論.....	66
第三節	建議.....	69
參考文獻.....		71
附錄一	語料裁切單元與編碼原則.....	77
附錄二	虛擬參考服務研究室網頁館員值班表.....	79

附錄三	逐字稿語料轉錄原則.....	80
附錄四	虛擬參考服務三十個案例介紹.....	83
附錄五	讀者回饋意見問卷原始形式及問項.....	85
附錄七	編碼員編碼之 Word 檔語料形式.....	89
附錄八	編碼員間一致性檢測.....	90
附錄九	虛擬參考服務案例側寫.....	94

表目次

表 2-2-1 線上同步的虛擬參考服務特性分析	11
表 3-2-1 志願館員基本資料	20
表 3-2-2 志願讀者背景資料統計	21
表 3-3-1 虛擬參考服務晤談策略編碼架構	22
表 4-1 虛擬參考服務晤談策略編碼表	26
表 4-1-1 「與讀者親近」晤談策略最多語句和次多語句的晤談子策略 分布情形	30
表 4-1-2 「與讀者親近」晤談子策略之語句分析表	32
表 4-2-1 「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略最多語句和次多語句的晤談 子策略分布情形	40
表 4-2-2 「釐清、瞭解、與確認問題」晤談子策略之語句分析表	40
表 4-3-1 「搜尋、回答問題」晤談策略最多語句和次多語句的晤談子策略 分布情形	50
表 4-3-2 「搜尋、回答問題」晤談子策略之語句分析表	52
表 4-4-1 「後續追蹤及結束」晤談策略最多語句和次多語句的晤談子策略 分布情形	56
表 4-4-2 「後續追蹤及結束」晤談子策略之語句分析表	57
表 4-5-1 「其他情況」晤談策略最多語句和次多語句的晤談子策略 分布情形	59
表 4-5-2 「其他情況」晤談子策略之語句分析表	60
表 4-6-1 虛擬參考服務 30 位讀者回饋意見分析	63

圖目次

圖 1-1-1 臺灣 2000 年至 2010 年上網人口百分比.....	3
圖 4-1-1 「與讀者親近」晤談策略包括 3 個子策略.....	28
圖 4-2-1 「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略包括 6 個子策略.....	34
圖 4-3-1 「搜尋、回答問題」晤談策略包括 12 個子策略.....	42
圖 4-4-1 「後續追蹤及結束」晤談策略包括 4 個子策略.....	53
圖 4-5-1 「其他情況」晤談策略包括 3 個子策略.....	58

第一章 緒論

參考服務已從傳統面對面參考服務、電話參考服務、延伸至虛擬參考服務，緊接著新的行動參考服務也會隨著讀者的需求而展開，臺灣是網路高使用度的國家，很有潛力發展線上同步參考服務，然而目前尚未有完善的虛擬參考服務晤談指南得以參考，因此本研究觀察虛擬參考服務對話語料，以瞭解虛擬參考服務館員與讀者晤談情形。本章將分節來說明研究背景與動機、研究目的與問題、研究範圍與限制、以及名詞解釋。

第一節 研究背景與動機

虛擬參考服務是指館員和讀者不需要實體見面便能提供協助的參考服務，館員與讀者之間透過電腦或其他科技產品來互動連繫（RUSA，2004），電子郵件是最早開始實施，也是最普遍進行的虛擬參考服務，自八十年代中期開始，有一些學術圖書館特別是健康科學和工程學的圖書館，就開始以電子郵件進行參考服務（Lam, 2002, p.31）。

雖然電子郵件的參考服務開始地很早，然而從八十年代至 2000 年左右，圖書館仍是維持提供非同步、非即時的虛擬參考服務，2000 年前後，開始有線上同步以打字交談的線上打字參考服務（online chat reference），隨著網路頻寬愈趨穩定及快速，除了使用即時通訊軟體以及商業行線上打字系統做為圖書館線上同步參考服務的軟體，網路電話（Voice over Internet Protocol, VoIP）的興起，讓圖書館也使用網路電話軟體進行線上同步參考服務，可傳送語音和影像的視訊會議（videoconferencing）系統也被運用在線上同步參考服務中。

在 2001 年左右，許多圖書館各自開始購買具有共同瀏覽頁面、引導瀏覽網頁的線上打字參考服務系統，線上同步參考服務迅速在幾年內蓬勃發展，然而 Radford 和 Kern(2006)發現多家圖書館在實施線上打字參考服務半年至三年後，開始停止相關服務，深入瞭解 9 所圖書館停止線上打字參考服務的情形，其中 4

所圖書館表示購買線上打字參考服務系統需要大筆經費，預算不足的情況下停止服務，但 4 所圖書館皆表示會使用免費的即時通訊軟體做為之後的線上同步參考服務，其他數所圖書館也因為低使用率、系統難操作、人力不足等問題停止線上同步參考服務的運作。

在 2001 年左右，洛杉磯公共圖書館即號召、聯合三十餘所公共圖書館和學術圖書館，例如：華盛頓大學、亞伯達大學圖書館等共同參與 24/7 虛擬參考服務台(24/7 Reference Cooperative)(Lam, 2002, p.34)，至 2011 年已有 33 國，1940 所圖書館參與使用 QuestionPoint 系統的虛擬參考服務聯盟(24/7 reference services)，亞洲地區目前有中國、印度、日本、泰國等國家參與，每天 24 小時、每週 7 天的虛擬參考服務已經實現。

雖然部分自行推動線上同步參考服務的圖書館並沒有很順利地發展，虛擬參考服務趨勢勢不可擋，截至 2004 年，已經有超過 3000 所圖書館使用線上打字參考服務系統或是即時通訊軟體、亦或是加入虛擬參考服務聯盟來進行線上同步參考服務(Coffman & Arret, 2004)，虛擬參考服務發展快速和使用者使用網路的數位能力有很大的關係，Steiner 和 Long (2007) 調查在 2004 年參與計畫的青少年中有 90%使用即時通訊軟體，其中 29%的學生表示使用即時通訊軟體的時間比使用電子郵件信箱還多，美國針對網路調查結果顯示美國 65 歲以上人口有 53%有收電子郵件習慣(Pew Internet & American Life Project, 2012a)，國外目前使用嵌入網頁式即時通訊軟體做為線上同步參考服務的情況十分普遍，無論是可免費使用的即時通訊軟體或是商業公司製作的軟體，例如：美國密西根州 Hackley 公共圖書館使用嵌入網頁式奇摩即時通(Yahoo! Messenger)做為線上同步參考服務、美國威斯康辛州大學密爾瓦基分校(University of Wisconsin - Milwaukee)圖書館使用嵌入網頁式 Ask A Librarian 軟體進行線上同步參考服務，並且圖書館中典藏部門、遠距教學服務部門、特殊典藏部門、音樂圖書館部門都各自在頁面上提供即時參考服務。

Pew 網路調查 (Pew Internet & American Life Project, 2012b) 更表示美國目前有 46% 的人口使用智慧型手機。Ask A Librarian 公司 (<http://info.askalibrarian.org/teststat/>) 在 2012 年三月的統計報告顯示 1199 所圖書館使用嵌入網頁式 Ask A Librarian 軟體,並已經有 393 所圖書館在行動載具上提供 Ask A Librarian 軟體的應用程式進行線上同步參考服務。Lippincott (2010) 表示虛擬參考服務進入行動參考服務 (mobile reference), 為了服務使用行動載具的讀者,館員對行動載具的使用也要十分熟悉,包括介紹讀者可在行動載具上閱讀的電子期刊及報紙、指導如何下載書目管理工具的應用程式、瞭解在行動載具上如何即時傳送頁面、資源網址給讀者等服務,而圖書館應該設計行動載具的應用程式,讓讀者能使用行動載具便能瞭解圖書館服務時間、很快取得圖書館建立的資源連結,甚至可以預約圖書館討論小間等功能。

ITU (International Telecommunications Union, 2011) 調查顯示已開發國家人口超過 70% 會上網,開發中國家的上網人口約 20% 至 30% 左右,然而在 <2000-2010 國家關鍵資料-網路使用者的調查報告> (Key 2000-2010 Country Data-Internet Users) 中,臺灣在 2010 年的上網人口是 71.5% (如圖 1-1-1),與已開發國家的上網人口比例相近,這也表示臺灣具有實施虛擬參考服務的優勢。

	Internet users per 100 inhabitants										
Country	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Sweden	45.69	51.77	70.57	79.13	83.89	84.83	87.76	82.01	90.00	91.00	90.00
Switzerland	47.10	55.10	61.40	65.10	67.80	70.10	75.70	77.20	79.20	81.30	83.90
Syria	0.18	0.35	2.09	3.40	4.32	5.65	7.83	16.60	6.50	13.80	20.70
Taiwan, Province of China	28.10	34.90	47.60	51.94	53.81	58.01	63.68	64.45	65.84	69.90	71.50
Tajikistan	0.05	0.05	0.06	0.06	0.08	0.30	3.77	7.20	8.78	10.07	11.55
Tanzania	0.12	0.17	0.22	0.68	0.88	4.30	5.80	7.20	9.00	10.00	11.00
TFYR Macedonia	2.49	3.47	17.33	19.07	24.44	26.45	28.62	36.30	46.04	51.77	51.90
Thailand	3.69	5.56	7.53	9.30	10.68	15.03	17.16	20.03	18.20	20.10	21.20
Timor-Leste			0.00			0.10	0.12	0.14	0.16	0.19	0.21
Togo	1.91	2.78	3.60	3.69	3.78	4.00	4.30	4.50	4.80	5.10	5.38
Tokelau				1.50	11.87						

圖 1-1-1 臺灣 2000 年至 2010 年上網人口百分比

資料來源：ITU (2010).Key 2000-2010 country data-Internet users.Retrieved Sep 10, 2010, From <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics>

國家圖書館在 2002 年推出數位參考諮詢服務，為謀求圖書館界之合作參考服務更臻理想，進而規劃合作虛擬參考服務系統以供各類型圖書館使用。第一版委託交通大學圖書館設計開發，並於 2003 年下半年起公開各界試用，名稱為「全國圖書館合作參考服務」(<http://cdrs.e-lib.nctu.edu.tw/>)。2005 年下半年起，將「全國圖書館合作參考服務」做第二次改版(<http://vrt.ncl.edu.tw/>)，擴大其功能成為全國型數位合作參考服務系統，然而後來並沒有成功推行(龐宇珺、吳美美，2010)。臺北市立圖書館在 2005 年啟用參考服務視訊櫃檯服務，臺北市立圖書館(2012)表示使用人次逐年遞減，2010 年 1 月至 6 月僅有 5 位讀者使用，讀者反應需要下載軟體的過程繁複，因此在 2010 年 8 月停止服務，目前虛擬參考服務進行方式為線上非同步的方式，讀者可利用問題表單提問。

國內進行線上同步參考服務的方式包括嵌入網頁式即時通訊軟體、Windows Live Messenger 即時通訊軟體、Skype 網路電話等，例如：清華大學圖書館使用嵌入網頁式即時通訊軟體 (<http://www.lib.nthu.edu.tw/service/msn.htm>)，臺北醫學大學、交通大學、慈濟大學、以及高雄市立圖書館提供 Windows Live Messenger 即時通訊軟體的參考服務，遠東科技大學圖書館自 97 學年度起提供 Windows Live Messenger 即時通訊軟體以及 Skype 網路電話的線上同步參考服務 (<http://blog.lib.feu.edu.tw/blogs/news/?p=428>)。

國內除了圖書館之外，政府機構也提供線上同步的諮詢服務，國稅局相關單位包括基隆市、桃園縣、花蓮縣、臺東縣稅務局、新竹縣政府稅捐稽徵局、以及高雄市國稅局鹽埕稽徵所等；地政局相關單位包括桃園縣大溪地政事務所以及新北市政府地政局；區公所相關單位包括臺北市文山區公所。各個政府機構單位以提供 Windows Live Messenger 即時通訊軟體進行線上業務諮詢服務為主，部分單位更提供超過一種的線上諮詢服務方式。

Kresh (2002/2003, p.20) 認為參考服務最重要的便是要符合讀者的需求，數位時代的人群都在線上、都在使用即時通訊軟體與其他人互動，對新科技的適應

力很強，從國內外線上諮詢服務蓬勃發展的現況來看，更加確信虛擬參考服務是圖書館服務中重要的一環。

第二節 研究目的與問題

本研究將實際進入虛擬參考服務的晤談情境中，視虛擬參考服務館員與虛擬讀者的對談內容為研究對象，透過分析虛擬參考晤談的語料，來瞭解虛擬參考服務館員在虛擬參考服務的情境時使用語言的情形，主要會從兩方面來分析館員使用語言的行為，第一個部分是從語料中分析出虛擬參考服務館員在晤談過程中會使用的晤談策略，進而分析晤談策略語句數分布的差異性，第二個部分是從讀者回饋意見中分析讀者在進行虛擬參考服務後，認為館員應在參考晤談中使用哪些晤談策略。基於以上的研究目的，提出以下幾個研究問題：

- 一、虛擬參考服務館員有哪些晤談策略？
- 二、虛擬參考服務館員使用晤談策略的情形為何？
- 三、讀者認為虛擬參考服務館員應具有的晤談策略為何？

第三節 研究範圍與限制

本研究所使用的次級資料是利用遠距視訊會議系統進行虛擬參考服務收集的晤談語料，虛擬參考服務的實施屬於實驗性質，共有 9 位志願館員參與，本研究範圍包括 30 個虛擬參考服務案例的晤談語料。

虛擬參考服務招募的志願讀者在進行服務前，先行於虛擬參考服務研究室網頁選擇服務時間，並說明在參考服務中發問的問題，研究助理初步檢視問題內容，排除未填寫參考服務問題或是詢問奇怪問題的讀者。由於讀者詢問的問題有經過篩選，在晤談中讀者並沒有舉止或發言不當的情形，因此本研究結果沒有包括館員應付舉止發言不當讀者的晤談策略面向。

本研究從虛擬參考服務案例分析出更多虛擬參考服務館員會使用的晤談子策略，由於不同形式的參考服務適用的晤談策略有所差異，本研究結果可部份運用在其他形式的參考服務，並不能完全套用。

第四節 名詞解釋

一、虛擬參考服務（virtual reference service）

RUSA（2004）對虛擬參考服務的定義很廣，凡是透過虛擬環境進行溝通與互動的參考服務即是虛擬參考服務。虛擬參考服務溝通形式包括：線上非同步電子郵件往來、線上非同步填寫網頁形式的表單、線上同步打字傳訊息、線上同步使用語音、視訊、以及具有共同瀏覽畫面功能的系統等。本研究的虛擬參考服務進行方式是館員與讀者利用具有傳送文字、聲音、視訊影像、頁面畫面等功能的遠距視訊會議系統，以口說為主、打字為輔所進行的參考服務。

二、晤談策略（interview strategy）

RUSA（2004）在手冊中列出五項參考館員應遵循的服務原則（guideline），服務原則中有列出許多執行上可注意的項目。本研究將參考館員在晤談中應遵循的服務原則分為數個晤談策略面向，每一個晤談策略面向又可分為許多晤談的子策略。

第二章 文獻探討

本章文獻探討共分為四節，第一節是探討參考服務館員的角色，第二節是瞭解虛擬參考服務的特性，有哪些和在實體環境服務相異之處，第三節是虛擬參考服務館員晤談策略，第四節是本章的總結，並歸納出虛擬參考服務館員晤談策略的分析方法。

第一節 參考服務館員的角色

Taylor (1968, p.179) 表示在資訊系統發展的時代，參考館員即是協助讀者與資訊檢索系統互動的專業資訊中介者 (human intermediary)，Taylor (1962, pp.392-393) 發現讀者與資訊檢索系統互動的過程中，主要會遇到三種困難，第一是系統的使用，包括系統介面的操作、關鍵字詞的選用以及檢索技巧的使用；第二是問題本身，包括需要的資料類型、問題的複雜程度、以及主題的特性；第三是讀者個人對問題的認知準備度 (state of readiness)，包括讀者的教育程度、對主題的熟悉程度、手邊已取得多少相關資料、以及類推的能力等，並且系統操作、問題類型、以及讀者認知三個變項會相互影響。

Taylor (1968) 尤其強調參考服務館員應在晤談過程中瞭解讀者對問題的認知程度，因而提出讀者四個階段的資訊需求說 (four levels of information need) (p.182)，第一個階段是內藏型需求 (visceral need)，讀者尚未意識到自己對現有的資訊不滿意，第二個階段是意識型需求 (conscious need)，讀者瞭解自己有資訊需求，但尚未形成明確的問題，雖然可以透過語言表達，但陳述的內容發散且概念模糊，讀者可透過和其他人的交談來使得自己的需求更聚焦，第三個階段是形式型需求 (formalized need)，讀者可清楚說明自己的資訊需求，但不知道如何找到所需的資料，第四個是妥協型需求 (compromised need)，讀者已嘗試使用相關資源，並自行檢索過，但還是找不到需要的資料。

Taylor (1968, p.183) 認為參考服務館員是熟練操作資訊檢索系統以及運用資訊檢索技巧的好手，只需要花一般人查找資料一半的時間就可以檢索出更專業並且更全面的資料，參考服務館員主要便是協助有妥協型需求的讀者找到資料，並且也具有協助形式型需求讀者的能力，進而希望參考服務館員也能透過晤談的過程，協助意識型需求的讀者將問題聚焦及具體化。參考服務館員在晤談的過程應使用五個過濾器 (5 filters) (p.183) 篩濾出讀者提供的重要訊息，包括問題的主題、目標與動機、讀者個人特質、問題與資料的關係、以及預期搜尋結果等。

Wilson (1986) 認為參考服務館員的角色既然是專業資訊中介者，應謹守中介者主要負責的工作項目，參考服務館員的服務原則便是表面價值原則 (face value rule)，也就是做好讀者問題和資料之間溝通的橋梁 (Dervin, 1983)。參考服務館員和讀者進行晤談時最重要的工作便是釐清讀者真正要問的問題，理解讀者的問題是參考晤談中最困難的部分，因為讀者表達出來的是不完整的問題 (ill-formed query) (Ross, Nilsen, & Radford, 2009, p.19)，Wilson (1986) 也認為參考晤談有其重要性，最重要的目的便是透過晤談來釐清問題，讓參考服務館員以及讀者雙方都能清楚理解本次參考服務要解決的問題為何，館員理解問題之後，提供可解決問題的資料給讀者，即完成參考服務。

表面價值原則意指在參考晤談的過程中參考服務館員應著重在釐清讀者詢問的問題本身，不同的讀者詢問相同的問題，館員可以使用相同的資料來回覆問題，這與 Taylor (1968) 強調參考服務館員應在晤談中瞭解讀者認知的概念很不相同，Wilson (1986) 認為在晤談過程中強調讀者「需要」以及「想要」的資料反而會讓參考服務失焦，因為參考服務館員以客觀提供讀者會需要的資料，讀者不一定想要，可能的原因包括很多，例如：資料的原始出處是英文的，但讀者無法閱讀英文；或是讀者對該主題的認知仍不足，館員提供的資料太難，讀者無法閱讀等，然而參考服務館員依照讀者提出的條件提供想要的資料，其實不一定是讀者真正需要的資料，因此 Wilson (1986) 表示參考服務仍須回歸檢視問題本

身，身為讀者問題與資料之間的橋梁，參考服務館員仍需盡責擔任專業資訊中介者的角色。

Wilson (1986) 亦提出參考服務館員除了是專業資訊中介者，也可以是教學者，教學者的服務原則是目的原則 (purpose rule)，也就是參考服務館員在參考晤談的過程中，必須教導讀者有效地使用資源，並且判斷與選擇適當的資料，Wilson (1986) 表示以目的原則來做為參考服務的原則，能展現參考服務館員對資訊資源、資訊檢索系統使用熟悉度的專業性，這和 Taylor (1968) 視參考服務館員為查資料好手的概念不謀而合。

從文獻中發現參考服務館員在參考晤談中擔任的角色可分為以下三種，第一種是在參考晤談中著重釐清讀者問題，第二種是除了回答讀者問題，還會教導讀者判斷、選用以及使用資源，第三種是館員會試圖解決涵括問題本身、系統使用、以及讀者認知交互影響所產生的問題。

隨著數位時代的來臨，參考服務館員不僅是在參考服務櫃台前以面對面的方式服務讀者，並且也需要具備能和讀者透過電腦媒介溝通的能力，虛擬參考服務館員是具備傳統參考服務以及虛擬參考服務知能的新時代館員(吳美美, 2008)。

第二節 虛擬參考服務的特性

參考服務館員與讀者的溝通以往一直是以面對面的溝通方式為主，面對面的接觸可透過口說、臉部表情、以及肢體來表現情緒和禮儀 (Park, 2008)，虛擬參考服務是透過電腦媒介溝通 (computer-mediated communication，簡稱 CMC) 形式進行的參考服務，由於溝通的兩方不是在同個實體環境中，在缺乏情境設定下，可能在溝通上造成誤解 (Park, 2008)。

虛擬參考服務缺乏表情及肢體語言的溝通，從另一角度來看，CMC 互動方式的優點是減少了社交和客套的閒聊，在 CMC 的對談互動能專注以處理任務為主 (Rice & Love, 1987)，並且 CMC 具有匿名的特性 (Joinson, 2001, p.177)。

Reingold (1993) 和 Wallace (1999, p.151) 皆表示人在 CMC 的互動中更願意傾吐, Ferriter (1993) 發現精神科病患在就診前透過 CMC 的訪談, 比面對面時提供更誠實且坦白的答案, Rosson (1999) 透過 CMC 的方式進行訪談, 也發現受訪者在透露個人私下生活的細節感到自在, 虛擬參考服務相關研究中有館員表示讀者在線上交談參考服務比面對面參考服務時, 較有意願詢問更多的問題來釐清自身遇到的問題 (Breitbach, Mallard, & Sage, 2009, p.92)。這表示虛擬參考服務的趨勢不僅是為了符合讀者依賴網路而提供的便利服務, 在虛擬環境中讀者更願意詢問問題以及提供相關線索, 這對於館員瞭解讀者真正的需求有很大的幫助。

圖書館提供的線上打字參考服務, 主要可分為嵌入網頁式即時通訊軟體、即時通訊軟體、以及商業型線上打字系統 (commercial chat software) 三種, Bedwell、Rodrigues、Duggen 和 Orlov (2008) 研究中讓讀者使用以上三種形式的虛擬參考服務, 讀者表示最希望使用嵌入網頁式即時通訊軟體做為虛擬參考服務, 其次是使用即時通訊軟體, 最後是使用商業型線上打字系統。

嵌入網頁式即時通訊軟體和即時通訊軟體的虛擬參考服務最大的差異是使用後者時, 必須將虛擬參考服務館員的帳號加入好友清單, 館員可以看到讀者使用的帳號以及在即時通訊軟體上提供的個人資料 (Bedwell, et al., 2008)。商業型線上打字系統具備共同瀏覽頁面的功能, 然而使用功能較多的系統便容易碰到操作系統的問題而使得晤談時間拉長, 包括: 共同瀏覽網頁會一直跳出視窗、頻寬不足、瀏覽器無法開啟網頁、讀者操作系統問題、電腦安全性設定等 (Breitbach, et al., 2009, p.94)。

嵌入網頁式即時通訊軟體的虛擬參考服務在釐清問題以及回答問題上所需的機能稍嫌不足, 商業型線上打字系統具有共同瀏覽功能, 館員較能應付有難度的參考問題 (Steiner & Long, 2007, pp.41-42; Breitbach, et al., 2009, p.92), 並且共同瀏覽頁面的功能, 可使得館員直接提供數位資源以及較佳的回覆, 並且透過畫面的輔助, 館員很容易同步向讀者示範使用資料庫的方法 (Breitbach & Demars,

2009, p.86)，並且透過共同瀏覽畫面可解決電話參考服務容易解釋不清楚的狀況（吳美美、許鴻哲，2011，頁 32）。然而商業型線上打字系統以及遠距視訊會議系統所費不貲，在 2004 年多家圖書館因為系統昂貴、圖書館經費不足而暫停線上打字參考服務的推行（Radford & Kern, 2006）。

圖書館提供線上同步的虛擬參考服務是為了服務依賴網路的讀者，除了便利性，虛擬環境以處理任務為主與匿名的特性，讓讀者願意花時間釐清自身的問題並提供相關線索，然而各所圖書館考量經費預算、系統功能、以及人力培訓等問題後，各館應根據圖書館的條件以及需求來選擇適用的虛擬參考服務方式（如表 2-2-1）。

表 2-2-1 線上同步的虛擬參考服務特性分析

參考服務 形式 特性	嵌入網頁式 即時通訊軟體	即時通訊軟體	商業型 線上打字系統	遠距視訊會議 系統
匿名性	○	○ ^{註 1}	○	○
打字功能	○	○	○	○
視訊功能		○		○
語音功能		○		○
共同瀏覽功能			○	○
須付費購買			○	○
須下載		○	○ ^{註 2}	○ ^{註 3}

註 1：必須將館員加入為好友。

註 2：大部分系統必須下載才能使用，QuestionPoint 不需下載即可使用。

註 3：大部分系統必須下載才能使用，Adobe Connect Pro 不需下載即可使用。

圖書館也需要將虛擬參考服務的時段列入考慮，館員表示虛擬參考服務的成功必須提供較長時間的服務，尤其圖書館應該在晚間提供虛擬參考服務，晚間時段才是讀者查找資料以及寫作業的時間，也是讀者會遇到最多問題的時候，如果虛擬參考服務仍是上午八點至下午五點的服務時段，讀者根本也沒辦法實際使用到虛擬參考服務，在晚間時段提供的虛擬參考服務才能真正成功推行（Steiner & Long, 2007, p.43）。

千禧世代的讀者依賴網路，圖書館應根據讀者的需求而隨時調整圖書館的服務，數位時代線上同步參考服務的推行是勢在必行，且應注意配合讀者需求提供此項服務的時段。

第三節 虛擬參考服務館員晤談策略

在 1944 年 Margaret Hutchins 在《參考工作介紹》（Introduction to Reference Work）一書中開始使用「參考晤談」一詞（葉乃靜，1992，頁 20），然而參考服務館員與讀者之間的晤談是否能稱得上是專業的言談？在醫病診療、心理諮商、法庭問話等專業領域，已發展專業言談應有的晤談策略，專業言談對話是由其中某一方主導與管控對話的互動，主導方的發言是有結構性或事先設計的，又稱為客製化設計（recipient design），主導方扮演帶領對方以及敏銳注意對方行為舉止的角色（Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974, p.727），Epperson 和 Zemel（2008, pp.2279-2280）認為參考服務館員對讀者的回應也應該有客製化設計，是有策略性的並且是根據讀者知識程度和興趣來做回應，Stiles（1992, p.35）也提到在諮商和心理治療的對話情境中，諮商師和心理治療師的晤談是採用「以對方（治療者）為主」（other-oriented）的策略，和客製化設計的策略不謀而合。

醫生和病人之間的對話，是為了完成病人前來診療的目的，晤談對話的語句具有功能性，Stiles 和 Putnam（1992）提出醫生晤談時會使用的七項晤談策略，包括：（1）聆聽，醫生讓病人完整描述不舒服的情況，收集關於病情的背景資訊；（2）封閉式提問，醫生讓病人準確回答「是/不是」，以確認病況；（3）檢查核對，醫生重覆或重整病人提供的資訊，以確認溝通的正確性；（4）給指令，醫生指示病人做某些動作以利進行檢查；（5）詢問，醫生一面做檢查一面詢問病人的知覺反應，取得客觀資訊；（6）解釋，醫生告訴病人實際的生病情形，說明病名，並解釋之後療程的正當性與安全性；（7）指導，醫生告訴病人服藥、回診的注意事項。

社工和受訪者諮商時，也有五大項晤談的技巧，每一項又分別有子項目的晤談項目，共 20 項（Trevithick, 2005, p.143）。第一項是瞭解本次晤談目的，為了讓受訪者能提供更多資訊，社工應和受訪者建立關係，建立關係能建起溝通的橋，就像一起搭乘開往共同目的地的船（p.149），關係的建立能降低受訪者的防衛

心，歡迎的態度也能幫助緩和受訪者的恐懼和不確定感（P.150）。第二項是詢問，包括開放式提問、封閉式提問、以及以「什麼」為開頭的問題方式。第三項是確認，包括釐清、改述、綜整受訪者的回覆，以及給予與接受回饋。第四項是深掘，透過鼓勵、試探、保持沉默、揭露自我、表現幽默等技巧讓受訪者能透露更多資訊。第五項是結束晤談，在與受訪者晤談時，有時會遇到很難抽離並結束對話的情形，因此社工也需要具備帶離話題以及終止晤談的技巧。

在法庭問案，檢察官和證人的對話更是有嚴格的要求，在正反詰問（direct examination）時，檢察官可以問開放式問題，讓目擊證人完整陳述故事，檢察官不能引導目擊證人回答問題，並且應避免重複敘述目擊證人的供詞；在交互詰問（cross-examination）時，檢察官必須問封閉式問題，讓目擊證人僅能以「是/不是」「對/不對」來回答（McGaughey & Stiles, 1983）。

參考晤談時館員的問話（elicitation）也有詢問策略（吳美美，2003，頁 11-12），包括：（1）詢問（referential），館員從讀者的回答能獲取更多資訊；（2）查核（evaluative），館員向讀者說明自己的認知與查詢結果相互比對的結果；（3）確認（confirmation），館員向讀者確認自己的認知和讀者要表達的意思相符；（4）澄清（clarification），館員向讀者尋求語意的正確性；（5）請求複述（echoic），館員請讀者再重複說明一次；（6）要求（request），館員請讀者進行某些動作；（7）其他（others）。

館員與讀者之間的參考晤談是有結構而且目的明確的對話，館員在晤談中應理解諮詢者來詢問的目的，以及釐清諮詢者的資訊需求，並且提供他們資訊資源以達成本次前來詢問的目標（Ross, et al., 2009, p.2），美國圖書館學會 RUSA（2004）出版的《參考及資訊服務提供者應有之行為表現指引》（Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Providers）說明參考服務館員在面對面參考服務時應具備的晤談策略，包括：與讀者親近（approachability）、表現服務興趣（interest）、聆聽及詢問（listening/inquiring）、搜尋資料（searching）、及進行後續追蹤（follow-up）等。雖然 RUSA 手冊中有分為一般準則、面對面

參考服務準則、以及虛擬參考服務準則，然而虛擬參考服務部分的著墨較少，Platt 和 Benson（2010, p.31）表示虛擬參考服務因為缺乏表情和肢體來表達自己，為了提供有品質的虛擬參考服務，應有手冊指導館員在服務時應具備的溝通技能。

與讀者親近

與讀者親近是參考服務最重要的第一步，在面對面參考服務中館員可透過與讀者眼神接觸、微笑並且站起來將身體靠近讀者等策略與讀者親近（RUSA, 2004），Ronan（2003）認為在虛擬參考服務中，圖書館網頁的親和性是最重要的，虛擬參考服務的連結應放在圖書館網頁的首頁以及資料庫查詢的頁面，讓讀者在任何有需要詢問館員的時刻，都能很快速地找到服務的連結，而能即時詢問在線上的館員，吳美美、龐宇珺（2011，頁 9-10）分析國內 11 所公共圖書館網頁，便發現僅有一所圖書館是將參考服務的連結放在圖書館網頁的首頁，虛擬參考服務頁面的能見度差，使得讀者無法從圖書館網頁上瞭解圖書館有提供哪些虛擬參考服務的項目，虛擬參考服務使用率低落也是可預見的結果。

館員與讀者建立關係最重要的第一步便是在讀者登入服務介面後，館員便能很快地先做回應（Ronan, 2003; Platt & Benson, 2010, p.36），然而在讀者進入視窗後館員應先表示歡迎，避免在讀者一進入視窗就直接詢問本次的參考問題。

表現服務興趣也是晤談策略之一，RUSA（2004）中提及表現服務興趣的方式，例如：眼神接觸、肢體距離、態度從容，這在線上服務的情境中很難展現（Ronan, 2003），館員可透過言語來表達願意致力於提供最佳答覆的態度，並將表現服務興趣併入與讀者親近的晤談策略中。

館員透露自我（self-revelation）的方式是與讀者親近很好的策略（Ronan, 2003），館員在虛擬參考服務中，適時提及個人背景或之前服務的經驗，讓讀者感覺參考晤談的談話不僅是專注在解決查找資料的問題，讀者在對館員有一些瞭解之後，會讓讀者在之後的晤談過程中，更樂於分享或說明自己的想法。

聆聽及詢問

參考晤談中最重要的就是館員必須理解讀者來詢問的目的 (Ross, et al., 2009, p.19)，RUSA (2004) 提出聆聽及詢問的晤談策略，館員在開始詢問之前先做一個聆聽的角色，讓讀者先以自己的話完整解釋自身的資訊需求 (IFLA, 2006)，為了確保館員有理解問題，館員可改用其他詞彙來描述讀者的問題，並與讀者做再次確認，詢問不僅有助於瞭解談話雙方如何詮釋語句的歧異性 (ambiguity)，也是釐清互動中溝通不良 (miscommunication) 的重要基礎 (吳美美，2003)。

由於大部分讀者表達出來的是不完整的問題 (ill-formed query) (Ross, et al., 2009, p.19)，館員詢問時應使用五個過濾器 (Taylor, 1968, p.183)，除了瞭解讀者本次要詢問的主題，也需要瞭解讀者詢問此參考問題的動機，讀者學歷及學科背景、使用資訊資源的能力，以及讀者希望找到的資料為何。

RUSA (2004) 和 IFLA (2006) 手冊中都建議館員應使用開放式及封閉式的提問法進一步瞭解讀者真正的資訊需求，使用開放式提問法的技巧能鼓勵讀者延展自身的問題或提供更多與問題相關的資訊，例如：「能更明確告訴我你想找的是關於這個主題的什麼呢？」、「能給我額外的資訊嗎？」、「你需要多少的資訊？」；或是使用封閉式提問法使得搜尋能更精確，例如：「你有已經找到了相關的資料嗎？」、「你需要什麼類型的資料呢？書籍還是期刊資料？」、「你需要近期最新的還是長期的歷史資料？」。

Dervin 和 Dewdney (1986) 表示使用開放式與封閉式提問法引導讀者回答是有所限制的，開放式提問讓讀者可以根據自己的話來回答，但完全不限制讀者回答的範圍，讀者會陳述太多不相關的資訊；封閉式提問法讀者僅能回答「是/不是」或「前者/後者」，提問的選項被控制在館員提問的問題中，館員無法從詢問中引導讀者回答出更多與主題相關的資訊，例如：「你是就讀 XX 學校歷史相關學系的大學生嗎？」，讀者假設給予否定的回應，仍無法得知讀者就讀學校、就讀系所、亦或是大學生的身分，因此 Dervin 和 Dewdney (1986) 提出中性提問法 (neutral questioning)。中性提問法在形式上是屬於開放式提問法，讀者可

回答開放式的答案，既不是開放式提問著重於讀者提供延展問題的資訊，也不是封閉式提問著重於讀者提供精確的回答，中性提問法是在提問時建立讀者可回答的範圍，館員引導讀者在限定的範圍內回答問題，例如：「你之前搜尋資料的過程中發生什麼狀況所以你沒有繼續找了？」、「你打算如何使用這次找到的資料？」、「你對這個主題還有哪些不太理解的概念？」，中性提問法一來改善開放式提問讀者會陳述不相關的資訊，二來仍保留開放式提問讀者可用自己的話來回答問題的優點。館員在參考服務中與讀者晤談時，可視不同的情況交互使用開放性提問法、封閉性提問法、以及中性提問法（葉乃靜，1992，頁 26）。

搜尋資料

搜尋資料是佔整個參考晤談中最大部分的時間，RUSA（2004）在搜尋資料策略中表示館員應向讀者解釋搜尋的策略、順序及使用哪些資源，Moyo（2006, p.220）認為館員建議讀者使用某個特定的資料庫時，應解釋會建議該資源的原因，IFLA（2006）手冊中也建議館員在向讀者解釋搜尋資料的過程中，謹記讀者看不到自己，應隨時讓讀者知道館員正在找什麼及在看什麼，並說明自己的查找進度及結果。館員在晤談過程中隨時向讀者公開自己真實想法的方式稱為開放式的溝通(open communication)，Balasubramanian、Konana 和 Menon（2003, p.874）表示開放式的溝通會讓讀者對館員更加信任、並且更願意溝通與互動，即便館員無法在短時間內協助讀者查找到相關資料，也能如實地向讀者說明目前檢索資料的情形（Westbrook, 2007, p.640）。Ronan（2003）發現館員較熟悉自己任職圖書館的資源，傾向於使用自己任職圖書館所購買的資源來做為示範。

Wilson（1986）表示參考服務的目的原則，便是除了解決讀者的問題之外，也須教導讀者有效地使用資源，並且判斷與選擇適當的資料，Moyo（2006, pp.214-215）認為參考服務館員除了提供資訊，亦應擔任教學者的角色，指導讀者使用數位科技與資源，培養讀者使用科技的素養，包括：資料庫的查詢、布林邏輯的使用、以及線上館際互借的申請等，即使讀者表示會使用資料庫，也可能僅會基本的功能，館員可在參考晤談的過程中指導讀者使用進階功能，在檢索結

果顯示後館員應和讀者共同檢視檢索結果，瞭解檢索結果所代表的意義，並能進一步向讀者說明什麼是參考文獻、如何組成的、其代表的意義為何以及如何使用參考文獻等都可在虛擬參考服務搜尋資料時同時教導讀者。

進行後續追蹤

RUSA (2004) 在進行後續追蹤的策略中表示館員在給予讀者回覆後，應詢問讀者的問題是否有完全被答覆，在參考服務結束後，館員可告訴讀者之後仍可以其他形式的參考服務（例如寫電子郵件）與館員聯繫，IFLA (2006) 也提到館員遇到需要查核紙本資料來源或是多一些時間來處理的參考問題時，可請讀者留下 email，後續再以 email 聯繫，就可以避免 Platt 和 Benson (2010, p.36) 提到讀者花很多時間在虛擬參考服務室等候館員查找資料的情形。

在 RUSA (2004) 以及 IFLA (2006) 手冊中並沒有提到結束參考服務的策略，Platt 和 Benson (2010, p.36) 表示參考晤談不當的結尾會讓讀者感到困惑，不確定參考晤談是否已結束，Ross、Nilsen 和 Dewdney (2002, p.3) 表示參考晤談應依循五個節奏，包括：節奏一是歡迎讀者、節奏二是瞭解讀者遇到的問題、節奏三是確認讀者本次要問的問題、節奏四是館員提供資訊、指引或教學、節奏五是結束參考晤談，包括對本次參考服務的總結以及瞭解讀者的滿意度，吳美美、許鴻哲 (2012) 從虛擬參考服務案例中也發現虛擬參考晤談節奏中，館員會向讀者表示虛擬參考服務即將結束的重要性。

第四節 小結

虛擬參考服務館員除了解決問題、並作為資訊檢索系統與讀者之間的橋樑，協調與資訊檢索系統以及與讀者之間的互動，身為數位時代的參考服務館員，除了具備以上技能，也必須具備適應新科技的推陳出新，以及勝任新型的參考服務模式。虛擬環境溝通的弱點在於缺乏透過肢體及面部表情的情緒，然而虛擬環境具有匿名性以及方便性，更重要的是使用者都在虛擬環境中互動，虛擬參考服務

的推行是勢在必行。然而虛擬參考服務的情境與傳統面對面參考服務不同，虛擬參考服務館員需要有針對虛擬參考服務所設計的手冊做為服務的輔助。

本研究主要依據 RUSA 指引手冊的結構，同時綜合多篇文章探討虛擬參考服務館員應具備的服務行為，分成以下四個晤談策略來探討，第一項是與讀者親近，包括：與讀者建立關係、主動詢問讀者要詢問的問題、館員自我介紹等；第二項是釐清、瞭解、與確認問題，包括：完整聆聽讀者問題、釐清與瞭解問題、以及確認問題等；第三項是搜尋、回答問題，包括：建立搜尋策略、向讀者說明查找資料進度、教導讀者使用資料、以及注意晤談時間等；第四項是後續追蹤及結束，包括瞭解是否完整回答讀者問題、取得與讀者後續連繫方式、表示參考服務即將結束等。

第三章 研究設計與實施

本研究是以文獻探討整理的四個晤談策略做為資料分析的編碼架構，並從次級資料的 30 個虛擬參考服務案例分析出更多虛擬參考服務館員會使用的晤談子策略，以完成完整的虛擬參考服務晤談策略編碼表，並從 30 個案例中選擇 18 個案例分析案例中晤談策略語句的分布情形，以及從 30 個案例進行虛擬參考服務後填寫的讀者回饋意見分析虛擬參考服務館員在案例中使用晤談策略的情形。以下將分述研究方法、次級資料描述、資料蒐集、整理、與分析方法，以及質化研究資料分析的三角檢測。

第一節 研究方法

本研究透過言談分析的質化方式來分析口說的語料，言談分析是語言學中的其中一門學科，然而他也可以是一種研究方法，視語料為分析的對象，可解釋語料中的意思以及說話者（或書寫者）要表達的意圖（吳美美，1993，頁 343）。在進行語料分析之前，首先必須決定裁切分析單元的原則。言談分析中裁切分析單元的方式有很多，Sack、Schegloff 和 Jefferson（1974）將對話的雙方一來一返的對話設為一組（adjacency pair），以組為單位做分析；Goffman（1976, p.276）認為在書寫的情境中可表達出文法與意義上皆完整的句子（sentence），可做為裁切分析單元，然而在口說的情境中，尤其是需要和他人互動的口說情境，每一個有意義的語句（utterance）是由肢體動作和對話內容相互輔助所完成的（pp.282-283），因此在分析口說的語料常發現不完整的語句，但是對話的進行卻是十分順暢。

本研究裁切分析單位以一語句為原則，然而中文判斷句子的單元比英文判斷來得困難，因為以中文敘述一句話，最重要的是這段話的主題（topic-prominent），同一句話可能包含多個動詞；然而以英文敘述一句話，最重要的是這段話的主詞（subject-prominent），同一句話僅有一個主要動詞（黃春騰，2006）。

中文有些句子看起來是兩句，卻是同一個概念，例如：前面的句子是前繫子句，單獨存在則無意義，必須依賴後面的句子（黃宣範，2008，頁 441），這種情況兩個句子必須視為一個裁切單元，視為一個編碼。口說的語料，尤其是對話的語料，除了文意上不易根據主詞及動詞判斷裁切單位，對話會有語意表達不完全便被對方打斷，另外對話中有問答的語句，回答問題的語句中缺乏主詞與動詞做為裁切單位的判斷，為了維持本研究在分析語料的一致性，制定語料裁切單元與編碼原則（如附錄一）。

第二節 次級資料描述

本研究的研究對象即是語料本身，對話語句的來源是來自民國 98 年「虛擬參考服務的問題類型」國科會計畫中，進行虛擬參考服務時所產生的語料作為本次研究分析的次級資料，共有 9 位志願館員擔任虛擬參考服務館員，共有 30 位志願讀者。

9 位志願館員服務的圖書館，其中 6 位是在學術圖書館，包括：1 位參考服務館員、3 位部分負責參考服務工作、2 位圖書館其他單位館員；其中 2 位是在公共圖書館，包括：1 位參考服務館員、1 位部分負責參考服務工作；其中 1 位是在專門圖書館擔任參考服務館員。志願館員編號從 L01、L02 依序至 L09（如表 3-2-1）。

表 3-2-1 志願館員基本資料（續下頁）

館員編號	性別	館員專長及特質	任職參考 館員工作 年資	服務圖書館類型
L01	女	● 目前負責參考服務工作 ● 擅長回答商管領域問題	8 年	學術圖書館
L02	女	● 部分參與參考服務工作 ● 可回答一般指引性問題	6 年	學術圖書館
L08	女	● 部分參與參考服務工作 ● 可回答廣泛性問題	6 年	學術圖書館
L03	女	● 部分參與參考服務工作 ● 可回答廣泛性問題	2 年半	學術圖書館
L04	男	● 可回答廣泛性問題	無	學術圖書館
L05	女	● 可回答廣泛性問題	無	學術圖書館

表 3-2-1 志願館員基本資料（承上頁）

L06	男	● 部分參與參考服務工作 ● 可推薦新書與青少年讀物	3 年	公共圖書館
L09	女	● 目前負責參考服務工作 ● 可回答廣泛性問題	1 年半	公共圖書館
L07	女	● 目前負責參考服務工作 ● 擅長回答醫學領域問題 ● 擅長介紹及教學 EndNote 書目管理軟體	6 年	專門圖書館

附註：年資計算截至 2009 年 12 月

每位志願館員在擔任虛擬參考服務館員之前，須參加一系列 6 堂課的遠距線上同步培訓課程，培訓課程由三位受過培訓的研究助理擔任培訓員，培訓課程時間從 2009 年十二月至 2010 年二月止，每次課程間隔一至兩個星期，每一次培訓約時間大約一小時（吳美美、許鴻哲，2011）。

30 位志願讀者，主要透過台大批踢踢實業坊 part time 版、師大精靈之城廣告版、Facebook 動態消息、噗浪發佈訊息及 Windows Live Messenger 顯示名稱等方式宣傳虛擬參考晤談服務活動，希望能多方招募到有資訊需求的大學生及碩士生讀者，因為其中一名志願館員是負責醫學相關的參考服務，亦另外招募醫護人員作為讀者以符合館員服務的專業。館員值班表公告在虛擬參考服務研究室網頁正中央（如附錄二），讀者自行到網頁上選擇可以的時間，並說明參考服務要詢問的問題，研究助理會初步篩選讀者，排除未填寫參考服務問題或是詢問奇怪問題的讀者。志願館員編號從 U001、U002 依序至 U030，11 位是大學生、1 位是大學應屆畢業生、10 位是研究所一年級學生、4 位是研究所二年級學生、2 位是研究所三年級學生、2 位是醫護人員（如表 3-2-2）。其中 28 位讀者都是在國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教室使用電腦進行虛擬參考服務，全程有研究助理陪同，僅有讀者 U008 及 U021，2 位醫護人員因工作無法配合實驗地點，另在其他場所進行虛擬參考服務。。

表 3-2-2 志願讀者背景資料統計

讀者背景	大學生	大學畢業生	研一學生	研二學生	研三學生	醫護人員
人數(%)	11 (37%)	1 (3%)	10 (33%)	4 (13%)	2 (7%)	2 (7%)

第三節 資料蒐集、整理、與分析方法

本研究整理出 30 個案例的逐字稿語料、遠距視訊會議系統的完整錄影檔以及虛擬參考服務後讀者填寫的回饋意見問卷。本研究分別兩方面進行：語料分析和讀者回饋意見問卷分析。

語料分析的部分，首先進行逐字稿語料校稿，之前逐字稿的轉錄方式是將聽到的所有字句轉錄為文字即可，由於本次研究進行言談分析需要將對話時的口氣與語調也記錄下來，對話之間暫停晤談、以及同時交談而對話重疊的部分，在本次進行逐字稿語料時皆有記錄下來，使得逐字稿語料能盡量呈現館員與讀者交談時情境的氛圍。

本研究語料根據 Sacks 等人 (1974, pp.731-732) 定義語料中表達口氣及語調的標點符號使用規則，輔以少部分自行規定的逐字稿原則，完成逐字稿轉錄（詳細逐字稿轉錄原則如附錄三）。

語料分析透過言談分析的研究方法，以語句為裁切分析單元，分為兩步驟進行，第一個步驟是由編碼架構形成編碼表，第二個步驟是使用類統計式分析法，根據編碼表將語料的語句編碼，並加以進行統計分析，以下分別說明兩步驟的進行方式。

（1）編碼架構形成編碼表

本研究使用主軸編碼 (axial coding) 的方式，先根據第二章文獻探討結果形成編碼架構，包括「與讀者親近」、「釐清、瞭解、與確認問題」、「搜尋、回答問題」、以及「後續追蹤及結束」四個晤談策略面向，無法符合以上四個晤談策略的列入「其他情況」，依序給予晤談策略代碼 1 至 5，並根據文獻說明晤談策略定義（如表 3-3-1）。

表 3-3-1 虛擬參考服務晤談策略編碼架構（續下頁）

晤談策略代碼	晤談策略定義
1. 與讀者親近	(1) 開場時館員與讀者建立關係 (2) 館員詢問讀者本次參考問題，表現願意服務的態度 (3) 館員自我介紹

表 3-3-1 虛擬參考服務晤談策略編碼架構（承上頁）

2. 釐清、瞭解、 與確認問題	(1) 讀者陳述本次要詢問的問題後，館員釐清與瞭解讀者問題 (2) 在開始找資料前，館員向讀者確認要詢問的問題
3. 搜尋、回答問題	(1) 館員建立搜尋策略 (2) 館員向讀者說明正在查找的資料 (3) 教導讀者使用資源 (4) 注意晤談時間不宜過長
4. 後續追蹤及結束	(1) 瞭解是否完整回答讀者問題 (2) 館員取得與讀者後續連繫的方式 (3) 向讀者表示參考服務即將結束
5. 其他情況	(1) 無法列入以上四種情況列入此策略

本研究從 30 個案例中，找出兩個語料豐富度高的案例根據編碼架構做編碼，將同一個編碼的語料聚集，反覆檢視找出晤談策略面向的子策略，例如：「與讀者親近」晤談策略面向，代碼為 1，其中的晤談子策略，依序以 1.1、1.2...列出，檢視 30 個案例將所有的晤談子策略列出。相近的編碼進行合併，並以動詞為子策略的命名原則，給予每一個晤談子策略編碼定義後，完成本研究編碼表。

（2）使用類統計式分析法

Miller 和 Crabtree (1992, p.18) 提出四種質化分析的方法，本研究選用偏向「客觀」、「標準化」、「實證科學」式的類統計式 (quasi-statistical) 分析法進行晤談語料資料的分析，根據編碼表對每一個晤談子策略的編碼定義，以及本章研究方法中定義出的分析單元裁切原則，使用 AtlasTi 質化分析軟體，將語料中語句編碼，最後以統計分析案例中晤談子策略的語句數。

本研究從 30 個案例中，每位館員選擇 2 個服務案例，九位館員共計選擇 18 個案例，本研究從 18 個案例分析中瞭解案例使用晤談子策略的分布情形。本研究選擇 18 個案例是從虛擬參考服務三十個案例介紹(如附錄四)作為篩選原則。館員 L01 服務的 4 位讀者中，讀者 U002、U022、U011 皆為圖資領域碩士生，從讀者問題可發現皆詢問與圖資學科相關問題，於是選擇其一參考諮詢服務案例編號為 001 的讀者 U002，另一案例為美術學科背景，參考諮詢服務案例編號為 004 的讀者 U015；館員 L02 服務的 4 位讀者中，讀者 U024 和 U029 為圖資領域碩士生，為使讀者具多樣性不選擇做為分析案例，於是選擇參考諮詢服務案例編

號為 007 的讀者 U009 以及參考諮詢服務案例編號為 008 的讀者 U018；館員 L03 服務的 3 位讀者，參考諮詢服務案例編號為 009 的讀者 U025 詢問的參考問題較簡單、晤談時間也較短，不選擇做為分析案例，於是選擇參考諮詢服務案例編號為 010 的讀者 U028 以及參考諮詢服務案例編號為 011 的讀者 U030；館員 L04 服務的 4 位讀者，讀者 U026 以及 U004 服務時間同一天，於是選擇其一參考諮詢服務案例編號為 013 的讀者 U004，另一案例選擇參考諮詢服務案例編號為 014 的讀者 U013。

館員 L05 服務的 4 位讀者，參考諮詢服務案例編號為 018 的讀者 U010 問題較為簡單，於是選擇一位碩士生、一位大學生，分別為參考諮詢服務案例編號為 016 的讀者 U001 以及參考諮詢服務案例編號為 017 的讀者 U006；館員 L06 服務的 3 位，參考諮詢服務案例編號為 020 的讀者 U023 為圖資領域碩士生，為使讀者具多樣性不選擇做為分析案例，於是選擇參考諮詢服務案例編號為 021 的讀者 U027 和參考諮詢服務案例編號為 022 的讀者 U019；館員 L07 僅服務 2 位讀者，皆選；館員 L08 服務 4 位讀者，選擇兩位不同學科碩士生以增加樣本多樣性；館員 L09 僅服務 2 位讀者，皆選。

讀者回饋意見問卷分析的部分，由於讀者回饋意見問卷包括讀者對系統面、晤談面、以及資源面等三個評鑑服務的面向（吳美美、魏曉婷、許鴻哲，2010），本研究僅擷取晤談面的意見內容，包括兩題可複選勾選題以及一題開放式問題（如附錄五）。

本研究整理出 30 份讀者回饋意見中晤談面的意見內容，包括兩題可複選勾選題以及開放式問題，根據編碼架構的 5 個晤談策略將回饋意見分類（如附錄六），進一步將相似的意見項目整合，並進行次數統計分析。

第四節 質化研究資料分析的三角檢測

Kirk 和 Miller（1986, pp.19-20）提出質化研究中檢測信度的方式是檢視測量

程序的可重複性，檢視效度的方式是檢視闡述結果的正確性，胡幼慧(2008，頁，119)也提到可透過研究同儕的參與討論(peer debriefing)提高研究的內在效度。

研究者本身在編碼完案例後，將編碼表中每一個晤談子策略反覆檢視，使得同一個晤談子策略的內容與編碼定義達一致性。本研究準備完整編碼表，以及從6個案例中隨機挑出共100個語句，由於語句的意義須參考前後文對話，本研究呈現案例語句的方式為 Word 檔語料（如附錄七），使用新增註解功能讓編碼員填寫，另外兩位編碼員與研究者的編碼一致性分別為65%以及69%（如附錄八）。

第四章 資料分析

本章根據晤談策略編碼架構分析晤談語料，「與讀者親近」晤談策略面向包括 3 個子策略，「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略面向包括 6 個子策略，「搜尋、回答問題」晤談策略面向包括 12 個子策略，「後續追蹤及結束」晤談策略面向包括 4 個子策略，「其他狀況」晤談策略面向包括 3 個子策略（如表 4-1）。

本章共分為六節，第一節至第五節分別說明「與讀者親近」、「釐清、瞭解、與確認問題」、「搜尋、回答問題」、「後續追蹤及結束」、以及「其他情況」等五項晤談策略面向所包含的子策略，並分析案例中使用晤談策略的語句分布情形，第六節是依據 5 個晤談策略面向來分析讀者進行虛擬參考服務後的回饋意見。

表 4-1 虛擬參考服務晤談策略編碼表（續下頁）

晤談策略代碼		代碼說明	編碼定義
1. 與讀者 親近	1.1	打招呼	從彼此陌生開始建立關係；歡迎詞
	1.2	表現服務興趣	館員表現出對讀者的問題十分感興趣，並表現出願意提供最有效益協助的態度
	1.3	透露自我	館員在服務中適時向讀者提及個人的經驗或想法
2. 釐清、瞭 解、與確 認問題	2.1	澄清與釐清主題	釐清讀者要詢問的問題 讀者未能清楚陳述問題時，館員進一步引導來聚焦主題 詢問讀者所需的資料類型、年代
	2.2	瞭解讀者先前的檢 索經驗	讀者針對本次的參考問題，使用過哪些資源？搜尋結果為何？是否滿意？
	2.3	瞭解資料用途	瞭解資料是用來做課程報告、投稿文章或論文
	2.4	瞭解讀者背景	瞭解學科、學歷背景、報告的課程名稱 瞭解讀者查找資料能力的程度
	2.5	確認讀者問題	在查找之前，再次與讀者說明要找的資料主題，以確認館員對問題的認知與讀者想表達的一致
	2.6	提供相關字詞	讀者提供主題相關字詞 館員根據自身經驗，提供讀者符合需求的關鍵字詞
3. 搜尋、回 答問題	3.1	說明心智搜尋策略	館員向讀者說明思考的過程及會嘗試使用的資源
	3.2	介紹資源	說明資源的特點、使用（取用）方式，例如：資料庫收錄的期刊來源、資料筆數、資料類型及學科主題、資源網址連結位置、下載全文的方式、以及申請館際合作的流程等

表 4-1 虛擬參考服務晤談策略編碼表（承上頁）

	3.3	指導檢索技巧	指導讀者之後也可運用的技巧，包括：布林邏輯的使用、鍵入關鍵字詞的技巧、延伸閱讀的策略
	3.4	說明虛擬參考服務系統操作過程	館員使用虛擬參考服務系統功能時，會說明正在操作哪個功能
	3.5	說明找資料過程	館員一面查找資料，查找及點選頁面的過程，一面會向讀者說明動作的操作過程
	3.6	說明檢索結果	檢索結果顯示在頁面後，館員透過說明檢索結果來引導讀者視線
	3.7	檢視與調整檢索結果	讓讀者檢視結果是否符合需求，館員再來調整檢索條件 館員看到檢視結果便認為結果不佳，主動表示需調整檢索條件
	3.8	確認與調整畫面	館員會注意讀者是否能成功檢視系統傳送的畫面
	3.9	請讀者操作	館員希望讀者能夠實際使用資源來查找資料
	3.10	注意晤談時間	館員注意到參考服務時間不宜過長
	3.11	提供書目清單	館員將本次服務找到的資源列出，提供給讀者
	3.12	總結參考晤談	在參考服務的最後，說明本次提供哪些資源
4. 後續追蹤及結束	4.1	瞭解讀者對結果滿意程度	詢問讀者是否有完整回答問題、滿意度為何
	4.2	詢問讀者其他需求	請讀者針對館員回答問題的部分，提出有哪些不懂的部分 請讀者提出其他要詢問的問題
	4.3	取得後續連繫方式	請讀者留下聯絡方式 館員留連絡方式給讀者
	4.4	表示服務即將結束	告知讀者本次參考服務以告一段落
5. 其他情況	5.1	確認與調整聲音	確認雙方可清楚聽到聲音，並且音量適中
	5.2	說明暫停晤談的情況	當實體環境或虛擬環境發生狀況，而使得虛擬參考服務無法繼續順利進行時，館員應向讀者說明目前環境的情況為何
	5.3	虛擬參考服務系統介紹	介紹虛擬參考服務系統具備視訊、聲音、文字對話框等功能

以下依序說明晤談策略內容，並列舉案例中晤談語句做為佐證，列舉案例的方式是列出參考諮詢編號、館員編號、讀者編號、以及案例之行號，例如：
[023_L07_U008_329-330]其中 023 是指參考諮詢編號，L07 是館員編號，U008 是讀者編號，行號是 329 至 330，晤談語句字型與行文字型不同以便於辨別。

第一節 晤談策略一分析：

虛擬參考服務館員「與讀者親近」晤談策略

從資料分析中發現「與讀者親近」的晤談策略面向中，包括『打招呼』、『表現服務興趣』、以及『透露自我』等 3 個子策略（如圖 4-1-1）。從資料分析中同時發現 18 個案例中 9 位館員皆有使用『打招呼』和『表現服務興趣』子策略，其中 7 位館員有使用『透露自我』子策略（L01、L03、L04、L05、L06、L07、L09）。

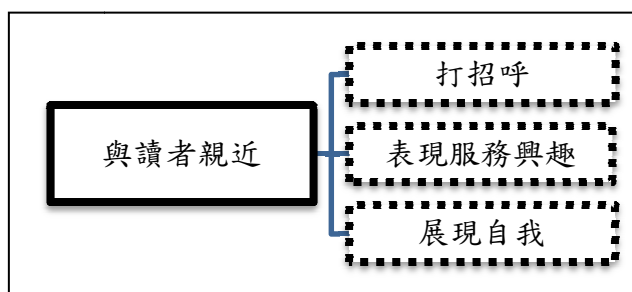


圖 4-1-1 「與讀者親近」晤談策略包括 3 個子策略

1.1 打招呼

打招呼是館員和讀者從彼此陌生開始建立關係的第一步接觸，便是從讀者進入虛擬參考服務室後彼此交談的第一句話開始。從案例中發現館員打招呼方式可分為五種，包括：簡單問候語、稱呼讀者暱稱加上簡單問候語、簡單問候語加上詢問本次服務需求、簡單問候語加上歡迎詞、以及被動等候。

（1）簡單問候語。

這種打招呼的方式是最經常出現的，例如：館員 L06、L07、L08、L09 在讀者進入虛擬參考服務室後，以簡短的问候開啟參考服務對話。

L：你好[022_L06_U019_11]

L：喂，你好，請問有聽到聲音嗎？ [030_L09_U007_11]

（2）稱呼讀者暱稱加上簡單問候語。

例如：館員 L04 和 L05 在讀者一進入虛擬參考服務室後，便以讀者使

用的暱稱來稱呼，以拉近和讀者之間的距離。

L：哈囉，小綠你好 [013_L04_U004_11]

L：Judy，你好 [016_L05_U001_11]

(3) 簡單問候語加上詢問本次服務需求。

例如：館員 L01 在讀者進入虛擬參考服務室後，先表明自己身分，並詢問讀者本次前來是希望館員能提供什麼協助。

L：嗯，我是今天的值班館員，請問你有什麼事嗎？ [004_L01_U015_13]

(4) 簡單問候語加上歡迎詞。

例如：館員 L03 在讀者進入虛擬參考服務室後，先簡單問候，並表示很歡迎讀者前來使用本服務。

L：嗯，你好，歡迎你今天來參加我們這個服務 [011_L03_U030_17]

(5) 被動等候。

例如：館員 L02 在讀者進入虛擬參考服務室後，館員並沒有開啟對話，反而是由讀者先發言，館員聽到讀者發言後才以簡單問候語回應。

U：你好，就是我想問就是有關青少年群眾鬥毆的問題

L：嗯？ [007_L02_U009_11-12]

1.2 表現服務興趣

表現服務興趣是館員從語言上表達出樂意讀者提出問題，並且有意願提供最有效益協助的態度。從案例中發現 9 位館員皆會在開場打招呼後表現服務興趣，主動詢問讀者本次的參考問題為何，是否在查找資料上遇到問題需要協助。

L：請問你有沒有什麼，我可以幫你的，還是你有找資料有發生什麼問題，我們可以一起討論 [001_L01_U002_37]

L：您好，可以，請問一下有什麼我可以幫忙的地方嗎？ [008_L02_U018_19]

L：好，那不曉得你有沒有什麼，嗯問題想要詢問的，看我這邊有沒有辦法幫你解決 [014_L04_U013_25]

L：你好，請問有什麼問題需要為您服務嗎？ [029_L09_U005_22]

1.3 透露自我

透露自我是館員會在服務中適時向讀者提及個人的背景、經驗或想法。館員適度透露自我，會使得讀者在晤談過程中比較願意說明自己要詢問的問題，也會比較樂於和館員互動。

L：那就是，首先就是，先自我介紹一下

U：嗯

L：我叫Ronnie，然後我目前服務於XX大學

[017_L05_U006_40-42]

L：...因為我是沒有常上XX大學的圖書館的網頁，所以他可能放在哪邊我不是很清楚，搞不好你們有買也有可能，那假設說你們沒有買的話，你也可以透過別的方式。

[013_L04_U004_112]

本研究進一步分析 18 個案例中，「與讀者親近」晤談策略語句使用的頻率(如表 4-1-2)，18 個案例中皆有打招呼以及表現服務興趣的語句，其中 12 個案例有透露自我的語句。18 個案例中使用表現服務興趣子策略語句最多的案例有 10 個，使用打招呼和透露自我子策略語句最多的案例各為 6 個；18 個案例中使用打招呼子策略語句次多的案例有 10 個，使用表現服務興趣子策略語句次多的案例有 5 個，使用透露自我子策略語句次多的案例有 4 個(如表 4-1-1)。

表 4-1-1 「與讀者親近」晤談策略最多語句和次多語句的晤談子策略分布情形

晤談策略 子策略	1.2	1.1	1.3
	表現服務興趣	打招呼	透露自我
語句分布			
最多語句案例數	10	6	6
次多語句案例數	5	10	4

使用表現服務興趣子策略語句最多的 10 個案例中，分別是館員 L01、L03、L06、L07、L08、和 L09 等 6 位館員服務的案例中，其中館員 L06、L08、L09 等 3 位館員在「與讀者親近」的語句總數較低，雖然表現服務興趣是這 3 位館員語句最多子策略，但從案例中僅有發現 3 位館員在開場後表現服務興趣。從案例語料中發現館員 L01、L03、L07 除了在開場的節奏中主動表現服務的意願，在晤談的過程中亦不時地表現出願意服務的心態。例如：館員 L01 表示願意示範資料庫如何使用；館員 L03 表示歡迎讀者繼續問其他參考問題；館員 L07 表示

即使讀者是詢問如何使用搜尋引擎找資料的一般問題，館員也很樂意回答。

U：嗯，方便示範嗎？

L：可以呀可以(h)呀(h) [004_L01_U015_64-65]

U：喔：好，好像挺有趣的，那我可以再問第三個問題嗎？

L：可以，請說 [011_L03_U030_138-139]

U：我是說在你們的研究裡面呀，這樣的功能，就是一個網路這樣的一個查詢的功能，
可我問這樣的一個問題會不會有點不太match，不太有相關性

L：喔，還是可以問，((笑聲))你有問了一個正經的問題了，可以開放你問一個休閒的
問題 [023_L07_U008_329-330]

使用打招呼子策略語句最多的 6 個案例中，分別是館員 L02、L03、L06、L08 等 4 位館員服務的案例中，其中館員 L03 是打招呼和表現服務興趣百分比相同，已在表現服務興趣語句最多子策略中討論過，館員 L02、L06、L08 在「與讀者親近」的語句總數較低，主要是使用打招呼的晤談子策略。

使用透露自我項目語句最多的 6 個案例中，分別是館員 L03、L04、L05、L06，次多語句的 4 個案例中，分別是館員 L01、L07、L09。從案例中發現 7 位館員透露自我的情況可分為三種：主動分享、適時提及、以及回答讀者詢問。

(1) 主動分享。

館員會在晤談過程中時常分享個人經歷與看法，例如：館員 L04 主動表示可登入使用讀者就讀學校的圖書館資源；館員 L05 在進行參考服務時，會主動提及自身服務的單位以及向讀者表示自己對參考問題的主題不是很熟悉。

L：好那假如說你假如資料有任何問題的話，你都可以寫信來，那因為我有XX大學的帳號跟密碼，所以我也可以上你們的資料庫裡面去查查看，到底資料是怎樣

U：嗯

L：所以對我來講，XX大學圖書館我常用啦，所以對你們的資料內容我還滿熟悉的 [014_L04_U013_284-286]

L：現在我們試試看好不好，因為其實我先說明一下喔，因為我服務的學校其實是偏重在理工跟商，那沒有國文的科系，所以這個參考題目是我第一次碰到，所以我試試看 [017_L05_U006_88]

(2) 適時提及。

館員會在晤談的語句中，偶爾提及相關的自身經驗，但不會主動說明太多，例如：館員 L01 在檢索過程中提及自己習慣用進階查詢；館員 L03 在晤談中並沒有說明自己是哪個圖書館的館員，但在晤談的過程中有提到自己會使用大學圖書館的資源；館員 L06 向讀者表示自己不熟悉讀者的學科領域，進而澄清與釐清讀者的主題。

L：這樣清楚喔，好，那我們就來看有關於中國古畫的鑑賞，稍等一下喔，因為我習慣用進階查詢... [004_L01_U015_89]

L：對，他大部分是英文的，那如果說是中文的話，我看一下你們學校有沒有買。(24秒) 有的時候，我會去用OO大學圖書館的資料庫，他有一個資料庫是我目前在你們學校這邊沒有找到... [010_L03_U028_58]

L：...我因為我不是在工學院，所以我想說問一下會比較好，那你的詢問是在工程還是在說工廠 [022_L06_U019_24]

(3) 回答讀者詢問。

館員本身並沒有主動提及個人經驗，而是讀者主動詢問館員問題，館員便表達自己的經驗及想法，例如：讀者 U008 詢問館員 L07 是否知道某個網站；讀者 U005 詢問館員 L09 如何知道可以從西雅圖公共圖書館來找相關資料。

U：ㄟ，我問你唷，你知道有個台北學習網，台北e-learning網，你知道這東西嗎？

...

L：...我不知道有台北e大耶，我剛剛才看到 [023_L07_U008_606, 656]

L：嗯，對，你有看到嗎？

U：有有有，那你怎麼知道要來這邊找？

L：喔，因為就是以前有接觸過，應該說西雅圖公共圖書館他可能比較針對大範圍的讀者服務這樣子，所以就先嘗試找找看這裡 [029_L09_U005_39-41]

表 4-1-2 「與讀者親近」晤談子策略之語句分析表（續下頁）

語句數(%)	館員 編號	晤談子策略			總數(%)	最多 語句 數 項目	次多 語句 數 項目
		1.1 打招呼	1.2 表現服務 興趣	1.3 透露自我			
參考諮詢 服務案例編號							
001	L01	3 (25%)	8 (67%)	1 (%)	12 (100%)	1.2	1.1

表 4-1-2 「與讀者親近」晤談子策略之語句分析表（承上頁）

004	L01	2 (29%)	3 (43%)	2 (29%)	7 (100%)	1.2	1.1 1.3
007	L02	3 (75%)	1 (25%)	0 (0%)	4 (100%)	1.1	1.2
008	L02	3 (60%)	2 (40%)	0 (0%)	5 (100%)	1.1	1.2
010	L03	2 (25%)	1 (13%)	5 (63%)	8 (100%)	1.3	1.1
011	L03	3 (43%)	3 (43%)	1 (14%)	7 (100%)	1.1 1.2	1.3
013	L04	2 (22%)	1 (11%)	6 (67%)	9 (100%)	1.3	1.1
014	L04	3 (25%)	3 (25%)	6 (50%)	12 (100%)	1.3	1.1 1.2
016	L05	4 (27%)	1 (7%)	10 (67%)	15 (100%)	1.3	1.1
017	L05	4 (15%)	7 (26%)	16 (59%)	27 (100%)	1.3	1.2
021	L06	1 (50%)	1 (50%)	0 (0%)	2 (100%)	1.1 1.2	
022	L06	1 (33%)	1 (33%)	1 (33%)	3 (100%)	1.1 1.2 1.3	
023	L07	3 (15%)	14 (70%)	3 (15%)	20 (100%)	1.2	1.1 1.3
024	L07	2 (11%)	10 (53%)	7 (37%)	19 (100%)	1.2	1.3
025	L08	1 (25%)	3 (75%)	0 (0%)	4 (100%)	1.2	1.1
028	L08	3 (60%)	2 (40%)	0 (0%)	5 (100%)	1.1	1.2
029	L09	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	4 (100%)	1.2	1.1 1.3
030	L09	1 (20%)	4 (80%)	0 (0%)	5 (100%)	1.2	1.1

附註：「與讀者親近」晤談策略共 3 項。本研究分析 18 個案例中，這 3 個晤談子策略中的語句數，3 項的語句總數為百分比 100%。每一個案例中晤談子策略語句數百分比最高以及次高子策略，分別將晤談子策略的代碼列在表格後兩欄，同時兩項以上百分比相同，則同時標記。

第二節 晤談策略二分析：

虛擬參考服務館員「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略

從資料分析中發現「釐清、瞭解、與確認問題」的晤談策略面向中，包括『澄清與釐清主題』、『瞭解讀者先前的檢索經驗』、『瞭解資料用途』、『瞭解讀者背景』、『確認讀者問題』、以及『提供相關字詞』等 6 個子策略（如圖 4-2-1）。從資料分析中同時發現 18 個案例中 9 位館員皆有使用『澄清與釐清主題』子策略，18 個案例中有 10 個最多語句以及次多語句是『澄清與釐清主題』和『瞭解讀者先前檢索經驗』2 個子策略。

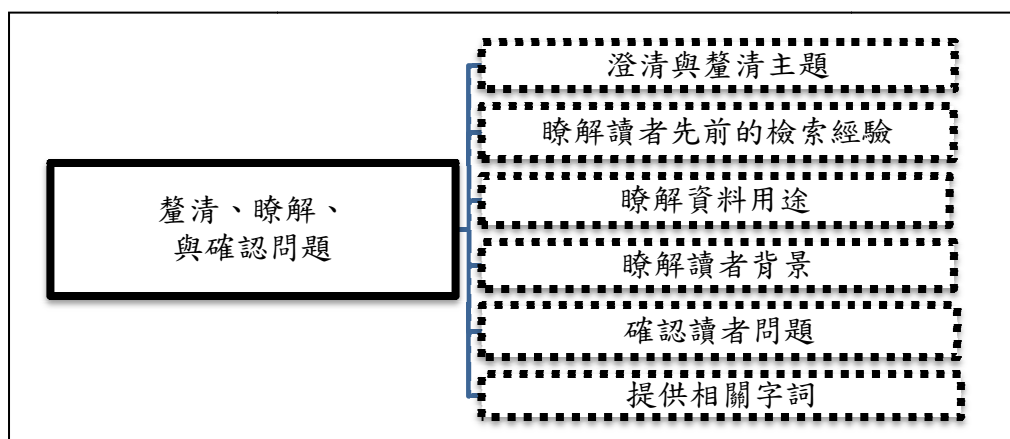


圖 4-2-1 「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略包括 6 個子策略

2.1 澄清與釐清主題

澄清與釐清主題是館員會根據讀者陳述問題的方式，以及問題的主題性、難易深淺程度的不同，進一步詢問讀者真正要詢問的問題為何。從案例中發現館員澄清與釐清主題的方式分為四種，包括：聆聽、主題聚焦、釐清主題詞彙、以及瞭解資料需求。

(1) 聆聽。

館員在開始回答問題之前，先讓讀者能完整解釋自己要詢問的問題，讀者可能表達較慢、或是談話中會有停頓，館員會先讓讀者闡述完再開始提出問題。

U：嗯：我之前在找資料就是像—我先去國圖的期刊論文索引嘛

L：嘿

U：然後可能看到我要的資料之後，我再回OO大學圖書館去看一下—比如說我們有沒有買他們的全文資料

L：對

U：就是會回去搜尋那個—電子期刊，就是看我們有沒有買他們的電子期刊，然後再去下載他的全文的檔案

L：嘿

U：我只是想要問一下我這個步驟是對的嗎？還是： [014_L04_U013_171-177]

(2) 主題聚焦。

從案例中發現讀者一開始提出的問題較為模糊，館員會進一步引導讀者回答，使得讀者詢問的問題能更加確切，例如：讀者 U015 一開始僅說明

想找藝術研究相關資料，館員 L01 便進一步釐清讀者所需要的資料是著重在藝術的哪個主題。

L：這樣可以，這樣就很清楚了，因為剛剛有回音，你剛剛說：你要找哪方面資料？

U：可能跟藝術相關的，[藝術研究跟]

L：[藝術有關]

U：嗯，對

L：嗯：我可以請教你，這是您的－您是要完成一份報告還是你想要找－這些資料請問是要做哪方面的？

U：嗯：

L：我會這樣問主要是說，因為藝術感覺還滿大的，如果說是一門課的報告，可能會有一點方向，看你可不可以再提供相關的資料給我

U：喔，好，那如果縮小的話，大概就是在古畫鑑定的部分，就是

L：古畫的鑑定

U：嗯

L：你是中國書畫，還是包括西洋？

U：對，中國的古畫

[004_L01_U015_21-32]

(3) 釐清主題詞彙。

讀者很清楚的陳述自己的問題，但因為讀者陳述的是所學的專有名詞，讀者詢問的主題是館員較不瞭解的，因此在開始協助讀者找資料之前，館員必須先釐清讀者詢問的主題概念為何，例如：讀者 U027 直接告訴館員某一個數學運算式的名稱，由於館員 L06 並不瞭解讀者詢問的主題，因此館員先花一些時間瞭解讀者所提出的主題詞彙意義為何。

L：Speeded Up Robust Features，請稍等我一下，我先看一下他是什麼東西(h)

U：好，沒問題

(30秒)

L：嗯：你先幫我看一下，看這是不是你要找的，我先跟你確認一下主題對不對

U：OK

(5秒)

L：現在在共享頁面你可以看到一個網頁，是不是這東西

U：嗯：對，是

[021_L06_U027_27-34]

(4) 瞭解資料需求。

館員已瞭解讀者所要詢問的主題，因此進一步詢問讀者對資料類型、

資料年代、或是語言的需求為何，例如：館員 L01 詢問讀者是需要書、期刊、還是論文的資料；館員 L02 詢問讀者是需要中文還是西文的資料。

L：中國古畫的鑑定，那您是要哪方面背景的資料呢？比如說，可能你想要看看期刊方面可能有沒有人做過這方面的研究，還是學位論文，還是相關的書？

[004_L01_U015_33]

L：就是小團體，那你要找的是屬於中文方面的資源或是英文方面的？

U：嗯，中文的

[007_L02_U009_40-41]

2.2 瞭解讀者先前的檢索經驗

瞭解讀者先前的檢索經驗是館員會透過瞭解讀者使用過哪些資源、查找資料遇到的困難，進而更明確瞭解讀者本次的資訊需求，並對讀者本次提出的參考問題更聚焦、更具體化。瞭解讀者先前的檢索經驗包括兩種方式，第一種是詢問讀者對參考問題的涉入程度，第二種是請讀者提供相關資料。

(1) 詢問讀者對參考問題的涉入程度。

每個讀者先前檢索的經驗不同，有的讀者可能都還沒開始找，有的讀者使用過搜尋引擎，有的讀者使用過網路資源，甚至有的讀者已有資料庫檢索的經驗，館員必須瞭解讀者針對參考問題已使用過哪些搜尋方式，而能進而提供讀者所需的服務。

L：中國的神話故事，那請問一下就是您目前呀，除了說使用google來做搜尋之外，你有使用過學校的資料庫嗎？或是說一有使用過像電子資料庫之類的資源來查找你想要的東西嗎？

[010_L03_U028_26]

U：喔-教育部的電子辭典我有查過

L：你有查過了，那結果怎麼樣？

U：對

U：嗯：他也是資料太雜了

L：資料太雜了是不是？我們一起看一下

U：而且就是我要

L：一起看一下那個資料，這樣會比較有概念你講的哪個資料對你太雜的定義在哪裡

[017_L05_U006_129-135]

(2) 請讀者提供相關資料。

當讀者已經有查找到相關的資料，館員可請讀者提供相關資料，以藉

由這些資料來瞭解讀者具體想要的資料為何。例如：讀者 U002 已經找到國外的數據，但找不到國內的，於是館員 L01 請讀者提供國外的數據做為參考；讀者 U027 已經知道數學運算式的內涵，但希望找到能針對運算式的過程多做說明的資料，於是館員 L06 請讀者提供數學運算式的名稱和讀者找到的論文資料。

U：對，我有找過，我有找到國外的數據，但是我找不到台灣的數據

L：那你找的是怎樣的數據，可以提供給我參考嗎？[你現在手邊的]，
U：[可是我找的]可是我找

的數據是美國統計，他是一個公司，他在統計podcast下載量，但是

L：podcast下載量

U：對，他是統計這個，但是是美國欸：網路人口這樣子 [001_L01_U002_64-68]

L：欸，所以說你論文找到，只是論文數據上，產生了不清楚想針對一些方式做那個
—那我可以麻煩你一下嗎？你可以把你找到的類似數學式子先給我看

U：是那一篇論文，還是說那個數學式的名稱

L：都可以，最好兩個都給我 [021_L06_U027_39-41]

2.3 瞭解資料用途

瞭解資料用途是館員依據讀者查找資料的目標與動機不同，所需的資源也會不同，讀者的資料用途包括：課程報告、投稿文章、或是寫論文，瞭解資料用途可做為館員衡量提供主題資料深淺度的依據。

L：報告還是碩士論文啊？

U：不是碩士論文，但是也不算報告，可能是要投稿的文章 [001_L01_U002_107-108]

L：你是用來做論文用的是嗎？

U：其實那是一個報告，然後就是做作業需要那相關的資料 [016_L05_U001_89-90]

2.4 瞭解讀者背景

瞭解讀者背景是館員對讀者所詢問的參考問題能有更全面性瞭解的方法，從案例分析發現兩種方式，第一種是瞭解讀者背景資料，包括：讀者就讀的學校、所學學科、學歷程度等資料；第二種是瞭解讀者對資源的認知程度。

(1) 瞭解讀者背景資料。

例如：館員 L05 詢問讀者就讀的學校、進而詢問就讀的系所並推測學歷程度、最後詢問讀者是為了哪門課的作業需求而來詢問問題。

L：所以你們，我想請問一下angel你目前就讀的學校是哪一所大學？

U：XX大學

L：XX大學是嗎？

U：嗯

L：那您的系所是？

U：國文系

L：就國文系，目前是大學部的學生嘛對不對？

U：對

L：好，那你們這門課是？科目名稱是什麼方便說一下嗎？

U：文法 [017_L05_U006_58-67]

（2）瞭解讀者對資源的認知程度。

例如：館員 L02 先瞭解讀者對心理學相關的主題資源瞭解程度為何，並配合使用 2.1 澄清與釐清主題的聆聽方法，讓讀者能更清楚陳述對資源的認知程度，以做為之後要介紹哪些資訊資源給讀者的依據

L：心理輔導，那你平常有做這樣的涉獵嗎？還是你就是完全不知道？

U：平常就是寫，就是因為我們寫平常系上報告滿多的，平時就是大部分都是去找全國博碩士論文網這樣

L：嗯嗯

U：對，可是我們也有老師就是要我們去找英文的論文來看

L：是，是，是

U：然後有時候就不太知道說，就是那種國外的資料庫，就是那種國外的論文要去哪裡找，就是要怎麼查詢這樣 [008_L02_U018_20-26]

2.5 確認讀者問題

確認讀者問題是館員在讀者完整陳述自身的參考問題後，改用其他詞彙來描述讀者的問題，再次向讀者確認館員自身對讀者問題的理解與讀者所要表達的意思是一致的。

L：那我再跟你確認一下，你要的資-你要的主題，你主要是要做有關於podcast方面的研究，那你想要知道我們台灣到底有多少人在使用這樣子的資訊服務

[001_L01_U002_170]

2.6 提供相關字詞

提供相關字詞是館員需要使用主題關鍵字詞來示範查找資料，從案例分析發現館員使用主題關鍵字詞有兩種方式，第一種是館員提供關鍵字詞，第二種是館員請讀者提供關鍵字詞。

(1) 館員提供關鍵字詞。

例如：讀者 U009 用自己的關鍵字詞找不太到資料，因此前來尋求協助，於是館員 L02 提供主題關鍵字詞給讀者，並在晤談中說明讀者之前使用的關鍵字詞找不太到資料的原因。

L：嗯嗯，(2秒) 對，就是因為你說你找的東西，就是因為你從暴力，那個你用鬥毆去，因為你想要找的是鬥毆事件的形成原因呀，他前面後面的原因，找到東

西比較不是那麼的多，那如果你用暴力去找會變成太雜太亂，
U：[所以恩，]
[會 較 廣]

L：對，比較廣泛一點，所以可能就是青少年的幫派形成的行為呀，或者是那種一校園暴力，校園暴力算嗎？ [007_L02_U009_73-75]

(2) 館員請讀者提供關鍵字詞。

在讀者比館員熟悉主題的情況下，館員會請讀者提供其他關鍵字詞，以便協助查找到更多相關資料。

L：你說血液培養，還有什麼其他的同義詞嗎？(1秒) 好像比較少

U：血瓶

L：血培喔？

U：血瓶，瓶子的瓶 [023_L07_U008_150-153]

本研究進一步分析 18 個案例中，「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略語句使用的頻率（如表 4-2-2），18 個案例中皆有澄清與釐清主題的語句，其中 17 個案例有瞭解讀者背景的語句，其中 14 個案例有瞭解讀者先前檢索經驗的語句，其中 10 個案例有確認讀者問題的語句，其中 9 個案例有提供相關字詞的語句，其中 5 個有瞭解資料用途的語句。

18 個案例中使用澄清與釐清主題子策略語句最多的案例有 11 個，使用瞭解讀者先前檢索經驗子策略語句最多的案例有 5 個，使用瞭解讀者背景子策略語句

最多的案例有 4 個；18 個案例中使用瞭解讀者先前檢索經驗子策略語句次多的案例有 7 個，使用瞭解讀者背景子策略語句次多的案例有 6 個，使用澄清與釐清主題子策略語句次多的案例有 5 個，使用確認讀者問題和提供相關字詞子策略語句次多的案例各有 1 個（如表 4-2-1）。

表 4-2-1「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略最多語句和次多語句的晤談子策略分布情形

晤談策略 子策略	2.1 澄清與釐 清主題	2.2 瞭解讀者 先前檢索 經驗	2.4 瞭解讀者 背景	2.5 確認讀者 問題	2.6 提供相關 字詞	2.3 瞭解資料 用途
語句分布						
最多語句案例數	11	5	4	0	0	0
次多語句案例數	5	7	6	1	1	0

從案例中發現最多語句以及次多語句是澄清與釐清主題和瞭解讀者先前檢索經驗的案例有 10 個，這表示虛擬參考服務館員在「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略面向中最常使用這兩個子策略。

從案例中發現最多語句以及次多語句其中一項是在澄清與釐清主題和瞭解讀者先前檢索經驗的案例有 8 個，另一個次多語句都在瞭解讀者背景子策略，館員 L01 有 1 個案例、館員 L02 有 1 個案例、館員 L05 有 2 個案例、館員 L06 有 1 個案例、館員 L07 有 1 個案例、館員 L08 有 2 個案例。從案例中發現這些館員在介紹資源給讀者之前，都會先瞭解讀者之前是否使用過、以及對該資源所包括的資料內容的瞭解程度。

表 4-2-2「釐清、瞭解、與確認問題」晤談子策略之語句分析表（續下頁）

語句數 (%)	館員 編號	晤談子策略						總數(%)	最多 語句 數 項目	次多 語句 數 項目
		2.1 澄清與 釐清 主題	2.2 瞭解讀者 先前檢索 經驗	2.3 瞭解資 料用途	2.4 瞭解讀 者背景	2.5 確認讀 者問題	2.6 提供相 關字詞			
參考 諮詢服務 案例編號										
001	L01	13 (29%)	12 (27%)	7 (16%)	4 (9%)	9 (20%)	0 (0%)	45 (100%)	2.1	2.2
004	L01	9 (33%)	3 (11%)	3 (11%)	8 (30%)	3 (11%)	1 (4%)	27 (100%)	2.1	2.4
007	L02	14 (35%)	14 (35%)	0 (0%)	10 (25%)	0 (0%)	2 (5%)	40 (100%)	2.1 2.2	2.4
008	L02	9 (38%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (38%)	0 (0%)	6 (25%)	24 (100%)	2.1 2.4	2.6
010	L03	7 (58%)	4 (33%)	0 (0%)	1 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	12 (100%)	2.1	2.2
011	L03	14 (61%)	7 (30%)	0 (0%)	1 (4%)	1 (4%)	0 (0%)	23 (100%)	2.1	2.2
013	L04	5 (17%)	16 (53%)	0 (0%)	5 (17%)	0 (0%)	4 (13%)	30 (100%)	2.2	2.1 2.3
014	L04	18 (41%)	14 (32%)	0 (0%)	9 (20%)	0 (0%)	3 (7%)	44 (100%)	2.1	2.2

表 4-2-2 「釐清、瞭解、與確認問題」晤談子策略之語句分析表（承上頁）

016	L05	6 (22%)	3 (11%)	4 (15%)	11 (41%)	3 (11%)	0 (0%)	27 (100%)	2.4	2.1
017	L05	5 (13%)	23 (59%)	0 (0%)	9 (23%)	2 (5%)	0 (0%)	39 (100%)	2.2	2.4
021	L06	23 (52%)	10 (23%)	2 (0%)	2 (5%)	6 (14%)	1 (2%)	44 (100%)	2.1	2.2
022	L06	3 (17%)	4 (22%)	0 (0%)	9 (50%)	2 (11%)	0 (0%)	18 (100%)	2.4	2.2
023	L07	16 (59%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (30%)	0 (0%)	3 (11%)	27 (100%)	2.1	2.4
024	L07	5 (25%)	7 (35%)	0 (0%)	5 (25%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)	2.2	2.1
									2.4	2.5
025	L08	12 (52%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (22%)	5 (22%)	1 (4%)	23 (100%)	2.1	2.4
028	L08	4 (27%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (53%)	2 (13%)	1 (7%)	15 (100%)	2.4	2.1
029	L09	6 (75%)	2 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)	2.1	2.2
030	L09	12 (39%)	13 (42%)	1 (3%)	5 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	31 (100%)	2.2	2.1

附註：「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略共 6 項。本研究分析 18 個案例中，這 6 個晤談子策略中的語句數，6 項的語句總數為百分比 100%。每一個案例中晤談子策略語句數百分比最高以及次高子策略，分別將晤談子策略的代碼列在表格後兩欄，同時兩項以上百分比相同，則同時標記。

第三節 晤談策略三分析：

虛擬參考服務館員「搜尋、回答問題」晤談策略

從資料分析中發現「搜尋、回答問題」的語句總數是佔整個參考晤談最大的部分，需要運用到的晤談子策略也最多，包括『說明心智搜尋策略』、『介紹資源』、『指導檢索技巧』、『說明虛擬參考服務（圖 4-3-1 中簡稱 VRS）系統操作過程』、『說明找資料過程』、『說明檢索結果』、『檢視與調整檢索結果』、『確認與調整畫面』、『請讀者操作』、『注意晤談時間』、『提供書目清單』、以及『總結參考晤談』等 12 個子策略（如圖 4-3-1）。從資料分析中發現 18 個案例中 9 位館員皆有使用『說明心智搜尋策略』、『介紹資源』、『說明找資料過程』、『確認與調整畫面』等子策略，並且從案例中發現最多語句以及次多語句是『介紹資源』的案例共有 16 個。

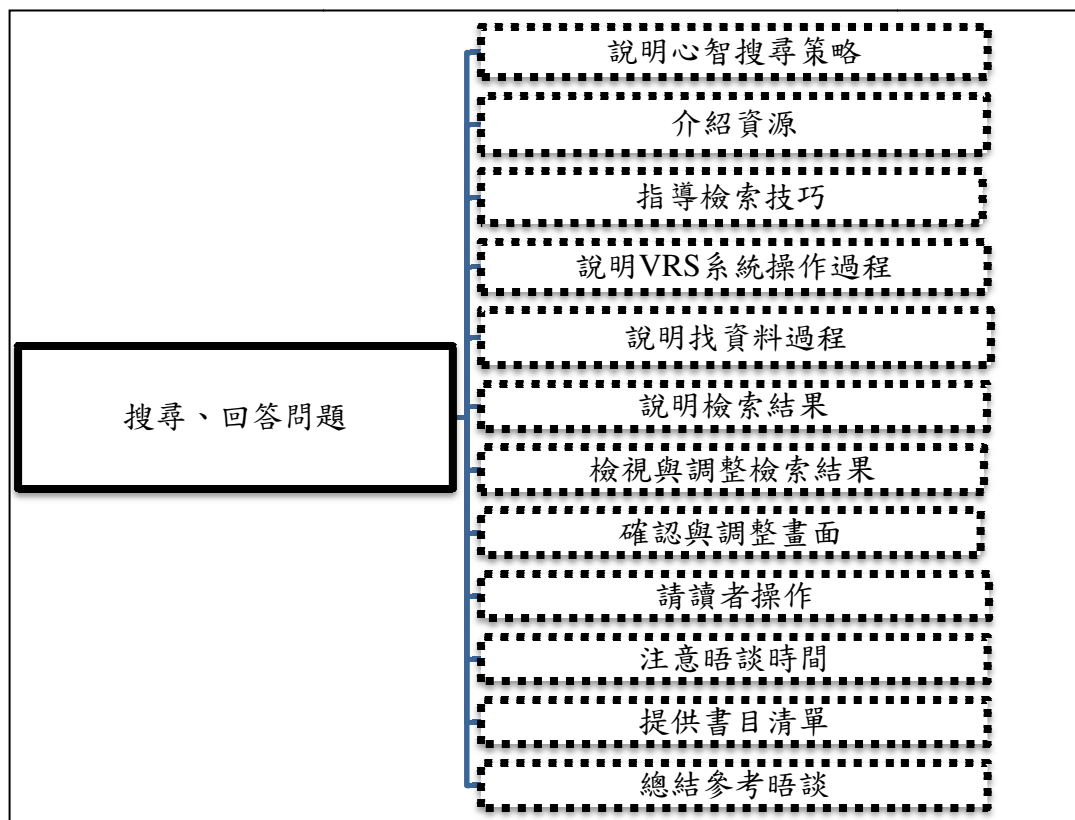


圖 4-3-1 「搜尋、回答問題」晤談策略包括 12 個子策略

3.1 說明心智搜尋策略

說明心智搜尋策略是館員在開始查找資料之前，館員將自己的思緒和抉擇的過程表達出來，向讀者說明自己正在思考要使用何種資源、以及提供哪些資訊能符合讀者需求。館員在表達自己的思慮時，一方面不會暫停和讀者之間的晤談，另一方面也能讓讀者瞭解館員接下來的資訊尋求策略為何。

L：還是其實你是想知道podcast有多少人是用這方面的，（1秒）因為這個好像方向不太一樣，這樣子好不好，我先就我知道的，比如說找mp3或ipod的市占率的情況，那我先推薦你幾種資料庫，那我們先看看可以找到些什麼，我們再來討論，這樣可以嗎？ [001_L01_U002_60]

3.2 介紹資源

介紹資源是館員向讀者介紹資源的特點以及資源使用與取用的方式，第一種是介紹資源的特點，是為了讓讀者瞭解可以在哪些時機使用這些資源，以及館員會建議使用這些資源的原因；第二種是介紹資源使用與取用的方式，館員會向讀者說明如何使用資料庫查找資料以及如何取得資料的全文內容。

(1) 介紹資源的特點

例如：館員 L06 向讀者說明學科的發展趨勢可以看哪些網站，如果是考研究所需要知道考試資訊可以從學校系所的網站去看相關資料。

L：這是國科會關於工業工程管理學的，他有一些比較新的，他可能是台灣比較新的地方，另外就是，如果你對工業工程管理有興趣的話，你可以到我們學校工教系所的網站去訂閱他的新聞，因為其實他如果你要考工教系的研究所的話，從他的網站去關注會比較快比較方便，而且像是你可能要，這些東西，網站上的速度一定比我們圖書館還要快 [022_L06_U019_103]

(2) 介紹資源使用與取用的方式。

例如：館員 L02 說明資料庫的使用方式，包括：檢視有全文的資料、資料依出版日期或相關性排序的方式等；館員 L05 向讀者說明如何取得資料庫上找到的資料全文內容。

L：或者是說你希望你找到的東西一定是要有全文的，你可以點選上面這個全文鍵，他又會把沒有全文的東西給過濾掉，那他的文章就一定都會有全文

U：嗯嗯

L：然後呢，他也可以讓你依照日期，或出版日期呀，或者是先後順序，或者是依照作者，或者是依照你想要查的主題的相關性來去做排列，就是跟你想要的相關程度越高的排在月上面，那下面就是越不相關的 [008_L02_U018_118-121]

L：那我們再點選進去，就是，你可以申請文獻傳遞的方式，你有幾種方式可以取得，一個是直接到國家圖書館，那其實比較方便的方式就是，有一個全國文獻服務系統，你有用過這個系統嗎？ [016_L05_U001_201]

3.3 指導檢索技巧

指導檢索技巧是指館員向讀者說明如何檢索到與自身需求較為相關的資料，館員指導檢索技巧，讀者之後可以運用在不同的參考問題上來解決查找資料遇到的問題。從案例中發現館員有三種指導檢索技巧，第一種是使用布林邏輯，第二種是調整鍵入關鍵字詞，第三種是指導延伸閱讀策略。

(1) 使用布林邏輯。

在搜尋引擎以及不同的資料庫系統，所使用的布林邏輯符號不同，館員在回答讀者問題的同時，也可向讀者說明布林邏輯的概念以及如何使用

布林邏輯來檢索。

L：那你就可以看一下喔，今天你這邊還可以再下一個邏輯，再按一個加號下去，他就多第三個欄位讓你再下關鍵字，好你看你就是類似像這種方式，讓你這邊反白的筆數越來越少，那你就一直下你想要的一些字下去，然後去try，然後讓這些筆數是真正你想要的東西 [014_L04_U013_132]

L：對，中英文，像在思博網就是打and、or一樣的是，然後如果在國家圖書館，那個台灣期刊論文索引呀，要打*符號跟+符號，*表示and，然後+表示or [024_L07_U021_65]

(2) 調整鍵入關鍵字詞。

當讀者表示使用某資源找不太到資料時，並不一定表示是沒有資料，可能是關鍵字詞沒有恰當地輸入，而導致檢索結果不佳，因此館員會向讀者表示鍵入關鍵字詞的策略是很重要的。

L：對，這樣去找，那這樣你找到的文章，"青少年"什麼什麼"幫派事件"，類似像這樣的題目，那你也可以用關鍵字去搜尋都可以，嗯，那當然不一定就是下這兩個關鍵字詞啦，比如說你也可以打什麼"群眾鬥毆"，"幫派"，"校園：暴力"，"校園幫派" [007_L02_U009_116]

L：喔，那就，對，那這個就要注意，你最好把這兩個字拆開來，因為剛剛找"血液培養"呀，你會找不到"血液的培養"，"血液微生物培養" [023_L07_U008_177]

(3) 指導延伸閱讀策略。

館員會指導讀者在找到需要的資料後，可透過參考書籍的索書號或是文章後的參考文獻去延伸到相關的資料。

L：...比如說以這本書來講好了，ㄟ，等一下，(2秒)他不是會有一個，每本書不是都會有一個他的索書號，[擷取網頁頁面至白板，使用框選功能]假設這本書是你所想要的書，那你就可以根據這本書索書號的號碼，的主題去找，跟這個書相同號碼的書，應該也都是差不多類型的，這都可以讓你去做參考篩選的標準 [007_L02_U009_211]

L：...他就是會是幾乎就是所有的碩士的論文，他這裡都會，如果有願意公開的話，那這個資料庫裡面就是可以找他的全文，或是說他相關的參考文獻，或是說如果你如果找到某一篇是對你來講很有用的資料的話，那你就可以從他其他的參考文獻的地方來，找到更多的東西 [010_L03_U028_68]

3.4 說明虛擬參考服務系統操作過程

說明虛擬參考服務系統操作過程是館員正在轉換使用虛擬參考服務系統的功能時，因為讀者端的畫面也會同步轉換，所以館員會向讀者說明系統功能正在轉換中。雖然讀者不需要清楚瞭解如何操作系統，但館員若能在操作系統的過程中向讀者說明自己的操作動作，讀者會比較瞭解目前系統畫面在跳動的原因，例如：館員 L05 向讀者說明要使用共同瀏覽網頁功能；館員 L01 向讀者說明要使用桌面共享功能；館員 L07 向讀者說明要使用遠距離操控功能。

L：好，那我現在就是會利用一個共同瀏覽網頁的功能，帶著你就是稍微用一下，我比較推薦的一個電子資源... [016_L05_U001_105]

L：這個是資策會他們所建置的一個資料庫，那他裡面是有關於資訊方面的，所以我猜想，maybe我們可以試試看這個，那：嗯：這樣好了，我們一起來試試看，那我就把我的桌面共享給你，請稍等一下，（6秒）嗯：我目前把我這邊的桌面共享出去了，所以你應該有看到我們的操作畫面 [001_L01_U002_99]

L：好，沒關係，我先收回主持權，那我用遠距離遙控的方式，（19秒）等一下喔 [023_L07_U008_414]

3.5 說明找資料過程

說明找資料過程是館員在找資料時，同步向讀者說明自己正在查找什麼以及檢視子策略，在找資料的過程中，館員同步向讀者說明找資料過程，能避免過長無語談的時間。

L：我舉例來講好了，像我今天要找：我直接上中山大學來跟您看一下好了，我通常會用哪些方式。（（鍵盤聲））（28秒）我通常就直接上中山大學[桌面共享中山大學網站學術單位政治學研究所網頁] [014_L04_U013_207]

L：好，（4秒）那比如說你剛剛說血瓶，你就這樣打。[桌面共享_血液培養 or血瓶] [023_L07_U008_164]

L：那如果要查期刊排名的話，就必須要用到另一個資料庫，等我一下喔，你可以直接打"排名"，那我們就會有一個JCR期刊排名資料庫 [025_L08_U003_263]

3.6 說明檢索結果

說明檢索結果是館員會說明共同瀏覽網頁或桌面共享畫面的檢索結果，雖然

讀者是和館員同步看到檢索的結果，然而館員說明檢索結果有引導讀者視線的效用，讀者從館員的說明中能很快跟上館員目前正在看的是哪筆資料。

L：有看到了嗎？第一篇他是出版自Developmental Psychology 46卷第2期，2010年3月所出版的，然後這下面就是一些他所出版的資料，如果我這篇文章是有那個－
 － 嗯：摘要的話，他也會把摘要附在這邊讓你看，你就可以先從摘要去判斷說，這篇是不是你所想要的東西 [008_L02_U018_133]

L：那我們現在就可以看到，第二筆他有一點點是國文學業成就，第三筆"變形特效的多媒體中國文字教學系統的教學成效研究"，他就比較偏向多媒體的研究這樣子 [016_L05_U001_191]

L：好那你進來就會發現，他這個領域內，他收錄這麼多期刊，總共有48筆

U：嗯

L：你有看到喔，1到48，journal有48筆 [025_L08_U003_390-392]

3.7 檢視與調整檢索結果

檢視與調整檢索結果是館員搜尋相關資料後，和讀者共同檢視檢索結果與讀者需求的相符程度，並進一步與讀者討論是否需要調整檢索策略，從案例發現檢視與調整檢索結果有兩種方式，第一種是館員檢視檢索結果並調整，第二種是讀者檢視檢索結果，由館員調整。

（1）館員檢視檢索結果並調整。

館員以專業角度來看檢索結果，例如：館員 L05 從檢索結果發現資料過多，因此需調整檢索策略。

L：有使用過，好，那現在其實我們這樣子的一個方式，我們就會找到2618筆，其實還滿多的，然後我們就可以稍微看一下，這邊有沒有你需要的資料，那如果說好像有點太多的話，你就可以稍微再把關鍵字詞再轉換一下，像譬如說我可能把國文教學變成是一組關鍵詞，然後，方式變成第二個關鍵詞，然後"研究"試試看，我們可以再試一次看看，因為剛才2618筆，我覺得不是太好的一個檢索結果 [016_L05_U001_150]

（2）讀者檢視檢索結果，由館員調整。

館員讓讀者檢視檢索結果是否符合需求，館員再從讀者的回應瞭解資訊需求，進而協助調整檢索策略。

L：有時候，你會發現這樣看下來，好像是教學比較多，可能你會比較傾向於教學嗎？
U：嗯，不是
L：嗯，不是，那我建議你這邊有一個不包含，你有看到我下拉有一個不包含，有沒有？
U：嗯
L：好，那你這邊就可以打教學，你把教學的資料剔除 [014_L04_U013_122-126]

3.8 確認與調整畫面

確認與調整畫面是館員在搜尋資料以及回答問題時，會注意讀者端是否也正在檢視與館員同步的畫面。

L：那這樣子的話，好，我讓你看一下我們的資料庫（15秒），IN跟你請教一下，我現在是點了共同瀏覽網頁的功能，那我不曉得你是不是可以看到我目前所要呈現給你的畫面？ [001_L01_U002_92]

L：...如果你那個看不到那個我畫面的話你可以跟我講一下我就慢一點... [024_L07_U021_172]

3.9 請讀者操作

請讀者操作是館員讓讀者實際使用資料查找資料，館員請讀者操作的方式可分為以下三種，包括：各自操作、頁面操作、以及指導操作。

（1）各自操作。

館員和讀者各自使用自己的瀏覽器開啟網頁，館員以口說方式說明，而讀者聽從指示在瀏覽器上操作，館員無法看到讀者操作的過程。

L：我先回到首頁的部分，（5秒）你之前都沒有用過圖書館的資源嗎？（14秒）對不起等我一下。（2秒）你先回到那個圖書館首頁，用瀏覽器開，用我提供的字詞，你把他輸進去，可以麻煩你打開一下，（2秒）你可以用快速檢索，下拉式選單選到關鍵字，（3秒）OK的話麻煩你跟我回應一下，（21秒）如果好的話，麻煩你在旁邊的空白頁上，輸入工業，空格教育
U：工業，空格教育
L：輸入完就麻煩您按查詢按鍵 [022_L06_U019_43-45]

（2）頁面操作。

館員使用虛擬參考服務系統中共同瀏覽網頁的功能，館員帶著讀者進到資料庫的畫面，再讓讀者進行操作，讀者的網頁變換時，館員端的頁面

也會跟著同步變換，但讀者在同一頁面中點選的操作過程館員無法看到。

L：那你可以畫面下拉，你選影響指數做排序，第三個，你用影響指數來做排序

[025_L08_U003_396]

(3) 指導操作。

館員是使用虛擬參考服務系統中桌面共享的功能，館員給予讀者主持權，於是館員可以全程看到讀者移動游標、鍵入關鍵字詞、點選動作以及檢索的結果等，館員同步檢視讀者的動作並適時給予指導。

L：嗯：應該是說你打海洋，星星，貧血

U：喔：

L：因為你這樣沒有海洋型，沒有星星或者加

U：後面要空一格，前面要空一格嗎？

L：對

U：海洋的前面要空一格

L：對，也要，然後你剛剛有海洋嘛，地中海，[海洋跟地中海是同一層的]
U：[所 以 地 中 海 要]

U：所以我地中海要括號起來

L：對，海洋加地中海，對

[023_L07_U008_534-543]

3.10 注意晤談時間

注意晤談時間是館員會注意參考晤談的時間是否過長，而調整晤談的方式。

例如：館員 L01 因為嘗試幾個資料庫都無法找到符合讀者需求的資料，取得讀者後續連繫方式之後，便先結束本次的參考晤談；館員 L05 已花二十分鐘左右和讀者查找第一個資料庫，於是館員提出要去另一個系統查詢時，就先詢問讀者是否有時間可以繼續晤談。

L：那我就把這個網站提供給您，那你試試看，那等會兒我再試試其他資料庫，因為我覺得像是如果說你也在線上，我們一起試的話，可能會花比較多的時間，那一樣子好不好，我就先把這個網站提供給你，那你試試看，那你把你的email或者你想要留什麼資，留email好了，你留email給我，如果我有找到相關的資料，我直接email給你

[001_L01_U002_161]

L：然後有是一些古，嗯十三經的典藏，而不是以他的教學為主，對，那除了介紹這個資料庫，我們還是可以試試看去全國博碩士論文系統查詢看看，那你你你有時間嗎？

[016_L05_U001_238]

3.11 提供書目清單

提供書目清單是館員在參考晤談的結尾時提供參考晤談過程中找到的資源，通常館員是在非同步的參考服務回覆時會以提供書目清單的方式回覆，在同步晤談的參考服務中，準備書目清單會花較多時間，館員衡量參考晤談時的情況是否合適此策略的使用。

L: 比如像這本, (5秒)[文字對話框_學術論文寫作: APA規範 / 張保隆, 謝寶媛著], 這本也是, 學術論文寫作APA規範, 他也是在講APA, 怎麼樣用APA格式來寫東西 [008_L02_U018_227]

L: 然後—我這邊等下給你就是這樣, 然後我先把共享關掉, 我等下給你一個書單, 你可能可以看一下, 因為我不確定這東西能不能用 [021_L06_U027_219]

3.12 總結參考晤談

總結參考晤談是館員在查找資料與回答問題之後，向讀者說明本次參考服務共介紹哪些可用的資源，分別可解決讀者提出的哪些問題，為本次參考晤談做個總結。在搜尋、回答問題的過程中館員會示範查找多種資源、資料庫，因為館員對於資源較為熟悉，讀者雖然同步跟著館員的畫面，但檢視過後也很容易忘記，此策略會加深讀者對本次晤談的印象，對讀者後續查找資料也會很有幫助。

L: 所以對我來講, XX大學圖書館我常用啦, 所以對你們的資料內容我還滿熟悉的, 好所以, 今天我幫你做一個總結啦, 你可以用一下那個我幫你點的一個中國知識資源這個可以試試看,

U: 嗯

L: 那第二個是用機構典藏去找找看,

U: 好

L: 把一些: 那些會議論文資料找到 [014_L04_U013_286-290]

本研究進一步分析 18 個案例中,「搜尋、回答問題」晤談策略語句使用的頻率(如表 4-3-2), 18 個案例中皆有使用說明心智搜尋策略、介紹資源、說明找資料過程、確認與調整畫面的語句, 其中 15 個案例有使用說明虛擬參考服務系統操作過程以及說明檢索結果的語句, 其中 13 個案例有使用檢視與調整檢索結果的語句, 其中 12 個案例有指導檢索技巧的語句, 其中 8 個案例有使用請讀者

操作的語句，其中 5 個案例有使用總結參考晤談的語句，其中 3 個案例有使用注意晤談時間的語句，其中 2 個案例有使用提供書目清單的語句。

18 個案例中使用介紹資源子策略語句最多的案例有 14 個，使用確認與調整畫面、指導檢索技巧、檢視與調整檢索結果、和請讀者操作子策略語句最多的案例各為 1 個；18 個案例中使用說明找資料過程子策略語句次多的案例有 6 個，使用說明心智搜尋策略子策略語句次多的案例有 3 個，使用介紹資源子策略語句次多的案例有 2 個，使用指導檢索技巧、檢視與調整檢索結果、請讀者操作、說明虛擬參考服務系統操作過程、和說明檢索結果子策略語句次多的案例各為 1 個（如表 4-3-1）。

表 4-3-1「搜尋、回答問題」晤談策略最多語句和次多語句的晤談子策略分布情形

晤談策略 子策略	3.2 介紹 資源	3.8 確認與 調整 畫面	3.3 指導 檢索 技巧	3.7 檢視與 調整檢 索結果	3.9 請讀者 操作	3.5 說明找 資料 過程	3.1 說明 心智 搜尋 策略	3.4 說明虛 擬參考 服務系 統操作 過程	3.6 說明 檢索 結果	3.10 注意 晤談 時間	3.11 提供 書目 清單	3.12 總結 參考 晤談
語句分布												
最多語句 案例數	14	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
次多語句 案例數	2	4	1	1	1	6	3	1	1	0	0	0

從案例中發現有 16 個案例最多語句以及次多語句是介紹資源，這表示在「搜尋、回答問題」晤談策略中介紹資源是虛擬參考服務中不可或缺的子策略。館員 L02 在參考諮詢服務案例編號 007 中，最多語句數的子策略是指導檢索技巧，包括使用布林邏輯、調整鍵入關鍵字詞、以及指導延伸閱讀策略等。

L：對，就是用這個全國博碩士論文查詢系統，然後你可以用進階的方式設定他特定欄位的檢索去做搜尋，你知道在哪裡設定嗎？ [007_L02_U009_87]

L：對，這樣去找，那這樣你找到的文章，"青少年"什麼什麼"幫派事件"，類似像這樣的題目，那你也可以用關鍵字去搜尋都可以，嗯，那當然不一定就是下這兩個關鍵字詞啦，比如說你也可以打什麼"群眾鬥毆"，"幫派"，"校園：暴力"，"校園幫派" [007_L02_U009_116]

L：...比如說以這本書來講好了，ㄟ，等一下，（2秒）他不是會有一個，每本書不是都會有一個他的索書號，[擷取網頁頁面至白板，使用框選功能]假設這本書是你所想要的書，那你就可以根據這本書索書號的號碼，的主題去找，跟這個書相同

號碼的書，應該也都是差不多類型的，這都可以讓你去做參考篩選的標準

[007_L02_U009_211]

館員 L05 在參考諮詢服務案例編號 017 中，最多語句數子策略是確認與調整畫面，確認與調整畫面子策略不應該是「搜尋、回答問題」策略中佔最多語句子策略，從案例中發現館員的電腦產生安全性問題，無法順利使用虛擬參考服務系統的桌面共享功能，於是館員在檢索的過程中一直發生問題，而讀者無法順利看到館員的操作畫面，使得館員必須不斷與讀者確認畫面是否順利傳送。

L：好那，我現在餉，就是使用桌面共享的這個功能，那就是等一下我會把我整個操作流程一起讓你看到，那我們先用桌面共享的功能，

U：好

(2秒)

L：好OK，等一下，(10秒)好，你現在還是看到白板的部分嗎？還是看到我的桌面了？[桌面共享空白]

U：白白的

L：目前是白白的餉，那你要等一下喔，因為我的電腦有裝一個就是防毒的一個軟體，所以他會阻斷一些其他的功能，不好意思，你等我一下喔[017_L05_U006_90-95]

館員 L06 在參考諮詢服務案例編號 021 中，最多語句數子策略是檢視與調整檢索結果，由於讀者的參考問題十分明確並且非常希望得到有用的資料，讀者需要的資料不易查找加上館員對該學科領域也不熟悉，此參考晤談便是不斷反覆調整檢索策略與檢視檢索結果，然後再調整。

L：回到剛才，不好意思，因為我剛才問的我沒聽清楚，你是說，這個頁面對你來講幫不幫助，還是說到達某種程度，你可以跟我說一下嗎？

U：就是這是他找出最後結果，但是他沒有他中間的一對就是中間過程

[021_L06_U027_31-32]

L：然後你還有另外一個，他感覺說的很詳細，可是老實講我還是看不懂

U：喔。(1分52秒)就他是針對他那個角度的做一邊角關係吧

(3秒)

L：針對角度的邊角關係

U：我是說他那個一直接是應用的嘛，對

[021_L06_U027_160-164]

館員 L07 在參考諮詢服務案例編號 024 中，最多語句數子策略是請讀者操作，因為館員希望透過觀察讀者的檢索方式，瞭解讀者在查找資料遇到的困難點，因此館員不是自行操作虛擬參考服務系統，而是向讀者說明如何使用桌面共享功能，並讓讀者主操控畫面，但在主控權的轉換上發生問題，於是案例中花許多時間在解決主控權轉換的問題。

L：點桌面共享之後，然後那個區塊啊，中間不是有個區塊？有白色的框框嘛，白色框框裡面應該有一條一條的東西，對

U：沒有，沒有東西啊

L：嗯：桌面共—桌面共享應該上面—你的網頁已經開了嗎？

U：開了

L：開了嘛，對，然後桌面共享下面，你都不要點喔！我先跟你講一下。然後不是有功能表、共享、顏色、顯示、接收都有嘛

U：對

L：我有看到了，你剛剛點了，你好像有—然後你點其中一個東西

U：我要點什麼？

L：點網頁名稱，你的那個網頁名稱，不是點真的網頁名稱喔，是點桌面共享下面那個框框的東西

U：喔喔，桌面共享—可是下面沒有網頁名稱啊 [024_L07_U021_212-221]

表 4-3-2「搜尋、回答問題」晤談子策略之語句分析表（續下頁）

語句數 (%)	館員 編號	晤談子策略												總數 (%)	最多 語句 數項 目	次多 語句 數項 目
		3.1 說明心 智搜尋 策略	3.2 介紹 資源	3.3 指導檢 索技巧	3.4 說明虛 擬參考 服務操 作過程	3.5 說明找 資料 過程	3.6 說明檢 索結果	3.7 檢視與 調整檢 索結果	3.8 確認與 調整 畫面	3.9 請讀者 操作	3.10 注意晤 談時間	3.11 提供書 目清單	3.12 總結參 考晤談			
參考 諮詢服務 案例編號																
001	L01	17 (27%)	18 (29%)	0 (0%)	7 (11%)	4 (6%)	2 (3%)	4 (6%)	8 (13%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)	62 (100%)	3.2	3.1
004	L01	2 (3%)	38 (59%)	1 (2%)	2 (3%)	6 (9%)	4 (6%)	4 (6%)	7 (11%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	64 (100%)	3.2	3.8
007	L02	13 (8%)	26 (17%)	75 (48%)	4 (3%)	7 (5%)	6 (4%)	1 (1%)	23 (15%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	155 (100%)	3.3	3.2
008	L02	4 (2%)	124 (64%)	8 (4%)	1 (1%)	13 (7%)	4 (2%)	4 (2%)	21 (11%)	0 (0%)	0 (0%)	13 (7%)	1 (1%)	193 (100%)	3.2	3.8
010	L03	19 (18%)	54 (52%)	1 (1%)	3 (3%)	5 (5%)	2 (2%)	2 (2%)	14 (13%)	4 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	104 (100%)	3.2	3.1
011	L03	11 (13%)	58 (69%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (10%)	1 (1%)	0 (0%)	6 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	84 (100%)	3.2	3.1
013	L04	9 (5%)	89 (54%)	18 (11%)	1 (1%)	35 (21%)	8 (5%)	0 (0%)	6 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	166 (100%)	3.2	3.5
014	L04	14 (8%)	63 (35%)	29 (16%)	0 (0%)	33 (19%)	7 (4%)	8 (4%)	20 (11%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (2%)	178 (100%)	3.2	3.5
016	L05	14 (10%)	40 (28%)	12 (8%)	3 (2%)	24 (17%)	14 (10%)	9 (6%)	26 (18%)	0 (0%)	3 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	145 (100%)	3.2	3.8

表 4-3-2 「搜尋、回答問題」晤談子策略之語句分析表（承上頁）

017	L05	9 (17%)	4 (8%)	0 (0%)	12 (23%)	6 (11%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (38%)	0 (0%)	2 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	53 (100%)	3.8	3.4
021	L06	3 (3%)	20 (19%)	0 (0%)	6 (6%)	11 (10%)	23 (22%)	24 (23%)	11 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (6%)	2 (2%)	106 (100%)	3.7	3.6
022	L06	4 (5%)	29 (40%)	10 (14%)	3 (4%)	4 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	13 (18%)	9 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	73 (100%)	3.2	3.8
023	L07	7 (3%)	89 (32%)	60 (22%)	10 (4%)	27 (10%)	13 (5%)	14 (5%)	12 (4%)	43 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	275 (100%)	3.2	3.3
024	L07	8 (4%)	42 (19%)	34 (15%)	7 (3%)	8 (4%)	2 (1%)	15 (7%)	19 (8%)	90 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	225 (100%)	3.9	3.2
025	L08	11 (4%)	80 (27%)	18 (6%)	24 (8%)	55 (19%)	28 (10%)	12 (4%)	40 (14%)	26 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	294 (100%)	3.2	3.5
028	L08	3 (2%)	85 (47%)	5 (3%)	4 (2%)	43 (24%)	18 (10%)	11 (6%)	8 (4%)	5 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	182 (100%)	3.2	3.5
029	L09	7 (10%)	41 (58%)	0 (0%)	2 (3%)	8 (11%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (7%)	8 (11%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	71 (100%)	3.2	3.5
030	L09	6 (4%)	84 (52%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (12%)	17 (10%)	19 (12%)	7 (4%)	10 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	163 (100%)	3.2	3.5

附註：「搜尋、回答問題」晤談策略共 12 項。本研究分析 18 個案例中，這 12 個晤談子策略中的語句數，12 項的語句總數為百分比 100%。每一個案例中晤談子策略語句數百分比最高以及次高子策略，分別將晤談子策略的代碼列在表格後兩欄，同時兩項以上百分比相同，則同時標記。

第四節 晤談策略四分析：

虛擬參考服務館員「後續追蹤及結束」晤談策略

從資料分析中發現「後續追蹤及結束」的晤談策略面向中，包括『瞭解讀者對結果滿意程度』、『詢問讀者其他需求』、『取得後續連繫方式』、以及『表示服務即將結束』等 4 個子策略（如圖 4-4-1）。從資料分析中發現 18 個案例中沒有任何的案例同時包括 4 個子策略，然而從晤談子策略中語句分布的情形可發現『詢問讀者其他需求』和『表示服務即將結束』是虛擬參考服務館員重視的晤談子策略。

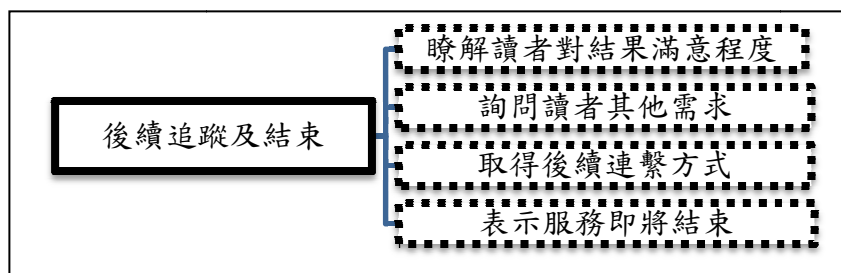


圖 4-4-1 「後續追蹤及結束」晤談策略包括 4 個子策略

4.1 瞭解讀者對結果滿意程度

瞭解讀者對結果滿意程度是館員在回答問題之後，詢問讀者的問題是否有完全被答覆，例如：館員 L04 詢問讀者本次介紹的資源是否適用，間接瞭解讀者對本次參考服務的答覆滿意程度為何；館員 L05 詢問讀者對於館員回答的方式及提供的資訊是否滿意；館員 L09 詢問讀者關於館員的回覆是否有幫上忙。

L：所以你覺得這個資料庫，對你來講，你會試用看看嗎？ [014_L04_U013_163]

L：嗯，那不曉得這樣子的回答可以嗎？ [016_L05_U001_254]

L：嗯，那不知道就是今天的這些有沒有幫助到你？ [030_L09_U007_254]

4.2 詢問讀者其他需求

詢問讀者其他需求是館員在回答一個參考問題後，請讀者提出任何的問題，從案例中發現館員會有兩種詢問方式，第一種是請讀者針對前一個參考問題提問，第二種是請讀者提出其他參考問題。

(1) 請讀者針對前一個參考問題提問。

例如：館員 L07 詢問讀者對館員的說明是否有不太瞭解的地方；館員 L04 表示讀者在晤談過程中突然產生新的問題也可以詢問。

L：...那這個部份，你還有其他問題嗎？檢索的部分 [023_L07_U008_179]

L：或是說這個過程當中你有不清楚，或者是說你有其他突然想到的問題你也可以提出來 [014_L04_U013_161]

(2) 請讀者提出其他參考問題。

讀者可能本來就準備一個以上的問題，因此館員在回答完讀者的參考問題後，應接續詢問讀者是否有其他問題要提出。

L：請問一下你還有別的問題需要我協助嗎？ [016_L05_U001_256]

L：不好意思，那請問還有什麼需要解答你的或幫你的嗎？ [022_L06_U019_112]

L：那你還有什麼就是需要再幫你釐清，或是還有什麼資料要再查找的嗎？ [029_L09_U005_72]

4.3 取得後續連繫方式

取得後續連繫方式是館員在回答參考問題後，向讀者表示之後仍可以其他形式連繫，包括：親自前來圖書館、電話參考服務、或是以電子郵件聯繫，從案例中發現館員取得與讀者聯繫有兩種方式，一種是館員留下自己的連絡方式，另一種則是請讀者留下聯絡方式。

(1) 館員留下自己的連絡方式。

例如：館員 L04 主動留下自己的電子郵件信箱，並表示歡迎讀者之後遇到其他問題也可以寫信向館員詢問。

L：那假如你還有問題的話，嗯，我這邊給你我的email，

U：嗯

L：假如你之後有找一些問題有困難的話，你可以寫信來問我，我可以回答你

[014_L04_U013_278-280]

(2) 請讀者留下聯絡方式。

例如：館員 L01 因為無法在虛擬參考服務期間答覆參考問題，因此請讀者留下電子郵件，之後再以電子郵件方式回覆問題。

L：那我就把這個網站提供給您，那你試試看，那等會兒我再試試其他資料庫，因為我覺得像是如果說你也在線上，我們一起試的話，可能會花比較多的時間，那一這樣子好不好，我就先把這個網站提供給你，那你試試看，那你把你的email或者你想要留什麼資，留email好了，你留email給我，如果我有找到相關的資料，我直接email給你

[001_L01_U002_161]

4.4 表示服務即將結束

表示服務即將結束是館員在參考服務結尾會向讀者清楚表示虛擬參考服務已告一段落，虛擬參考服務室即將關閉，館員不應該突然結束虛擬參考服務系統的對話視窗，讓讀者感覺參考晤談的結束很突兀。

L：好，那我們今天的就到這個部分結束了

U：OK

L：那我們會談室會在三分鐘之後關閉

[028_L08_U020_279-281]

本研究進一步分析 18 個案例中，「後續追蹤及結束」晤談策略語句使用的頻率（如表 4-4-2），本晤談策略包含 4 個子策略，案例分析結果發現沒有 1 個案例是同時包含 4 個子策略。18 個案例中使用詢問讀者其他需求子策略有 15 個案例，使用表示服務即將結束子策略有 12 個案例，使用瞭解讀者對結果滿意程度子策略有 8 個案例，使用取得後續連繫方式子策略有 5 個案例。

18 個案例中使用詢問讀者其他需求子策略語句最多的案例有 12 個，使用瞭解讀者對結果滿意程度子策略語句最多的案例有 6 個，使用取得後續連繫方式子策略語句最多的案例有 4 個，使用表示服務即將結束子策略語句最多的案例有 3 個；18 個案例中使用表示服務即將結束子策略語句次多的案例有 9 個，使用詢問讀者其他需求子策略語句次多的案例有 2 個，使用瞭解讀者對結果滿意程度和取得後續連繫方式子策略語句次多的案例各有 1 個（如表 4-4-1）。

表 4-4-1 「後續追蹤及結束」晤談策略最多語句和次多語句的晤談子策略分布情形

晤談策略 子策略	4.2 詢問讀者其他 需求	4.1 瞭解讀者對結 果滿意程度	4.3 取得後續連繫 方式	4.4 表示服務即將 結束
語句分布				
最多語句案例數	12	6	4	3
次多語句案例數	2	1	1	9

從案例中發現最多語句以及次多語句是詢問讀者其他需求的案例有 14 個，表示服務即將結束有 12 個，表示在「後續追蹤及結束」晤談策略中詢問讀者其他需求和表示服務即將結束是虛擬參考服務館員重視的子策略。參考諮詢服務案例編號 017 和 021 完全沒有詢問讀者其他需求和表示服務即將結束的語句，進一步觀察案例的語句，館員 L05 在參考諮詢服務案例編號 017 中，由於館員端虛擬參考服務系統一直出現安全性問題而無法成功與讀者共享頁面，館員和讀者取得電子郵件資料後便結束本次參考晤談；館員 L06 在參考諮詢服務案例編號 021 中，最後館員表示抱歉沒有找到符合讀者需求的資料，並表示自己的能力還需要鍛鍊做為晤談的結尾。

從案例中發現其中有 8 個案例有使用瞭解讀者對結果滿意程度的子策略，僅有館員 L02 在 2 個服務案例皆有使用，另外 6 個使用瞭解讀者對結果滿意程度

子策略的案例分別是 6 位館員所使用。

從案例中發現有 5 個案例使用取得後續連繫方式子策略，館員 L04 在 2 個服務案例皆有使用，並且在服務結束時，館員是主動留下聯絡方式給讀者，另外 3 位館員是在讀者的參考問題無法即時清楚回答的案例中，館員才有向讀者詢問聯絡方式，以便之後將資料寄給讀者。

表 4-4-2 「後續追蹤及結束」晤談子策略之語句分析表

語句數 (%)	館員 編號	晤談子策略				總數(%)	最多 語句 數 項目	次多 語句 數 項目
		4.1 瞭解讀者對結 果滿意程度	4.2 詢問讀者 其他需求	4.3 取得後續 連繫方式	4.4 表示服務 即將結束			
參考諮詢 服務案例編號								
001	L01	0 (0%)	1 (8%)	8 (67%)	3 (25%)	12 (100%)	4.3	4.4
004	L01	0 (0%)	7 (70%)	0 (0%)	3 (30%)	10 (100%)	4.2	4.4
007	L02	2 (40%)	1 (20%)	0 (0%)	2 (40%)	5 (100%)	4.1 4.4	4.2
008	L02	1 (20%)	3 (60%)	0 (0%)	1 (20%)	5 (100%)	4.2	4.1 4.4
010	L03	0 (0%)	1 (50%)	0 (0%)	1 (50%)	2 (100%)	4.2 4.4	
011	L03	1 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (50%)	2 (100%)	4.1 4.4	
013	L04	0 (0%)	5 (50%)	5 (50%)	0 (0%)	10 (100%)	4.2 4.3	
014	L04	2 (13%)	4 (25%)	10 (63%)	0 (0%)	16 (100%)	4.3	4.2
016	L05	2 (40%)	2 (40%)	0 (0%)	1 (20%)	5 (100%)	4.1 4.2	4.4
017	L05	0 (0%)	0 (0%)	20 (100%)	0 (0%)	20 (100%)	4.3	
021	L06	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)	4.1	
022	L06	0 (0%)	3 (60%)	0 (0%)	2 (40%)	5 (100%)	4.2	4.4
023	L07	0 (0%)	7 (88%)	0 (0%)	1 (13%)	8 (100%)	4.2	4.4
024	L07	0 (0%)	2 (50%)	1 (25%)	1 (25%)	4 (100%)	4.2	4.3 4.4
025	L08	2 (0%)	2 (40%)	0 (0%)	1 (20%)	5 (100%)	4.1 4.2	4.4
028	L08	0 (0%)	3 (60%)	0 (0%)	2 (40%)	5 (100%)	4.2	4.4
029	L09	0 (0%)	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)	4.2	
030	L09	1 (50%)	1 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (100%)	4.1 4.2	

附註：「後續追蹤及結束」晤談策略共 4 項。本研究分析 18 個案例中，這 4 個晤談子策略中的語句數，4 項的語句總數為百分比 100%。每一個案例中晤談子策略語句數百分比最高以及次高子策略，分別將晤談子策略的代碼列在表格後兩欄，同時兩項以上百分比相同，則同時標記。

第五節 晤談策略五分析：

虛擬參考服務館員「其他情況」晤談策略

從資料分析中發現在虛擬的環境中，最主要會遇到的問題便是使用的軟硬體

設備出現狀況，或是受到實體環境的打擾，「其他情況」的晤談策略面向中，包括確認與調整聲音、說明暫停晤談的情況、以及虛擬參考服務（圖 4-5-1 中簡稱 VRS）系統介紹等 3 個子策略（如圖 4-5-1）。從資料分析中發現 17 個案例有使用確認與調整聲音子策略，在虛擬參考服務中確認與調整聲音是必要的子策略。

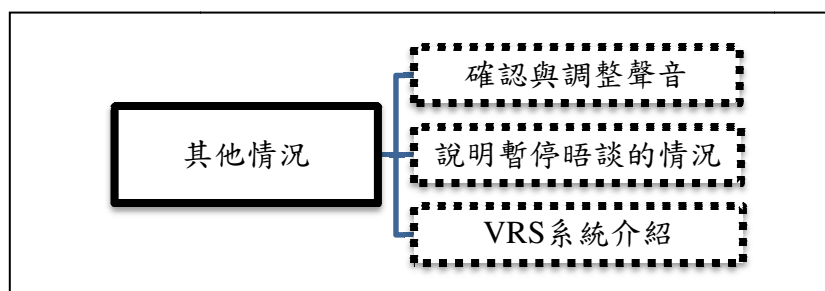


圖 4-5-1 「其他情況」晤談策略包括 3 個子策略

5.1 確認與調整聲音

確認與調整聲音是館員和讀者調整彼此的語音狀況，包括：聲音的大小聲以及聲音品質，因為整個晤談過程都需要透過語音來溝通，在讀者進入虛擬參考服務室後，館員先以 1.1 打招呼的晤談策略和讀者建立第一步的關係，如果其中一方的語音狀況不是很好，館員便會和讀者確認與調整語音狀況。

L：請稍等我一下，我這邊聽到的音量偏低

U：OKOK好沒問題

（14秒）

L：麻煩你再說句話試試看

U：喔，好，這樣可以嗎？

L：嗯，這樣可以

[021_L06_U027_13-18]

5.2 說明暫停晤談的情況

說明暫停晤談的情況是館員注意到實體環境或虛擬環境有發生狀況，而使得虛擬參考服務無法繼續順利進行時，館員向讀者說明目前環境的情況為何，當狀況需要較多時間來處理，館員則會需要暫停晤談。

L：嗯：你可能要稍等我一下，我接一下電話，你可以在線上等我一下嗎？

[003_L01_U011_157]

L：目前是白白的駒，那你要等一下喔，因為我的電腦有裝一個就是防毒的一個軟體，所以他會阻斷一些其他的功能，好不好意思，你等我一下喔

5.3 虛擬參考服務系統介紹

虛擬參考服務系統介紹是館員在使用到系統功能，例如：麥克風聲音紐、喇叭聲音調節、文字對話框、白板、共同瀏覽網頁、桌面共享等，雖然讀者不需要瞭解所有的虛擬參考服務系統功能後才來使用虛擬參考服務，但在進行虛擬參考服務的同時，館員可向讀者說明系統中有哪些功能以及所在的位置，讀者也能在虛擬參考服務的過程中對系統的操作方式逐漸熟悉。

L：你可以調一下那個－我們畫面上有個喇叭的聲音，你可以把你的聲音調小，（10秒）OK嗎？ [001_L01_U002_33]

L：可以，對，然後左下角你可以看到打字的东西啊，如果你要打什麼，你可以打在那邊，或者是注意看我打什麼，有看到嗎？ [023_L07_U008_125]

本研究進一步分析 18 個案例中，「其他情況」晤談策略語句使用的頻率（如表 4-5-2），18 個案例中其中 17 個案例有使用確認與調整聲音，其中 12 個案例有使用說明暫停晤談的情況，其中 8 個案例有使用虛擬參考服務系統介紹。18 個案例中使用確認與調整聲音子策略語句最多的案例有 14 個，使用說明暫停晤談的情況子策略語句最多的案例有 3 個，使用虛擬參考服務系統介紹子策略語句最多的案例有 1 個；18 個案例中使用說明暫停晤談的情況子策略語句次多的案例有 9 個，使用虛擬參考服務系統介紹子策略語句次多的案例有 4 個，使用確認與調整聲音子策略語句次多的案例有 1 個（如表 4-5-1）。

表 4-5-1 「其他情況」晤談策略最多語句和次多語句的晤談子策略分布情形

晤談策略 子策略	5.1	5.2	5.3
	確認與調整聲音	說明暫停晤談 的情況	虛擬參考服務 系統介紹
最多語句案例數	14	3	1
次多語句案例數	1	9	4

18 個案例中其中 17 個案例有使用確認與調整聲音，在虛擬參考服務中使用確認與調整聲音子策略是必要的，參考諮詢服務案例編號 013 中，館員與讀者不需要調整聲音就可以直接開始晤談的情況是比較少見的，目前網路語音的品質尚

未達到不需要調整聲音的程度。參考諮詢服務案例編號 016 使用確認與調整聲音的語句數是 10、參考諮詢服務案例編號 017 使用確認與調整聲音的語句數是 19、參考諮詢服務案例編號 021 使用確認與調整聲音的語句數是 10，這 3 個案例遇到的聲音狀況相較其他案例是比較多的；參考諮詢服務案例編號 023，因為讀者端不是在研究控制的實驗室中，使用確認與調整聲音的語句數是 61，明顯語音狀況比其他案例多出很多。

18 個案例中其中有 1 個案例使用虛擬參考服務系統介紹子策略語句最多，因為館員 L05 在參考諮詢服務案例編號 016 中，將虛擬參考服務系統功能簡單做一次簡介，館員 L05 在另一個參考諮詢服務案例編號 017 中，由於讀者表示使用過虛擬參考服務系統，館員便不再多做介紹。

館員 L08 在參考諮詢服務案例編號 025 中，由於使用虛擬參考服務系統中共同瀏覽網頁功能時，因為和讀者所在的網域不同，在使用資料庫檢視畫面時會出現問題，館員在畫面呈現出現問題時會向讀者說明虛擬參考服務系統目前遇到的情形，並且說明共同瀏覽網頁功能在使用上的限制為何。

表 4-5-2 「其他情況」晤談子策略之語句分析表（續下頁）

參考諮詢 服務案例 編號	館員 編號	晤談子策略			總數(%)	最多 語句 數 項目	次多 語句 數 項目
		5.1 確認與調 整聲音	5.2 說明暫停 晤談 的情況	5.3 虛擬參考服務 系統介紹			
001	L01	7 (78%)	1 (11%)	1 (11%)	9 (100%)	5.1	5.2 5.3
004	L01	6 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (100%)	5.1	
007	L02	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)	5.1	
008	L02	2 (67%)	1 (33%)	0 (0%)	3 (100%)	5.1	5.2
010	L03	2 (67%)	1 (33%)	0 (0%)	3 (100%)	5.1	5.2
011	L03	3 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (100%)	5.1	
013	L04	0 (0%)	2 (100%)	0 (0%)	2 (100%)	5.2	
014	L04	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)	5.1	
016	L05	10 (28%)	11 (31%)	15 (42%)	36 (100%)	5.3	5.2
017	L05	19 (53%)	11 (31%)	6 (17%)	36 (100%)	5.1	5.2
021	L06	10 (50%)	9 (45%)	1 (5%)	20 (100%)	5.1	5.2
022	L06	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	4 (100%)	5.2	5.1 5.3
023	L07	61 (92%)	3 (5%)	2 (3%)	66 (100%)	5.1	5.2
024	L07	6 (75%)	1 (13%)	1 (13%)	8 (100%)	5.1	5.2 5.3
025	L08	2 (9%)	12 (55%)	8 (36%)	22 (100%)	5.2	5.3

表 4-5-2 「其他情況」晤談子策略之語句分析表（承上頁）

028	L08	2 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (100%)	5.1	
029	L09	8 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)	5.1	
030	L09	12 (92%)	1 (8%)	0 (0%)	13 (100%)	5.1	5.2

附註：「其他情況」晤談策略共 3 項。本研究分析 18 個案例中，這 3 個晤談子策略中的語句數，3 項的語句總數為百分比 100%。每一個案例中晤談子策略語句數百分比最高以及次高子策略，分別將晤談子策略的代碼列在表格後兩欄，同時兩項以上百分比相同，則同時標記。

第六節 讀者回饋分析：

虛擬參考服務館員晤談策略優點及待改進項目

本節根據 30 位讀者於虛擬參考服務後問卷填答內容進行分析，將讀者回饋意見分為「與讀者親近」、「釐清、瞭解、與確認問題」、「搜尋、回答問題」、「後續追蹤及結束」、以及「其他情況」等五個晤談策略面向，並從讀者正面回應虛擬參考服務館員的優點以及可改善的項目兩部分來說明（如表 4-6-1，原始資料如附錄六）。

「與讀者親近」晤談策略面向中，有 1 項優點為態度親切，未有讀者提出待改善的項目。30 份讀者回饋意見中共有 26 位讀者表示館員態度親切，其中有 25 位在複選勾選題中勾選「館員人很親切」的項目[001_L01_U002;002_L01_U022;003_L01_U011;005_L02_U024;006_L02_U029;007_L02_U009;008_L02_U018;009_L03_U025;010_L03_U028;011_L03_U030;012_L04_U026;015_L04_U017;016_L05_U001;017_L05_U006;018_L05_U010;019_L05_U014;020_L06_U023;021_L06_U027;023_L07_U008;024_L07_U021;025_L08_U003;026_L08_U012;027_L08_U016;028_L08_U020;029_L09_U005]，其中 1 位讀者更在開放式問題中表示館員的親切態度讓人比較敢提問[030_L09_U007]。

「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略面向中，有 1 項優點為釐清能力佳，以及 1 項待改善的項目為應請讀者提供之前檢索的資料。30 位讀者中，有 1 位讀者在開放式問題中表示館員釐清問題的能力佳[001_L01_U002]；有一位讀者在開放式問題中表示館員可請讀者提供之前檢索的相關資料，以利在短時間內找到

符合需求的資料[006_L02_U029]。

「搜尋、回答問題」晤談策略面向中，有 1 項優點為指導搜尋資料的方法很受用，以及 4 項待改善的項目，包括：應答能力須加強、過於強調介紹資料庫功能、確認讀者端畫面步驟須加強、以及可介紹館員服務的圖書館以外的資源。

指導搜尋資料的方法很受用優點項目在 30 位讀者回饋意見中，有 2 位讀者在開放式問題中表示館員提供找資料的方式對之後查找資料很受用[010_L03_U028；014_L04_U013]。

應答能力須加強待改善項目在 30 位讀者回饋意見中，共有 3 位讀者表示館員的應答能力須加強，其中 2 位讀者在複選勾選題中勾選「館員的應答方式」須加強[021_L06_U027；022_L06_U019]，其中 1 位讀者在開放式問題中表示館員在查找資料的過程中，應避免發出疑問或不確定的語氣[005_L02_U024]。

過於強調介紹資料庫功能待改善項目在 30 位讀者回饋意見中，共有 2 位讀者表示館員過於強調介紹資料庫功能，其中 1 位讀者在開放式問題中表示瞭解資料庫功能仍無法找到所需的資料[001_L01_U002]，另一位讀者在開放式問題中表示館員指引使用資料的方法即可，不需要一同查詢與檢視資料結果[002_L01_U022]。

確認讀者端畫面步驟須加強待改善項目在 30 位讀者回饋意見中，有 1 位讀者在開放式問題中表示館員確認讀者端畫面步驟須加強，在查找過程中館員畫面移動太快會導致讀者來不及跟上[025_L08_U003]。

可介紹館員服務的圖書館以外的資源待改善項目在 30 位讀者回饋意見中，有 1 位讀者在開放式問題中表示希望館員能介紹館員服務的圖書館以外的資源並示範使用資源[029_L09_U005]。

「後續追蹤及結束」晤談策略面向中，包括 1 項待改善的項目。30 位讀者中，其中有 3 位讀者在開放式問題中表示館員須主動提供後續連繫方式，以利讀者之後有問題可以聯繫詢問[001_L01_U002；005_L02_U024；022_L06_U019]。

「其他情況」晤談策略面向中，有 3 項待改善的項目，包括：教導讀者使用

虛擬參考服務系統功能、系統發生問題、提醒讀者麥克風有延遲現象。

教導讀者使用虛擬參考服務系統功能待改善項目在 30 位讀者回饋意見中，共有 10 位讀者表示館員應教導讀者使用虛擬參考服務系統功能，其中 1 位讀者在複選勾選題中勾選「館員沒有適當指導我如何使用系統」子策略[012_L04_U026]，其中 1 位讀者在開放式問題中表示不瞭解讀者端在使用共同瀏覽網頁功能時無法貼上連結的原因[010_L03_U028]，其中 1 位讀者在開放式問題中表示不瞭解館員使用桌面共享功能時，讀者需自行拉右側與下方捲軸才能看到整個視窗，因為館員沒有特別說明讀者一開始一直看不到整個視窗的畫面[018_L05_U010]，其中 5 位讀者在複選勾選題中勾選「館員教導使用者使用系統的能力」須加強子策略[007_L02_U009；008_L02_U018；009_L03_U025；020_L06_U023；022_L06_U019]，其中 2 位讀者在開放式問題中表示進入虛擬參考服務室後，完全不知道要如何使用系統，一開始應有說明與介紹為佳[025_L08_U003；027_L08_U016]。

系統發生問題待改善項目在 30 位讀者回饋意見中，有 2 位讀者在開放式問題中表示虛擬參考服務系統難用，會出現很多問題，並且讓讀者花很多時間等待[005_L02_U024；017_L05_U006]。

提醒讀者麥克風有延遲現象待改善項目在 30 位讀者回饋意見中，有 1 位讀者在開放式問題中表示館員應提醒讀者透過網路傳送語音會產生延遲現象[004_L01_U015]。

表 4-6-1 虛擬參考服務 30 位讀者回饋意見分析（續下頁）

讀者 後問卷 回饋(人次)	晤談 策略				
	1. 與讀者親近	2. 釐清、瞭解、 與確認問題	3. 搜尋、回答 問題	4. 後續追蹤 及結束	5. 其他情況
優點	態度親切 (26)	釐清能力佳 (1)	指導搜尋資料 的方法很受用 (2)		
待改善		應請讀者提供之 前檢索的資料 (1)	應答能力須加 強 (3)	須主動提供 後續連繫方 式 (3)	教導讀者使用 虛擬參考服 務系統功能 (10)

表 4-6-1 虛擬參考服務 30 位讀者回饋意見分析（承上頁）

待改善	過於強調介紹	系統發生問題
	資料庫功能 (2)	(2)
	確認讀者端畫	提醒讀者麥克
	面步驟須加強	風有延遲現象
	(1)	(1)
	可介紹館員服	
	務的圖書館以	
	外的資源 (1)	

第五章 結論與建議

本章第一節綜述研究結果以回答研究問題，第二節綜合比較本研究晤談語料分析結果、過往文獻、以及讀者在虛擬參考服務後問卷給予的回饋意見，瞭解虛擬參考服務所使用的晤談策略，以及館員在服務中所擔任的角色，第三節提出對實務工作的建議以及未來研究建議。

第一節 結論

本節根據研究目的分別回答三個研究問題，包括虛擬參考服務館員使用的晤談策略、虛擬參考服務館員使用晤談策略的情形、以及讀者認為虛擬參考服務館員應使用的晤談子策略。

一、虛擬參考服務館員使用的晤談策略

本研究從虛擬參考服務實際案例語料中，發現虛擬參考服務包括「與讀者親近」、「釐清、瞭解、與確認問題」、「搜尋、回答問題」、「後續追蹤及結束」、「其他情況」等五個晤談策略面向。

「與讀者親近」的晤談策略面向中，包括『打招呼』、『表現服務興趣』、以及『透露自我』等3個子策略；「釐清、瞭解、與確認問題」的晤談策略面向中，包括『澄清與釐清主題』、『瞭解讀者先前的檢索經驗』、『瞭解資料用途』、『瞭解讀者背景』、『確認讀者問題』、以及『提供相關字詞』等6個子策略；「搜尋、回答問題」的晤談策略面向中，包括『說明心智搜尋策略』、『介紹資源』、『指導檢索技巧』、『說明虛擬參考服務系統操作過程』、『說明找資料過程』、『說明檢索結果』、『檢視與調整檢索結果』、『確認與調整畫面』、『請讀者操作』、『注意晤談時間』、『提供書目清單』、以及『總結參考晤談』等12個子策略；「後續追蹤及結束」的晤談策略面向中，包括『瞭解讀者對結果滿意程度』、『詢問讀者其他需求』、『取得後續連繫方式』、以及『表示服務即將結束』等4個子策略；「其他情況」的晤談策略面向中，包括『確認與調整聲音』、『說明暫停晤談的情況』、

以及『虛擬參考服務系統介紹』等 3 個子策略。

二、虛擬參考服務館員使用晤談策略的情形

本研究從虛擬參考服務實際案例語料中，發現館員有使用晤談策略的共通點，在「與讀者親近」晤談策略面向中，館員經常使用『表現服務興趣』和『打招呼』子策略。在「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略面向中，館員經常使用『澄清與釐清主題』和『瞭解讀者先前的檢索經驗』子策略。在「搜尋、回答問題」晤談策略面向中，館員經常使用『介紹資源』和『說明找資料過程』子策略。在「後續追蹤及結束」晤談策略面向中，館員經常使用『詢問讀者其他需求』和『表示服務即將結束』子策略。在「其他情況」晤談策略面向中，館員經常使用『確認與調整聲音』子策略。

三、讀者認為虛擬參考服務館員應使用的晤談策略

本研究從虛擬參考服務後讀者的回饋意見中，發現讀者認為館員在「與讀者親近」晤談策略中『態度親切』是重要的。在「釐清、瞭解、與確認問題」晤談策略中使用『澄清與釐清主題』和『瞭解讀者先前的檢索經驗』子策略是重要的。在「搜尋、回答問題」晤談策略中『指導查找資料的方法』是重要的，不需要過於著重在介紹資料庫功能，讀者認為館員在『應答能力』、『確認讀者端畫面』、以及『介紹館員服務的圖書館以外的資源』等項目是需要改善的。在「後續追蹤及結束」晤談策略中館員應『主動取得和讀者後續連繫方式』；在「其他情況」晤談策略中館員應在晤談過程中『教導讀者使用虛擬參考服務系統功能』，並『提醒系統會發生語音的問題』。

第二節 討論

從虛擬參考服務晤談語料中，觀察到館員在和讀者晤談互動中經常同時使用多項晤談策略，例如本研究發現在「與讀者親近」的晤談策略方面，9 位館員在服務中皆有使用『打招呼』和『表現服務興趣』子策略，有 26 位讀者在回饋意

見中表示館員在服務中的『態度親切』，其中 1 位讀者更在開放式問題中表示館員的親切態度讓人比較敢提問，這與 Ronan (2003) 認為館員與讀者在晤談中建立友好關係有助於讀者表達自己想法的結果不謀而合。

另外本研究發現在「釐清、瞭解、與確認問題」的晤談策略方面，有 9 位館員皆有使用『澄清與釐清主題』子策略，有 1 位讀者在回饋意見開放式問題中特別表示館員的釐清能力佳，可見實務上和文獻中 Taylor (1968) 和 Wilson (1986) 強調館員在晤談中協助讀者釐清問題的重要性是一致的。晤談策略中館員使用『瞭解讀者先前檢索經驗』子策略的語句數僅次於使用『澄清與釐清主題』子策略，在實務上館員重視讀者對問題主題的認知程度，與 Taylor (1968) 強調館員應注意讀者的認知準備度是一致的。晤談策略中館員使用『確認讀者問題』的晤談子策略較少，在醫病 (Stiles & Putnam, 1992)、諮商 (Trevithick, 2005, p.143)、參考服務 (RUSA, 2004; IFLA, 2006) 相關文獻中皆有提及確認問題的晤談項目，在實務上館員使用『確認讀者問題』的策略須加強。

接著本研究發現在「搜尋、回答問題」的晤談策略方面，有 9 位館員皆使用『介紹資源』子策略為主，然而讀者在回饋意見中表示館員不需要強調介紹資料功能，讀者認為館員能在參考晤談中指導搜尋資料的方法會更有幫助。Taylor (1968) 和 Wilson (1986) 認為館員是資訊檢索的好手，因此在實務上館員應加強使用指導檢索技巧子策略。讀者在回饋意見中表示館員應注意不要發出疑問或不確定的語氣，這研究結果表示館員在虛擬環境提供服務的準備度仍須加強，由於在面對面的參考服務有實體情境，館員會表現出在公共場合應有的館員形象，在虛擬參考服務的環境中雖然不需要表示過於拘謹，也應避免在服務過程中表現出找不太到資料的疑慮語氣。讀者在回饋意見中表示希望館員介紹他館或線上的資源，這研究結果表示虛擬參考服務館員仍維持面對面參考服務的服務模式，習慣向讀者介紹實體圖書館內可運用的資源，雖然各個圖書館有限定使用網域的問題，無法在網域外使用他館的資源，然而館員可提供線上資源或提供讀者有使用權限的資源連結，雖然館員無法示範使用資源，仍可解決讀者不知如何著手查找

資料的問題，總而言之，在虛擬參考服務中館員需要改變原有服務心態，從讀者需求為根本來提供服務。

此外本研究發現在「後續追蹤及結束」的晤談策略方面，僅有 1 位館員主動在晤談結束後提供電子郵件做為後續連絡方式，另位 3 位館員各在一個未能即時回答清楚的案例中詢問讀者的連絡方式，然而有 3 位讀者在回饋意見中表示館員應該主動留下聯絡方式。

本研究發現在「其他情況」的晤談策略方面，與使用虛擬參考服務系統有關，在虛擬參考服務中會發生的語音問題、干擾比面對面參考服務來得多，加上虛擬參考服務系統也會出現問題，多位讀者在回饋意見中抱怨系統功能發生問題，使得虛擬參考服務便利性不但沒有提升，反而浪費讀者在線上等待的時間，在回饋意見中有 10 位讀者表示希望館員能說明系統的使用方式，在 18 個進一步分析的案例中僅有 8 個案例有介紹虛擬參考服務系統。

從讀者的回饋意見中發現館員對虛擬參考服務系統的熟悉度不夠，雖然每位志願館員皆有接受培訓課程，在實際進行參考服務時會遇到的臨時狀況很多，這時也考驗館員的臨場反應，例如有位館員的電腦因為和系統功能相衝，使得畫面無法與讀者共享，最後電腦整個當機，館員很快地詢問讀者的電子郵件信箱，並表示之後再回覆讀者問題，雖然讀者在回饋意見中表示系統遇到很多問題、不是很方便使用，館員的危機處理反應仍十分值得學習。

此外，多位讀者表示希望讀者指導使用虛擬參考服務系統功能，指導系統功能不一定是制式化在參考服務前將功能做完整的簡介，讀者表示在使用系統時，會希望能點選頁面或貼網址給館員，卻不知道如何操作，館員應瞭解讀者的需求，並適時指導使用，甚至可以給讀者主持權操作系統功能，有 1 位館員服務的讀者在回饋意見中表示對系統不熟以至無法給予相關建議，但從案例中發現讀者會使用系統功能以及主控制系統頁面，因為服務的館員給予適當的指引，即使讀者對系統很陌生，在使用系統功能也不致成為問題。

從館員使用晤談策略的情形來看虛擬參考服務館員所擔任的角色，發現館員在「釐清、瞭解、與確認問題」的晤談策略中，使用『澄清與釐清主題』、『瞭解讀者先前的檢索經驗』子策略，以及在「搜尋、回答問題」的晤談策略中，使用『介紹資源』以及『指導檢索技巧』子策略，符合 Taylor (1968) 提出參考館員應並重瞭解問題本身、讀者認知準備度、以及資訊檢索使用三個面向，此外，從「其他情況」晤談策略面向的子策略及讀者回饋意見中發現館員說明與指導使用虛擬參考服務系統的重要性。

第三節 建議

本節分別從研究結果對實務上的建議和未來研究建議加以說明。在實務上的建議方面，提出圖書館實際運用晤談策略以增加專業形象，以及圖書館將晤談技能培訓納入虛擬參考服務培訓課程等兩部份。

- (一) 圖書館參考服務應使用本研究晤談策略，以提升參考館員專業形象，然而本研究雖然著重於晤談策略的使用，館員個人服務特質更為重要，正如 IFLA (2006) 手冊中鼓勵館員樹立個人不同於組織或官方規定的開頭與結尾詞風格，虛擬參考服務館員不需要被晤談策略侷限，應建立館員個人獨特的形象，同時運用晤談策略以提供專業性的服務。
- (二) 圖書館應將晤談技能納入參考館員培訓課程中，在未來參考館員培訓課程中，除了說明晤談策略要點須知，晤談技巧的模擬練習也十分重要。

在未來研究建議方面，本研究已經分析虛擬參考服務語料，瞭解虛擬參考服務館員會使用的晤談策略以及使用晤談策略的情形，然而以下幾個相關議題仍需進一步研究。

- (一) 館員使用晤談策略的差異性是否與參考問題的主題、難易度有關？本研究分析出館員會使用的晤談子策略，然而不同的參考問題是否有其適合使用的晤談策略，晤談策略與參考問題主題、或難易度之間是否有所關聯。

- (二) 虛擬參考服務問題類型的分布情形為何？在面對面參考服務中，以指示型問題為多，例如：期刊報紙區位置、申請討論小間、購買影印卡等，然而在虛擬環境中，讀者取用及使用資源不侷限在實體圖書館內，後續研究可分析讀者在虛擬參考服務詢問的問題類型分布情形。
- (三) 虛擬參考服務館員如何運用資源？在面對面參考服務中，館員提供館內購買的資源為主，在虛擬環境中，館員需要兼具對實體資源以及數位資源的瞭解，後續研究可進一步瞭解虛擬參考服務館員使用哪些資源做為回覆。

參考文獻

- 吳美美(1993)。言談分析和資訊檢索互動研究。*教育資料與圖書館學*，30(4)，340-350。
- 吳美美、姜杏蓉、劉英享(2003)。中介者詢問行為與檢索滿意度研究。*圖書資訊學刊*，1(3)，1-25。
- 吳美美(2008)。朝向小眾化與專業化的虛擬參考服務。*臺灣圖書館管理季刊*，4(4)，9-23。
- 吳美美、許鴻哲(2011)。虛擬參考服務館員遠距線上同步培訓課程之實施與回饋。*大學圖書館*，15(1)，19-40。
- 吳美美、許鴻哲(2012年7月)。虛擬參考晤談節奏和專業語料庫建置。*海峽兩岸第十一屆圖書資訊學學術研討會*，淡江大學。
- 吳美美、魏曉婷、許鴻哲(2010)。虛擬參考服務評鑑指標的三個面向。*圖書館學與資訊科學*，36(2)，71-92。
- 吳美美、龐宇珺(2011)。虛擬參考服務平台功能探究。*圖書資訊學研究*，6(1)，1-30。
- 胡幼慧(2008)。*質性研究：理論、方法及本土女性研究實例*。臺北市：巨流。
- 黃宣範(譯)(2008)。*漢語語法*(原作者：Charles N. Li, Sandra A. Thompson)。臺北市：文鶴。
- 黃春騰(2006)。從比較語法的觀點來分析解說英譯中困難之所在。*國立彰化師範大學英語文暨口筆譯學集刊*，1，139-159。
- 葉乃靜(1992)。參考晤談中溝通的理論與應用之探討。*圖書館學刊(輔大)*，21，19-37。
- 臺北市立圖書館(2012)。臺北市立圖書館兒童電子圖書館－我要問問題。上網日期：2012年8月5日。檢索自：

<http://kids.tpml.edu.tw/sp.asp?mp=100&xdurl=superXD/question04.asp&id=96>

73

龐宇琄、吳美美（2010 年 7 月）。虛擬參考服務平台探究與建置。海峽兩岸第十屆圖書資訊學學術研討會，南京大學。

Balasubramanian, S., Konana, P., & Menon, N. (2003). Customer satisfaction in virtual environments: A study of online investing. *Management Science*, 49(7), 871-879.

Bedwell, L., Rodrigues, D., Duggen, L. J., & Orlov, S. (2008). IM a librarian: Extending virtual reference services through instant messaging and chat widgets. *Partnership: the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 3(2). Retrieved from <http://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/viewArticle/533/>

Breitbach, W., & Demars, J. M. (2009). Enhancing virtual reference: Techniques and technologies to engage users and enrich interaction. *Internet Reference Services Quarterly*, 14, 82-91.

Breitbach, W., Mallard, M., & Sage, R. (2009). Using Meebo's embedded IM for academic reference service: A case study. *Reference Service Review*, 37(1), 83-98.

Coffman, S., & Arret, L. (2004). To chat or not to chat – Taking another look at virtual reference, part 1. *Searcher*, 12(7). Retrieved from http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml

Dervin, B. (1983). An overview of Sense-Making research: Concepts, methods, and results to date. Retrieved from <http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>

Dervin, B., & Dewdney, P. (1986). Neutral questioning: A new approach to the

- reference interview. *Research Quarterly*, 25(4), 506-513.
- Epperson, T. W., & Zemel, A. (2008). Reports, requests, and recipient design: The management of patron queries in online reference chats. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59, 2268-2283.
- Ferriter, M. (1993). Computer aided interviewing and the psychiatric social history. *Social Work and Social Sciences Review*, 4, 255-263.
- IFLA (2006). Digital reference guidelines. Retrieved March 24, 2012 <<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>
- ITU (2011). The world in 2011: ICT facts and figures. Retrieved from <http://www.itu.int/ITU-D/ict/facts/2011/material/ICTFactsFigures2011.pdf>
- Joinson, A. N. (2001). Self-disclosure in computer-mediated communication: The role of self-awareness and visual anonymity. *European Journal of Social Psychology*, 31, 177-192.
- Kirk, J., & Miller, M. L. (1986). *Reliability and validity in qualitative research*. Beverly Hills: Sage.
- Kresh, D. (2002/2003). Virtually yours: Thoughts on where we have been and where we are going with virtual reference services in libraries. *The Reference Librarian*, 79/80, 19-34.
- Lam, K.-Y. (2002). Exploring virtual reference: What it is and what it may be. In R. D. Lankes, C. R. McClure, M. Gross, & J. Pomerantz (Eds.), *Implementing digital reference services: Setting standards and making it real*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Lippincott, J. K. (2010). Mobile reference: What are the questions? *The Reference Librarian*, 51(1), 1-11.
- McGaughey, K. J., & Stiles, W. B. (1983). Courtroom interrogation of rape victims: Verbal response mode use by attorneys and witnesses during direct examination

- vs. cross-examination. *Journal of Applied Social Psychology*, 13(1), 78–87.
- Miller, W. L., & Crabtree, B. F. (1992). Primary care research: A multimethod typology and qualitative road map. In B. F. Crabtree & W. L. Miller (Eds.), *Doing qualitative research* (pp. 3-28). Newbury Park, CA: Sage.
- Mon, L. M. (2006). *User perceptions of digital reference services*. Unpublished doctoral dissertation, University of Washington, Information School, Seattle.
- Moyo, L. M. (2006). Virtual reference services and instruction: An assessment. *The Reference Librarian*, 95, 213-230.
- Park, J.-r. (2008). Linguistic politeness and face-work in computer-mediated communication, part 1: A theoretical framework. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(13), 2051-2059.
- Pew Internet & American Life Project (2012a). Older adults and internet use: For the first time, half of adults age 65 and older are online. Retrieved from <http://pewresearch.org/pubs/2281/seniors-older-adults-online-internet-email-broadband-social-media-facebook-linked-in>
- Pew Internet & American Life Project (2012b). Nearly half of American adults are smartphone owners. Retrieved from <http://pewresearch.org/pubs/2206/smartphones-cell-phones-blackberry-android-iphone>
- Platt, J., & Benson, P. (2010). Improving the virtual reference experience: How closely do academic libraries adhere to RUSA guidelines? *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 4, 30-42.
- QuestionPoint (2011). Monthly report for September 2011. Retrieved from http://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/247_coop/
- Radford, M. L., & Kern, M. K. (2006). A multiple-case study investigation of the discontinuation of nine chat reference services. *Library & Information Science*

Research, 28, 521-547.

- Reingold, H. (1993). *The virtual community*. Addison-Wesley: New York.
- Rice, R. E., & Love, G. (1987). Electronic emotion: Socio-emotional content in a computer-mediated network. *Communication Research*, 14, 85-108.
- Ronan, J. (2003). The reference interview online. *Reference & User Services Quarterly*, 43(1), 43-47.
- Ross, C. S., Nilsen, K., & Dewdney, P. (2002). *Conducting the reference interview: A How-To-Do-It manual for librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Ross, C. S., Nilsen, K., & Radford, M. L. (2009). *Conducting the reference interview: A How-To-Do-It manual for librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Rosson, M. B. (1999). I get by with a little help from my cyber-friends: Sharing stories of good and bad times on the web. *Journal of Computer-mediated Communication*, 4(4). Retrieved from <http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/rosson.html>
- RUSA (2004). Guidelines for behavioral performance of reference and information service provider. Retrieved March 20, 2012 from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.
- Steiner, S. K., & Long, C. M. (2007). What are we afraid of? A survey of librarian opinions and misconceptions regarding instant messenger. *The Reference Librarian*, 97, 31-50.
- Stiles, W. B. (1992). *Describing talk: A taxonomy of verbal response mode*. Newbury, CA: Sage.
- Stiles, W. B., & Putnam, S. M. (1992). Verbal exchanges in medical interviews:

- Concepts and measurement. *Social Science and Medicine*, 35(3), 347-355.
- Taylor, R. S. (1962). The process of asking questions. *American Documentation*, 13(4), 391-396.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29(3), 178-194.
- Trevithick, P. (2005). *Social work skills: A practice handbook* (2nd ed.). New York: Open University Press.
- Wallace, P. (1999). *The psychology of the Internet*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Westbrook, L. (2007). Chat reference communication patterns and implications: Applying politeness theory. *Journal of Documentation*, 63(5), 638-658.
- Wilson, P. (1986). The face value rule in reference work. *Research Quarterly*, 25(4), 468-475.

附錄一 語料裁切單元與編碼原則

語料裁切單元以一句話為單位，以下情況為語料裁切單元處理原則：

- 連接詞連接多個語句的情況，以連接詞做為裁切點，分為多個語句進行編碼，連接詞包括"並且"、"然後"、"而且"等詞。例如：以下範例就必須分為兩句做編碼。

甲：對，就是用這個全國博碩士論文查詢系統，然後你可以用進階的方式設定他特定欄位的檢索去做搜尋

- 選言問句（黃宣範，2008，頁 384）以"還是"、"或者是"連接兩個子句，發言者詢問的問句中提供兩個以上選項提供對方選擇，一句選言問句視為一個語句。例如：甲方提出三個子句，此句視為一句做為編碼。

甲：你要問事件，還是問這個之後的相關的處理，或者是跟這個：青少年鬥毆這個：這種狀況的處理？

- 前繫子句（黃宣範，2008，頁 441）單獨存在則無意義，必須依賴後面的句子，前繫子句常用到"假如"、"如果"、"的話"、"的時候"、"之後"等詞彙，前繫子句必須和後面的句子視為同一語句。例如：甲方的逐字稿看起來是三句話，由於第一句話是前繫子句，第二句話未完全陳述，因此這三句視為一個語句進行編碼。

甲：因為如果你沒有先括弧，他的運算的邏輯是，從左邊運算到右邊

- 回答語句自成一個語句，說話者如果是主要發言者，陳述的語句是具有完整意義，然而發言者如果是回應對方的發言，則可能不包括主詞或動詞，但主題已完整陳述，是可以獨立存在的語句。例如：乙方發言的"國文系"雖然缺乏主詞及動詞，然而中文以主題為語句要素的情形下，本句話的完整性足夠判斷此句話的主題，因此可視為一語句進行編碼。

甲：那您的系所是？

乙：國文系

語料裁切單元確定後，接下來是判斷編碼取捨的一致性規範：

- 未完成的語句直接接另一完整的語句，在這種情況下，未完成的語料中如果可判斷內容主題，則視為可分析的單元，如果無法判斷則不列入分析內容。
- 重覆發言，因為對方表示沒有聽清楚說話者發言的內容，於是說話者將一樣的語句重複一次，這兩次的語句都需編碼。
- 未完成但具語意的語句被對方打斷，對方發言後，說話者重新完整表達語句，在這種情況下，前一次未完成但具語意的語句不編碼。
- 「嗯」、「那個」、「對不起」、「不好意思」等語詞做為語句的發語詞以及其他語助詞，不另外編碼，與之後發言的內容為同一裁切單元。
- 虛擬參考服務輔以文字說明的語句內容不在本研究分析範圍內。
- 參考晤談過程中，館員或讀者與第三人交談之內容不在本研究分析範圍內。

附錄二 虛擬參考服務研究室網頁館員值班表

虛擬參考服務研究室

Virtual Reference Service Laboratory

想利用網路問館員問題嗎? 招募讀者中，意者請至<http://140.122.76.125/pangreg>報名

WELCOME

這是一個數位化的時代，圖書館的參考服務從實體面對面延伸到網路的虛擬環境。雖然有許多社會參考(SOCIAL REFERENCE)的系統，但是圖書館中仍有許多珍貴的資料庫，透過參考館員的協助，可以得到優質正確的資訊。數位或虛擬參考服務是一個趨勢，但是對於網路的參考對話、數位資訊透過虛擬環境遠送，卻需要許多研究。這是本研究室的目的，感謝共同參與的參考館員與讀者一起熱情共襄盛舉。

標籤

- 使用說明 (2)
- 服務辦法 (1)

虛擬參考服務值班時間表

週一	週二	週三	週四	週五
				03/05 1000-1200
03/08 1800-2000	03/09 1800-2000	03/10 1800-2000	03/11 1800-2000	03/12 1000-1200
03/15 1800-2000	03/16 1800-2000	03/17 1800-2000	03/18 1800-2000	03/19 1000-1200
03/22 1800-2000	03/23 1800-2000	03/24 1800-2000	03/25 1800-2000	03/26 1000-1200
03/29 1800-2000	03/30 1800-2000	03/31 1800-2000	04/01 1800-2000	

Windows Live Messenger Beta

說明 ▾

(離線)

虛擬參考諮詢服務同意函暨問卷



請先填寫此連結之問卷再進入參考服務室進行虛擬參考諮詢服務

虛擬參考服務程式下載

 下載免費 JoinNet 程式

先下載安裝joinnet程式，再點擊參考館員頭像，進行虛擬參考服務。

虛擬參考服務室01



服務時間：

虛擬參考服務室02



服務時間：

附錄三 逐字稿語料轉錄原則

- 當甲方與乙方的發言重疊，使用中括弧（符號標記為[]）表示。例如：
以下案例是甲方主要發言，甲方發言未結束，乙方接續發言的語句與甲方發言的語句重疊，甲方正說"因為現在"的同時乙方正說"好，沒問題"。

甲：喔，好吧，那你先等我一下，可是我覺得這樣很耶，[因為現在]很安靜
乙：OK，[好，沒問題]

- 當乙方接續甲方將陳述的語句完成，使用等號（符號標記為 = ）表示。例如：甲方陳述的語句最後要說的話由乙方繼續陳述，甲方語句的最後加上等號，乙方陳述的"documents"之前也加上等號，表示此語句完整的意義必須由等號將雙方的語句連接起來。

甲：你說如果說citation & abstract 跟citation & 什麼那個=
乙：=documents

- 暫停晤談的時間以"秒"計算，使用括弧，內填秒數，秒數的標記位置分為兩種，第一種是發言者轉換產生晤談暫停，第二種是發言者語句之間停頓產生晤談暫停。第一種情形以範例一為例：暫停晤談的時間是甲方已完成發言，乙方尚未開啟發言，暫停晤談 2 秒的時間註記自成一行，以做為甲方與乙方對話的區隔；第二種情形以範例二為例：甲方未完成發言，語句之間產生停頓，暫停晤談 4 秒的時間註記在甲方語句中，並接續記錄甲方接續的語句。

範例一

甲：可以，你就在這邊打作者，key作者就好了，你就選台灣
(2秒)
乙：喔喔，那我知道了

範例二

甲：嗯，那接下來是國圖的，(4秒)進到這個畫面，預設是用這個簡易查詢就可以了

- 語句中的字有拖長音，在字的後方以冒號（符號標記為：）表示。例如：甲方在陳述"青少年"三個字時，同時在打字，由於打字速度沒有口說來得快，於是在口說時，"青"、"少"、"年"三個字都有拖長音。

甲：然後就青：少：年：檢索

- 語句中的字的音突然收住，在字的後方以短破折號（符號標記為 - ）表示。

例如：甲方原本要說的詞彙可能是"資料"或"資訊"，但後來又想以"主題"來陳述，因此在說"資"一字時，便把音收住，改以其他詞彙描述。

甲：那我再跟你確認一下，你要的資-你要的主題

- 語句中的字有夾雜氣音或笑聲，在字的後方使用括號，內填"h"（符號標記為(h)）表示。例如：甲方以帶著笑聲的方式說"可"、"以"、"呀"三個字。

甲：都可(h)以(h)呀(h)：

- 同一語句中產生短暫的停頓以長破折號（符號標記為—）表示。例如：甲方在陳述"mp3"之後，短暫停頓一下才又接續說"的使用量"。

甲：嗯：您的問題是：你想要找有關於mp3—的使用量

- 語句中發出的聲響無法具體以文字記錄時，使用雙括弧，內填環境音表示。例如：((笑聲))、((鍵盤聲))。

- 晤談過程使用虛擬參考服務系統的情形，使用中括弧，內填系統功能，功能後方註記的方式分為兩種，一種是以空格表示註記畫面，另一種是以底線後方表示註記文字。註記畫面的方法以範例一為例：甲方使用桌面共享功能，中括弧中打入"桌面共享"，後方加一空格，空格後描述錄影檔中甲方與乙方共同瀏覽的畫面；註記文字的方法以範例二為例：甲方使用文字對話框功能，中括弧中打入"文字對話框"，後方加一底線，底線後方文字"焦慮 and (英語 or 英文)"為甲方鍵入畫面的文字。

範例一

甲：我舉例來講好了，像我今天要找：我直接上中山大學來跟您看一下好了，我通常會用哪些方式。((鍵盤聲))(28秒)我通常就直接上中山大學[桌面共享中山大學網站學術單位政治學研究所網頁]

範例二

甲：((笑聲))就是記得+跟*符號左右要空格，然後該括弧的地方要括弧，像我第二個式子呀，如果我是這樣打的話，[文字對話框_焦慮 and (英語or 英文)]，我記得要括弧英語or英文，如果沒有括弧的話，你會找到所有英文的資料，可能跟焦慮一點關係也沒有了

- 語句過長且包含的晤談子策略過多時，在佐證時引用語料時，以刪節號（符

號標記為...)表示。例如：以下原始語料過長，且包含多項晤談子策略，為了擷取確認與調整畫面子策略的佐證語句，以刪節號方式將其他部分隱藏。

原始語料

甲：好，然後現在是endnote的畫面你也看得到嘛，對那個跑得速度會比較慢一點點，然後我試看看就是現在是到資料夾要輸出的時候，我點了資料夾，然後看到我要輸出的書目，如果你那個看不到那個我畫面的話你可以跟我講一下我就慢一點，然後勾選所有我要輸出的書目，那因為我沒有試過這個功能，可是我試看看，我按－那個，嗯：匯出試看看好了，因為每個資料庫的方法可能不太一樣，所以需要試看看。(1秒) 這個：嗯：(4秒) 這個好像不行，(13秒) 嗯：這樣好像也不行耶[聲音較小]，我看看[聲音較小]

佐證語料

甲：...如果你那個看不到那個我畫面的話你可以跟我講一下我就慢一點...

附錄四 虛擬參考服務三十個案例介紹

本研究 30 個案例根據館員編號排序，其次根據虛擬參考服務的日期排序，依序為參考諮詢服務案例編號 001 至 030，並列出讀者編號、讀者背景、服務時間（分鐘）、以及讀者問題。

參考諮詢 服務案例 編號	館員 編號	服務日期	讀者 編號	讀者背景	服務 時間 (分鐘)	讀者問題
001	L01	20100309	U002	碩一學生	22	● 台灣地區使用 podcasting 以及 ipod、mp3 的統計數據
002	L01	20100316	U022	碩一學生	33	● 查找知識管理方面的中文期刊論文，或相關書籍
003	L01	20100323	U011	碩一學生	30	● 查找 e-newspaper 可探討的研究問題，但剔除使用者研究方面的議題
004	L01	20100330	U015	碩一學生	15	● 查找研究中國古畫方面的學位論文 ● 如何借他校的學位論文
005	L02	20100309	U024	碩一學生	47	● 有關"學齡前兒童資訊尋求行為"的文獻
006	L02	20100323	U029	碩三學生	26	● 搜尋有關資料清理方面的文獻
007	L02	20100330	U009	大學生	36	● 尋找有關青少年鬥毆事件的相關資料
008	L02	20100402	U018	大學生	32	● 我想要請問一下，就是有沒有什麼資料庫可以跟我現在念的領域比較有相關的 ● 想更瞭解 APA 格式如何撰寫
009	L03	20100310	U025	大學生	12	● 何謂資料庫
010	L03	20100322	U028	大學生	26	● 想查找研究主題是中國神話的論文 ● 想找中國神話相關的話劇劇本 ● 若知道一段關鍵的話或是相關主題，想查找出自哪一本書的章節 ● 化學藥品的危險性是否有書可以參考
011	L03	20100329	U030	碩一學生	25	● 該怎麼尋找會議論文相關的資料 ● 想找一本會議論文集(已使用了全國圖書書目資訊網和 metacat) ● Proquest 使用方法-advanced 欄位差別
012	L04	20100311 (1)	U026	碩二學生	56	● 想找 ProQuest 裡的期刊(已列出書單) ● 如何一次找尋 15 本期刊(已列出書單) ● 想找有關財經商學類的權威期刊
013	L04	20100311 (2)	U004	碩一學生	25	● 如何將關鍵字"futures studies"一次找尋多種資料庫 ● 找師大圖書館的微縮片資料
014	L04	20100325	U013	碩一學生	32	● 之前就是要找跟政治理論有關的一些文獻，以政治理論為主題，已找尋過中華民國期刊論文索引資料庫，有其他方式找出更多資料嗎

015	L04	20100401	U017	大學生	29	● 如何找尋中文期刊有關於企管方面的資料
016	L05	20100308	U001	碩三學生	27	● 想找就是有關於就是國文教學的文章或者是期刊 ● 是否有國文這一科專門的資料庫
017	L05	20100315	U006	大學生	24	● 老師的作業，找"老"開頭的所有辭彙，從古到今
018	L05	20100322	U010	碩一學生	26	● 想去馬來西亞志工服務，想找其習俗、禁忌等
019	L05	20100329	U014	大學生	27	● 想找蔡阿信台灣第一個女醫生的相關資料撰寫報告，也想找大長今的資料以比較
020	L06	20100308	U023	碩二學生	35	● 台北市立圖書館是否有專門為銀髮族舉辦的讀書會 ● 國外是否有關於銀髮族讀書會的相關文獻
021	L06	20100315	U027	大學生	62	● SURF:Speeded Up Robust Features 其中的數學式運算，其詳細解析與介紹
022	L06	20100406	U019	大學畢業生	17	● 我想知道圖書館內有哪些工業教育相關的資料
023	L07	20100323	U008	醫檢師	72	● 如何找"血液培養"的中文文章 ● 怎麼找台灣美食（小吃）的網頁資訊，想要介紹給來台的外國朋友
024	L07	20100425	U021	護理師	44	● 資料庫的使用 ● 醫學相關各個資料庫的特性，優缺點。
025	L08	20100310	U003	碩二學生	51	● 推薦一些商學方面的資料庫 ● 如何鑑別所查到的期刊為重要期刊 ● 如何推薦學校購買資料庫 ● 如何申請館際合作相關事宜
026	L08	20100324	U012	大學生	26	● 不知道可以從哪裡去尋找更多與本科系課程相關的資源 ● 不知道怎麼找本科系可以參考的中文資料
027	L08	20100331	U016	大學生	18	● 想請問一下學校的電子書相關資源如何利用 ● 請問所有參與電子書聯盟的學校有那些 ● 請問國家圖書館的電子書資源如何查詢
028	L08	20100407	U020	碩二學生	24	● 想請問如何查詢跟本身系所相關的期刊資源（機械相關）
029	L09	20100312	U005	碩一學生	28	● 是否可提供國外公共圖書館與中小學圖書館的研究或推廣活動 ● 請推薦那些中英文的圖書資訊學資料庫，可查檢國外公共圖書館與中小學圖書館的研究或推廣活動
030	L09	20100319	U007	大學生	46	● 請問可以協助查找有關台灣民間信仰的學術資料、期刊或書籍嗎

附錄五 讀者回饋意見問卷原始形式及問項

讀者回饋意見問卷是在進行完虛擬參考服務之後填答的問卷，包括讀者基本資料以及讀者進行虛擬參考服務後的回饋，讀者回饋意見中包括系統面、晤談面、以及資源面三個面向的問項（吳美美、魏曉婷、許鴻哲，2010）。本研究擷取次級資料讀者回饋意見問卷中晤談面的意見內容，進行統計分析，包括第 5 題詢問讀者本次的使用經驗、第 6 題詢問讀者服務還可以改善的地方、以及第 11 題開放式詢問讀者對本次虛擬參考服務的其他意見。

5.我這次使用感覺 *

可複選

- ☐ 這個系統很有趣
- ☐ 這個系統很容易上手
- ☐ 用這個系統比去圖書館方便
- ☐ 館員回答很專業
- ☐ 館員人很親切
- ☐ 館員很快就回應我的問題
- ☐ 我很滿意館員給我的回答
- ☐ 硬體設備有問題（例：麥克風、耳機、網路...）
- ☐ 系統很難用
- ☐ 館員沒有適當指導我如何使用系統
- ☐ 用這個系統浪費很多時間
- ☐ 我認為還是去圖書館當場問館員比較問得清楚
- ☐ 館員給我一種距離感
- ☐ 館員太忙了...回應很慢
- ☐ 館員的回答不如我預期
- ☐ 其他：

6.我覺得還可以改善的部份 *

可複選

- ☐ 換別種即時通訊軟體會更好
- ☐ 館員的應答方式
- ☐ 館員教導使用者使用系統的能力
- ☐ 其他：

11.其他建議 *

附錄六 讀者回饋意見原始資料表

意見所屬的 晤談策略 案例編號 館員編號 _讀者編號	1. 與讀者親近	2. 釐清、瞭解、與確認問題	3. 搜尋、回答問題	4. 後續追蹤及結束	5. 其他情況
001_L01_U002	館員人很親切	館員釐清讀者問題能力不錯	介紹資料庫只能讓使用者了解有什麼資料庫但仍無法取得資料	館員沒有主動留下聯絡資訊，使用者無法再次聯繫	
002_L01_U022	館員人很親切		館員指引方向即可，查詢與結果篩選可自行操作		
003_L01_U011	館員人很親切				
004_L01_U015					麥克風傳導好像會慢個幾秒一開始有點不適應，可能要提醒一下
005_L02_U024	館員人很親切		館員在回答問題或是搜尋資料的過程中，會不自覺的發出咦、耶等不確定的語氣	館員若可以的話應該主動提供聯絡方式，或是詢問讀者是否有聯絡方式可以主動提供相關的資訊	切換畫面一直發出問題，所以讓讀者花很多時間在等待
006_L02_U029	館員人很親切	如果能要求讀者事先提供問題，或是提供讀者目前查找的文獻，應該有助於提昇館員檢索的準確度（畢竟要當下立即回應不同需求甚至不同領域的問題，確實有難度）			
007_L02_U009	館員人很親切				館員應加強教導使用者使用系統的能力
008_L02_U018	館員人很親切				館員應加強教導使用者使用系統的能力
009_L03_U025	館員人很親切				館員應加強教導使用者使用系統的能力
010_L03_U028	館員人很親切		館員有提供很多找尋資料的方法		貼連結無法直接超連結到該網頁
011_L03_U030	館員人很親切				

012_L04_U026	館員人 很親切				館員沒有適當指 導我如何使用系 統
013_L04_U004	無				
014_L04_U013			使用該系統讓我 多認識了一些可 供使用的資料搜 尋方式，延伸了 我未來可用的資 料類型、範圍。 謝謝。		
015_L04_U017	館員人 很親切				
016_L05_U001	館員人 很親切				
017_L05_U006	館員人 很親切				軟體太難用，會出 現太多問題
018_L05_U010	館員人 很親切				共同網頁的視窗 大小不太能夠顯 示全部，要讀者自 己拉捲軸，我剛開 始不知道
019_L05_U014	館員人 很親切				
020_L06_U023	館員人 很親切				館員應加強教導 使用者使用系統 的能力
021_L06_U027	館員人 很親切		館員的應答方式 須改善		
022_L06_U019			館員的應答方式 須改善	館員應該要留電 子信箱或電話等 聯絡方式	館員應加強教導 使用者使用系統 的能力
023_L07_U008	館員人 很親切				
024_L07_U021	館員人 很親切				
025_L08_U003	館員人 很親切		因為視窗大小有 限，所以有時館 員點到另外一邊 時，我們可能還 沒有拉動捲軸， 就會錯過一些資 訊。		希望能有系統剛 開始使用的說明 介紹
026_L08_U012	館員人 很親切				
027_L08_U016	館員人 很親切				如果是第一次使 用這套軟體，可以 先讓初使用者知 道如何操作(像 是一開始有說明)， 對於使用這套軟 體會比較有幫助

					和功能上的瞭解，不至於導致不知道如何使用的窘境。
028_L08_U020	館員人很親切				
029_L09_U005	館員人很親切		假如我需要的資料庫館內未買，館員一樣能提供我資訊，若能demo 更好		
030_L09_U007	館員的回答應對讓人覺得沒有距離感,這樣也讓人比較敢提問:)				

附錄七 編碼員編碼之 Word 檔語料形式

U001: 有有 ⁴	
L05: 好，那我點選中文之後，就找到中華民國期刊論文資料庫， <u>那他現在已經更名為台灣期刊論文索引系統，是大概今年寒假開始的</u> ， ⁴	註解 [114]: 14. .
U001: 嗯 ⁴	
L05: 那如果你們學校有做更名的話，可能之後要打的是台灣期刊論文索引系統， ⁴	
U001: 嗯 ⁴	
L05: 好，那我們一樣是點選進來，(2 秒) 好，那點選進來之後，我們一樣可以看到台灣期刊論文索引系統這個畫面，有跟上來了嗎？ ⁴	
U001: 有 ⁴	
L05: 有吼，好，那其實它分成簡易查詢跟進階查詢，然後我會比較，因為你現在要找的是國文教學的方式，還有一些技巧的研究， <u>那我會比較建議就是我們可以多下幾組關鍵詞，那我們就可以直接進到進階查詢，這可以讓我們下三組以上的關鍵字詞，是比較快速可以找到符合你需求的資料</u> ， ⁴	註解 [115]: 15. .
U001: 嗯 ⁴	
L05: 那我現在就是，我們可以先打國文當作我們第一組的關鍵字， ⁴	
U001: 嗯 ⁴	
L05: 然後再打教學，然後這邊可以打方式或者是技巧，我們先打研究好了，比較建議打國文教學研究，可能會比較好一點，好，那我們現在不確定他資料的狀況，我們先用 and 試試看好了， ⁴	
U001: 好 ⁴	
L05: 那邊他有幾個出版日期呀，或者是資料的性質，因為你這個是一個報告要用的，我們比較建議先放在學術性 ⁴	
U001: 恩 ⁴	
L05: 那其他的部分我們就不去做設定，先做查詢。好，然後看一下這個資料蒐集到的狀況如何，這個資料庫你之前有使用過嗎？ ⁴	
U001: 喔，有 ⁴	
L05: 有使用過，那這次有試著找找看嗎？ ⁴	
U001: 還沒有找 ⁴	
L05: 還沒有找是不是，好， ⁴	
U001: 恩 ⁴	
L05: <u>所以你對這個資料庫應該不陌生嗎？對不對</u> ⁴	註解 [116]: 16. .
U001: 有使用過 ⁴	

附錄八 編碼員間一致性檢測

編碼員 1 和編碼員 2 是就讀圖書資訊學系所的研究生，大學學歷亦是圖書資訊學背景，瞭解參考服務的概念與實務，編碼員 2 負責本研究使用的次級資料的轉錄工作，對語料的晤談內容有基本的瞭解。

本研究準備完整編碼表，以及 6 個案例的文本，隨機挑出共 100 個語句，語句依序從 S1 編碼至 S100，兩位編碼員的編碼結果分別與研究者的編碼進行一致性檢測，編碼員與研究者編碼一致的語句註記為 1，編碼不一致的語句註記為 0，編碼員 1 與研究者編碼一致性為 65%，編碼員 2 與研究者編碼一致性為 69%。

語句編碼	編碼員 1	編碼員 2	研究者本身	與編碼員 1 一致性	與編碼員 2 一致性
S1	1.1	1.1	1.3	0	0
S2	3.8	5.3	5.3	0	1
S3	1.2	1.2	1.2	1	1
S4	2.4	2.4	2.4	1	1
S5	2.3	2.3	2.3	1	1
S6	2.5	2.1	2.5	1	0
S7	2.6	3.2	3.1	0	0
S8	2.2	2.2	2.2	1	1
S9	3.2	3.2	3.2	1	1
S10	2.2	2.2	3.2	0	0
S11	3.1	3.1	3.1	1	1
S12	3.4	3.4	3.4	1	1
S13	3.8	3.8	3.8	1	1
S14	3.2	3.2	3.2	1	1
S15	3.3	3.3	3.3	1	1
S16	2.2	2.2	3.2	0	0
S17	3.6	3.5	3.6	1	0
S18	3.3	3.3	3.7	0	0
S19	3.7	3.8	3.8	0	1
S20	3.2	3.2	3.2	1	1
S21	5.1	5.1	5.1	1	1
S22	1.2	1.2	1.2	1	1
S23	2.1	2.1	2.1	1	1
S24	2.5	2.5	2.5	1	1

S25	3.1	3.1	3.1	1	1
S26	2.2	2.2	2.2	1	1
S27	2.5	2.1	2.1	0	1
S28	2.4	3.1	3.2	0	0
S29	3.2	3.2	3.2	1	1
S30	3.4	3.8	3.4	1	0
S31	3.8	3.8	3.8	1	1
S32	1.2	3.7	3.7	0	1
S33	3.7	3.6	3.7	1	0
S34	3.1	3.1	3.1	1	1
S35	3.6	3.6	3.7	0	0
S36	3.11	3.9	3.2	0	0
S37	4.3	4.3	4.3	1	1
S38	2.5	2.5	2.5	1	1
S39	4.2	4.2	4.2	1	1
S40	4.4	4.4	1.2	0	0
S41	5.1	5.1	5.1	1	1
S42	2.2	2.2	2.4	0	0
S43	3.5	2.5	2.5	0	1
S44	3.1	3.1	3.2	0	0
S45	3.2	3.2	3.5	0	0
S46	3.8	3.8	3.8	1	1
S47	3.3	3.1	3.2	0	0
S48	3.4	3.4	3.4	1	1
S49	3.3	3.9	3.5	0	0
S50	3.2	3.2	3.2	1	1
S51	3.3	3.3	3.3	1	1
S52	2.6	2.6	2.6	1	1
S53	3.6	3.6	3.6	1	1
S54	2.5	2.5	2.1	0	0
S55	3.3	3.3	3.5	0	0
S56	3.1	3.3	3.2	0	0
S57	3.3	3.5	3.5	0	1
S58	3.2	3.2	3.6	0	0
S59	3.2	3.6	3.6	0	1
S60	3.2	3.6	3.2	1	0
S61	3.9	2.6	2.6	0	1

S62	1.3	1.3	1.3	1	1
S63	3.8	3.8	3.8	1	1
S64	3.5	3.5	3.5	1	1
S65	3.1	3.1	3.1	1	1
S66	3.5	3.5	3.5	1	1
S67	3.5	3.6	3.6	0	1
S68	3.5	3.6	3.6	0	1
S69	3.3	3.3	3.3	1	1
S70	3.2	3.3	3.2	1	0
S71	4.3	4.3	4.3	1	1
S72	3.2	3.2	3.2	1	1
S73	2.2	2.2	2.2	1	1
S74	2.6	3.3	3.1	0	0
S75	1.3	3.3	3.5	0	0
S76	1.3	3.3	3.1	0	0
S77	2.2	2.2	2.2	1	1
S78	1.3	1.3	1.3	1	1
S79	3.2	3.2	3.2	1	1
S80	4.2	4.2	4.2	1	1
S81	3.2	3.2	3.2	1	1
S82	3.2	3.2	3.2	1	1
S83	2.6	2.6	2.6	1	1
S84	3.3	3.2	3.3	1	0
S85	3.3	3.5	3.5	0	1
S86	1.2	1.2	1.2	1	1
S87	3.3	3.3	3.3	1	1
S88	3.3	3.3	3.3	1	1
S89	2.6	2.6	2.6	1	1
S90	3.3	3.3	3.3	1	1
S91	2.6	2.6	3.3	0	0
S92	3.3	3.3	3.3	1	1
S93	3.3	3.3	3.3	1	1
S94	3.6	3.6	3.6	1	1
S95	3.1	3.1	3.2	0	0
S96	4.2	4.2	4.2	1	1
S97	4.4	4.4	1.2	0	0
S98	2.1	2.1	2.1	1	1

S99	2.1	2.1	2.1	1	1
S100	2.2	2.2	2.2	1	1
編碼 一致性(%)				65%	69%

附錄九 虛擬參考服務案例側寫

本附錄描述虛擬參考服務案例，以每位館員服務兩個案例之側寫為主。每個案例故事開始會先介紹讀者的背景，並依照晤談節奏來描述該虛擬參考晤談的進行過程。

L01_案例 001

U002 是研究生，L01 館員請問讀者如何稱呼之後開始調整音量，並介紹自己是今天的值班館員以及詢問讀者本次的參考問題，在讀者描述自己的參考問題之後，館員再次說明一次以確認自己對讀者參考服務的理解程度，由於館員有確認問題的節奏，才能發現其實自己的認知與讀者的陳述是有落差的，而再度回到澄清的節奏，並詢問讀者就讀系所以及瞭解資料用途，館員在開始查找資料之前，再次與讀者確認詢問的問題，但與讀者確認參考問題時，讀者有新的回應，以致館員決定直接開始幫讀者找，再從資料檢索的結果，來收集讀者提供的線索及反饋，會更加確定讀者想找的資料為何，館員試了兩個資料庫都沒有找到符合讀者需求的資料，館員向讀者詢問電子郵件信箱以利後續連續，並再次與讀者確認詢問的問題，最後表示服務已告一段落，並歡迎讀者再次上線詢問作為本次參考服務的結尾。

L01_案例 004

U015 是研究生，L01 館員請問讀者本次的參考問題以及如何稱呼，調整音量之後，館員試圖瞭解讀者資料的用途，並進一步釐清讀者的問題，館員試圖瞭解讀者之前的檢索經驗，發現讀者尚未開始，館員利用讀者提供的關鍵字詞示範搜尋，從不佳的檢視結果調整鍵入的關鍵字詞，並說明資訊取用的方式，後來館員介紹其他的資源給讀者，讀者便十分滿意，最後讀者表示沒有其他問題，館員表示虛擬參考服務室即將關閉來做為參考服務的結束。

L02_案例 007

U009 讀者是大學生，讀者一進入虛擬參考服務系統後便開始說明自己要問

的問題，L02 表示聲音有點小沒聽清楚，在調整好聲音之後，館員請讀者再問一次問題，正式開始進行瞭解參考問題的節奏，館員透過反覆詢問、重新整理讀者的問題、並延展讀者需求的可能性來澄清讀者本次的資訊需求，瞭解讀者問題之後，館員詢問讀者之前的查找經驗，讀者表示有使用資料庫找過，但沒有找到符合需求的，接著館員瞭解讀者本次的資料類型需求，開始進入查找的節奏，館員表示需要試著找找看，請讀者稍候，中間有 3 分 35 秒的時間館員進行查找但未與讀者晤談也沒有讓讀者看到自己搜尋資料的過程，館員詢問讀者的就讀學校，並建議可使用的資源，讀者表示有用過館員推薦的資源找過，但只有找到一些相關的，館員發現讀者使用的關鍵詞太廣義，導致找到的資料太亂太雜，館員嘗試用系統功能來呈現畫面給讀者看，中間有 31 秒未與讀者晤談，由於館員沒有先告知讀者自己的動作，讀者呈現不知道目前狀況的情形，之後館員使用共同瀏覽網頁的功能，使用讀者提供的關鍵詞查詢，指導檢索的策略及介紹資源如何使用，之後詢問讀者是否有其他問題，並表示希望本次參考晤談有幫助到讀者，最後表示虛擬參考服務已告一段落來做為參考服務的結束。

L02_案例 008

U018 讀者是大學生，讀者先詢問 L02 館員是否聽得到自己的聲音，雙方都確定能清楚聽到聲音之後，館員詢問有什麼可以幫上忙的地方，讀者希望館員能推薦心理學領域的資料庫，館員介紹資料庫的特性及使用方式，由於心理學相關的資料庫有限定相關系所的 IP 位置才能使用，館員詢問讀者就讀的系所，並請讀者提供關鍵字詞讓館員示範資料庫查詢，館員完整介紹資料庫功能之後，館員詢問讀者是否有其他問題，讀者詢問如何寫正確的參考文獻格式，館員提供兩本書籍、網路資源、以及書目管理軟體，並告訴讀者如何下載書目管理軟體，由於館員花一些時間找書目管理軟體放的位置，中間有 54 秒未與讀者晤談，之後告訴讀者書目管理軟體教學課程的相關資訊，最後表示虛擬參考服務已告一段落來做為參考服務的結束。

L03_案例 010

U028 讀者是大學生，L03 館員打完招呼以後，讀者提出第一個問題，館員釐清問題以及瞭解先前檢索經驗之後，介紹使用可用的資源，並說明碩博士論文、期刊論文、和會議論文之間不同的地方，原本館員想用讀者就讀學校的資源來做示範，但因為對資源的位置較不熟悉，一時之間找不太到，也不確定該學校是否有購買，因此改用館員服務的學校購買的資源來做示範，雖然館員會操作，但是館員不確定系統功能操作時，讀者的畫面會是如何，無法很順利瞭解讀者端操作的情形，讀者在詢問完第一個問題之後，接續詢問共四個問題，讀者表示沒有其他問題後，館員說明虛擬參考服務室即將關閉作為本參考服務的結尾。

L03_案例 011

U030 讀者是研究生，L03 館員表示歡迎並詢問讀者在找資料上是否有遇到問題，之後讀者開始提出第一個問題，在讀者提出第二個問題時，同時提供找不到全文的書目資料，之後中間有 22 秒的時間未進行晤談，接著館員表示請讀者等一下，之後有 30 秒的時間未晤談，館員再次與讀者確認是需要書中的某一章後，接著 41 秒未晤談，由於館員一時也找不到讀者所需的資料，館員接著向讀者說明可試著文獻傳遞服務，讀者詢問完第一個問題之後，接續詢問共三個問題，讀者表示沒有其他問題後，館員感謝讀者前來詢問作為本次參考服務的結尾。

L04_案例 013

U004 讀者是研究生，館員在一開始便詢問讀者本次的參考問題，讀者希望能夠鍵入一個關鍵字詞後，一次搜尋多個資料庫，但 U004 就讀的大學尚未購買資料庫整合查詢系統，因此 L04 館員以任職的圖書館示範使用資料庫整合查詢系統，並跟 U004 讀者說明之後在就讀的大學校園內仍可使用他校圖書館所購買的資料庫整合查詢系統，館員亦提出建議希望讀者向學校反應購買整合查詢系統會較便利。原本讀者只有要詢問一個問題，在館員回答完第一個問題之後，留下電子郵件信箱的後續連絡方式，參考諮詢服務應該是要告一個段落了，在館員二次與讀者確認是否沒有其他要詢問的問題時，讀者開始敘述出找微縮片所遇到的

困難。由於 L04 並不是該學校的館員，並不瞭解學校為何找不到讀者所需的微縮片資料，館員除了建議讀者其他可取得資料的方式，例如：可向其他學校提出申請、以及尋找網路上是否有掃描的電子檔，此外館員亦建議讀者如何與該書館館員連繫，而能達到最有效率的方式，之後館員詢問讀者是否有其他問題，讀者表示沒有，館員表示感謝後結束本次參考服務。

L04_案例 014

U013 讀者是研究生，之前有查找過資料庫，但發現關鍵字詞所找出的資料結果不是很相關，L04 館員建議找大陸的資料庫，館員示範如何使用資料庫時，詢問讀者之前檢索經驗，館員使用桌面共享功能，一面利用讀者提供的關鍵詞查詢，一面說明檢索的過程及結果，用讀者習慣的檢索策略來檢索，透過檢索結果不佳的結果呈現來指導讀者如何能檢索到更符合需求的資訊，並介紹資料庫的特性以及如何使用，之後詢問讀者是否有其他問題，讀者便向館員說明自己的心智搜尋策略，希望館員能給予一些建議，之後館員也分享自己的心智搜尋策略，並為讀者做了本次參考服務的總結，整理介紹的資源與使用的策略，並詢問讀者之後是否會使用本次介紹的資源查找資料，之後館員提供自己的電子郵件信箱，並鼓勵讀者之後在撰寫論文上有任何問題都可以來信詢問，作為本次參考服務的結尾。

L05_案例 016

U001 讀者是研究生，L05 館員一開始先自我介紹，之後詢問讀者是否使用過虛擬參考服務室的系統，讀者表示未使用過，因此館員先簡介系統功能，接著詢問讀者本次的參考問題、學歷程度及就讀系所，館員表示需要離開一下拿紙筆做記錄，瞭解讀者問題之後，館員詢問讀者之前的查找經驗，讀者表示有找過書，館員認為查找期刊或碩博士論文會比較符合需求，館員使用桌面共享功能，一面利用讀者提供的關鍵詞查詢，一面說明檢索的過程及結果，並介紹資料庫的特性以及如何使用，之後詢問讀者是否有其他問題，並瞭解讀者對此次服務的滿意度，最後表示虛擬參考服務室即將關閉來做為參考服務的結束。

L05_案例 017

U006 讀者是大學生，L05 館員和讀者一開始花了一點時間調整音量，接著館員開始自我介紹，之後詢問讀者是否使用過虛擬參考服務室的系統，讀者已使用過因此館員便略過介紹系統的部分，正式開始進行瞭解參考問題的節奏時，館員詢問讀者的就讀學校、系所、學歷程度、及課程名稱，瞭解讀者問題之後，館員詢問讀者之前的查找經驗，讀者表示之前查過但不滿意結果，館員表示因為自身不熟悉該主題領域，希望和讀者再使用相同資源查詢一次，以瞭解讀者認為查詢結果不滿意的原因，館員瞭解查詢結果太雜之後，館員開始進入查找的節奏，館員嘗試使用桌面共享功能，但因為電腦有問題而無法使用該功能，館員一度下線希望處理電腦問題，上線後館員使用系統另一個共同瀏覽功能，但館員認為這個功能不是很好用，再次嘗試使用桌面共享功能，電腦又發生問題，館員詢問讀者是否還有時間，讀者表示之後還有事情，因此館員留下讀者的電子郵件信箱，表示之後查找相關資料再傳送給讀者。

L06_案例 021

U027 讀者是大學生，L06 館員調整音量之後便詢問讀者本次要詢問的參考問題，由於館員不熟悉讀者參考問題的領域，花很多時間在瞭解讀者參考問題的內涵，中間數次館員向讀者表示需要花一些時間了解該主題而暫停晤談，在館員對參考問題有方向之後開始搜尋資料，搜尋資料的過程館員和讀者並沒有持續晤談，館員找到相關資料後，會和讀者確認是不是所需要的資料，然後從讀者的反饋中再去調整搜尋的方向，後來館員發現提供的資料都不太符合讀者需要，找到的資料又因為不能讀取，館員開始埋頭找資料和解決資料取用的問題，中間有 3 分 3 秒未進行晤談，也沒有和讀者說明，之後館員並沒有找到可線上閱讀的資料，便將搜尋過程中相關的書目資料彙整給讀者，館員還有介紹電子書的資源，因為讀者有不小心中斷連線 30 秒，館員在斷線前有傳送電子書網址給讀者，但館員沒發現讀者再次上線後的畫面已經看不到網址，因缺乏確認讀者畫面的節奏，中間有 1 分 24 秒未晤談，館員以為讀者已經在試用電子書，其實讀者完全不知道

現在發生什麼事，讀者之後表示沒看到網址，館員才知道讀者的畫面和自己的不一致，最後館員表示很抱歉沒有找到符合讀者需求的資料，並表示自己的能力還需要鍛鍊做為晤談的結尾。

L06_案例 022

U019 是剛畢業的大學生，L06 館員打完招呼後，讀者便立即說明本次要詢問的問題，館員開始釐清讀者學科背景以及瞭解讀者之前的檢索經驗，因為館員不是很熟悉理工學院的資源，因此無法很快反應出要使用哪些資源，館員表示需要先看一下有哪些資源可提供讀者使用，可能是因為系統有些問題(館員並沒有說明)，館員沒有透過桌面共享或遠距離操控的功能來瞭解讀者檢索會遇到哪些問題，而是讓讀者自行在自己電腦的瀏覽器上操作，但館員便無法從讀者操作的過程中瞭解讀者在搜尋上遇到的困難，雖然館員每個步驟都說明得很清楚，但讀者端並不一定能按照館員的指示自行做正確的操作，館員表示讀者可立刻使用看看資源，有任何使用的問題都可以提出來，由於之前館員請讀者自行開瀏覽器檢索看看，後來館員會將畫面回到系統，但館員並沒跟讀者說明自己的動作，一時也忘記讀者還停在自己瀏覽器的頁面，後來在確認畫面時才發現讀者還停留在看自己瀏覽器的動作，館員介紹完資源後，表示回答已告一段落，並詢問讀者是否有其他的參考問題，讀者表示沒有其他參考問題，但可以多聊一些，讀者對於館員的身分很好奇，但館員不希望說太多關於自己的事情，最後館員表示虛擬參考服務室即將關閉作為本參考服務的結尾。

L07_案例 023

U008 讀者是醫檢師，之前已經認識 L07 館員，在參考服務一開始，因為館員端會一直聽到自己的回音，前 10 分鐘都在調整聲音的問題，正式開始進行瞭解參考問題的節奏時，館員詢問讀者本次的參考問題，使用桌面共享示範使用資料庫，在說明使用資料庫的過程中，館員強調檢索的技巧，包括設定多個同義字、使用布林邏輯等，可能因為讀者與館員之前就認識的關係，也可能是讀者個性的原因，讀者在示範檢索的過程中，有任何不懂的地方都會隨時打斷館員來詢問，

在回答完第一個問題之後，館員詢問讀者是否有其他問題，讀者提出生活上找資料的問題，原本讀者擔心詢問的是非學術專業的問題，但館員表示沒有問題，回答完第二個問題之後，館員利用系統遠距離操控的功能讓讀者實際進行檢索，一開始讀者用自己的檢索方式，檢索結果一篇都沒有，館員在讀者檢索的過程中同時說明資料特性、布林邏輯使用方式、以及字詞切截，並且從讀者的操作當中來修正與指導檢索方式，經過館員的指導找到了 6 篇，再繼續調整關鍵字詞的設定後找到 25 篇相關資料，讀者從檢索的過程中發現使用關鍵字詞的重要性，參考服務結束後，讀者與館員閒聊自己有在參加志工的活動，最後讀者表示今天的收穫很多並表示感謝，館員也表示感謝讀者，並說明參考服務已告一段落作為本次參考服務結尾。

L07_案例 024

U021 是護理師，之前已經認識 L07 館員，館員一開始先進行寒暄，然後詢問讀者的參考問題，讀者一開始是問一個資料庫使用的問題，是同事問他而他也回答不出來的問題，便來詢問館員，館員回答了之後，讀者接著表示想瞭解自己在檢索時運用的檢索策略是否正確，館員希望從讀者檢索的過程中給予指導，因此希望讀者能進行操作，因為讀者的電腦速度較慢，館員請讀者先詢問其他問題，讀者詢問如果在使用某個資料庫時，需要下載書目資料但手邊卻沒有 endnote 軟體該如何處理，館員表示對該資料庫並不熟悉需要試用看看，但館員的電腦已經有 endnote 軟體所以使用都沒有問題，館員表示之後再以電子郵件回覆讀者的問題，這時又回到之前提出的參考問題，館員讓讀者主控畫面實際進行檢索，但因為館員忘記如何設定才能讓讀者主控畫面，在確認畫面上就花了五分鐘左右，讀者鍵入關鍵字詞查詢的結果與自身的需求很不相關，館員表示讀者應調整關鍵字詞並提供檢索的技巧，館員調整後的檢索結果讀者十分滿意，並表示之前常找到不相關的資料或是找不到資料原來是因為關鍵字詞下得不對的原因，回答問題之後館員詢問讀者是否有其他問題，讀者表示目前沒有，館員說明之後會以電子郵件方式回覆未回答的問題，最後表示參考服務已告一段落做為參考服務的結尾。

L08_案例 025

U003 讀者是研究生，之前已認識 L08 館員，希望館員能介紹與自己學科相關的資料庫，L08 館員使用共同瀏覽網頁功能，但雙方畫面一直無法同步，館員原本以為是因為要讓讀者主要來做操控，畫面就沒有問題，但其實是因為資料庫的使用有限制 IP，讀者的網域並不在學校裡，因此雙方無法使用共同瀏覽網頁功能，館員改而使用桌面共享功能，館員對於讀者想查詢的關鍵詞並不是很瞭解，因此館員讓讀者同步檢視檢索的結果，讀者會向館員表示檢索結果中哪些資料是符合需求的，雖然館員不瞭解主題本身，但透過和讀者的共同檢索，讀者會表示哪些資料是相關的，而館員負責來調整檢索結果，在調整檢索結果的過程中，讀者提出另一個參考問題，表示想瞭解如何鑑別期刊的品質，館員回答問題之後，讀者緊接提問下一個參考問題，想瞭解如何推薦圖書館購置資料庫，館員表示必須請老師或系所來向圖書館推薦資料庫，如果學校無購買想使用的資料庫，館員推薦讀者至有購買的學校使用，館員回答完讀者後來提出的兩個問題後，繼續回到讀者原先提出的第一個問題，指導讀者使用整合查詢系統的技巧，包括調整年代、文章主題分群、查找撰寫相關文章的作者等，由於館員對該主題的知識不足，雙方無法進一步搜尋更確切的文章，館員僅能介紹資料庫的搜尋功能，讓讀者之後可自行再進行查找，回答完問題後，館員詢問讀者對晤談結果的滿意程度，並詢問讀者其他需求，讀者表示沒有問題了，後續又詢問一個和文獻傳遞服務相關的問題，向館員表示有其他同學濫用文獻傳遞服務的問題。

L08_案例 028

U020 讀者是研究生，前兩分鐘因為館員端的語音有狀況，雙方以文字對話框溝通，是讀者協助解決館員端的語音問題，雙方聲音調整過後，L08 館員表示歡迎讀者前來，並詢問讀者本次的參考問題，讀者表示想找國外期刊，館員詢問讀者想找哪方面主題的期刊，並瞭解讀者就讀的學校，館員進入讀者就讀學校的圖書館，以讀者熟悉的資源做為示範，在介紹整合查訊系統功能後，請讀者提出主題相關字詞，以實例來進行檢索，並指導讀者使用整合查詢系統的技巧，包括

調整年代、文章主題分群、查找撰寫相關文章的作者、下載取用或翻譯文章、個人化標籤管理文章、專題選粹等功能，之後詢問讀者其他需求，讀者表示沒有，館員提醒讀者之後要多使用整合查詢系統，最後表示參考服務已告一段落，並告知虛擬參考服務室即將關閉來做為參考服務的結束。

L09_案例 029

U005 讀者是研究生，L09 館員與讀者調整好聲音後，詢問讀者有什麼需要服務，館員瞭解讀者問題後，提供幾個相關的網站資源，讀者詢問館員會介紹這幾個資源的原因，館員解釋是之前有接觸過，館員找資料的過程有 55 秒未晤談，找到資料後開始向讀者說明資源使用方式、提供網址連結、並請讀者試著使用該資源，讀者之後提出第二個問題是與資料庫有關，館員向讀者說明服務的圖書館購買的相關資料庫，館員向讀者介紹的資料庫有些雖然主題與讀者問題類似，但資料內容和讀者需求並不相符。館員詢問讀者是否仍有其他問題，讀者表示目前沒有，最後館員感謝讀者前來詢問作為本次參考服務的結尾。

L09_案例 030

U007 讀者是大學生，L09 館員確認讀者能聽清楚聲音後，詢問讀者有什麼需要服務，讀者表示希望能在網路上找到專業的資料，館員詢問讀者找資料的主題，讀者提出想找關於臺灣宗教方面的問題，館員找到一些關於佛教相關的資料，並以口說的方式指導讀者進入網頁頁面，之後 1 分 20 秒的時間未晤談，由於館員未提供讀者網址，並且沒有向讀者確認進行的畫面，讀者端並沒有成功進到館員指示的網頁頁面，館員繼續找佛學相關的資源，讀者進一步表示自己想找的資料是偏向於道教或民間信仰的，館員在網路上找到的資料大多是讀者之前找到過的，有些資料因為內容連結失效或權限不足而無法使用，讀者表示是否在網路上不容易找到專業的資料，館員以封閉式提問法詢問讀者之前是否查找過書籍、期刊、碩博士論文、資料庫等資源，並說明資源的使用方式，之後館員詢問今天的服務是否有幫助到讀者，並進一步詢問是否有其他需要幫忙的地方，讀者表示有比較瞭解如何使用資源，最後館員感謝讀者前來詢問作為本次參考服務的結尾。