



交談式參考諮詢服務概述

莊健國 國家圖書館參考組編輯

交談式參考諮詢服務 (chat reference) 是這兩、三年之間圖書館界開始流行的參考服務工作，主要是藉由文字交談服務軟體，進行線上即時問答的一種諮詢工具。本文簡述這項網路時代歐美圖書館界刻正風行的新式參考工具，讓國人對這項服務有基本的認識。

目前全球大約有 3 千至 4 千個圖書館提供即時數位參考服務。(註 1) 不過這個數字可能被低估了，因為還有許多加入合作參考服務聯盟的圖書館，可能未被統計在內。另外一位學者 Bernie Sloan 則統計約有 1,730 個圖書館加入 62 個合作參考服務聯盟。即時數位參考服務在全球各地快速發展，主要的應用工具是「線上即時交談服務」。這股潮流似乎越來越洶湧，圖書館界已經難以抵擋這個趨勢，底下簡述這項服務的緣起、原理、優缺點、交談禮儀與範例。

一、交談式參考服務的起源

第一個被稱為「線上即時交談服務」的是一家叫做 Telebase 的公司在 1985 年所推出的 Telebase Help Desk，這是一種付費制線上即時交談與文獻傳遞服務，最初是使用在 CompuServe 的資料庫服務上，讀者可以透過線上即時交談的功能，與服務人員溝通確認需要的資訊後，即可提出申請服務。(註 2)

到了 1990 年起 MUDs 及 MOOs 開始在校園內流行起來，圖書館員也開始介入這項即時交談服務，MUD 是 multi-user dimension 的縮寫，代表在文字介面基礎的虛擬環境下，可以讓來自不同地區的使用者，一起進行線上交談；而 MOO 則是 MUD, Object Oriented 的縮寫，提供更進階的線上交談系統，如特定主題聊天室、互動式遊戲等。(註 3)

在網路上流行多時的「即時訊息」(instant messaging, 簡稱 IM)，其實就是「交談式參考服務」的

前身，這是一種即時的訊息溝通模式，可以兩個人或多人一起交談，交談者彼此利用文字與對方即時溝通訊息。目前有許多圖書館應用這種免費的「即時訊息」軟體，來進行即時交談參考服務，因為大多數會使用聊天軟體的讀者，都已經很熟悉這項軟體，使用起來沒什麼困擾。這些軟體目前在國內使用率較高的有 MSN 的「Messenger」以及 Yahoo 奇摩的「Messenger 即時通訊」。(註 4)



交談式參考諮詢館員端畫面

二、交談式參考服務的原理

即時線上交談軟體主要創建了一個空間，打破了地域界限，供雙方直接交流，通常把這種軟體分成兩類：網路中繼交談和網頁式交談。(註 5)

1. 網路中繼交談 (Internet Relay Chat, 簡稱 IRC)：這是較早出現的交談技術。它的工作原理是在用戶電腦端與伺服器網路環境中，利用文本傳輸協定，由伺服器連接到網路中帶有 IRC 的主機上，用戶只要把特定的軟體和伺服器相連，就



可以使用這項服務。由於伺服器可以控制多種同步連接，所以就可以與當前的授權用戶通過傳送資訊進行交流。所以 IRC 可允許線上多人直接溝通。

2. 網頁式交談 (web-based chat)：這種軟體技術由用戶電腦和伺服器功能的瀏覽器組成。用戶軟體可以是瀏覽按鈕或 Java 語言或者是空白的 HTML 網頁，使用時各自都有限制。瀏覽器按鈕需要用戶在使用前先下載並安裝軟體；Java 語言也必須由瀏覽器自動下載後提供給用戶；而 HTML 則可由交談軟體插入 HTML 標籤供用戶設置使用。這種方式其實就是直接用瀏覽器收發，目前大多數的聊天軟體都是採用這種格式。

10. 適合服務肢體障礙讀者。
11. 圖書館如加入合作參考服務聯盟，有機會提供 24 小時全天候服務。
12. 館員服務過程通常可以記錄下來，方便圖書館進行服務評鑑。
13. 讀者通常也會在諮詢後，收到一份諮詢過程的明細，方便讀者自行拜訪相關的網站。
14. 透過網頁共同瀏覽 (co-browsing) 功能，將檢索過程能與諮詢解答直接傳送到讀者畫面，是理想的遠端資訊利用指導功能。
15. 圖書館的服務形象或可提升。

四、交談式參考服務缺點

1. 館員與讀者的打字速度需達一定程度，才能順利進行交談服務。
2. 館員有即時回覆的壓力，在時間壓力下工作，是否能提供正確的訊息，值得再商榷。
3. 研究性質的諮詢問題，比較不適合採用這種方式回覆。
4. 圖書館恐會增加人力與經費的負擔。
5. 原有的傳統參考服務方式的人力，並且未因此減少。
6. 有些館員無法同時與兩位以上的讀者交談，增加服務上的困擾。
7. 館員需要學習新的服務介面。
8. 並非所有的數位資源都可透過網路提供給讀者。



啟動「網頁共同瀏覽」時讀者端畫面

三、交談式參考服務優點

1. 讀者可即時獲得諮詢服務。
2. 適合那些不敢到櫃檯面對館員提問者使用。
3. 適合指導習慣於在網路獲取資料的讀者。
4. 即時互動性佳。
5. 方便進行參考晤談。
6. 擴大圖書館服務層面，不受地域限制。
7. 讀者不用現身，又可接受一對一服務。
8. 可以將那些不常到圖書館的讀者，再度引介回來。
9. 對於遠端讀者的即時諮詢可以節省長途電話費。

五、交談式參考服務軟體常用工具

1. 文字交談 (chatting)

文字交談功能是即時數位參考服務的最基本工具，這是即時交談軟體必備的功能，通常可以讓館員預先儲存常用的句子與問候語，以便節省館員打字時間，並可加快諮詢晤談的過程，文字交談通常沒有書信那麼正式，但是館員應避免使用過多的行話與簡稱。有些圖書館受限於經費而採用免費的軟體，如 Netmeeting，就是利用該軟體的即時文字交談功能，做為參考晤談的工具。圖書館只要具備交談功能的軟體，就算納入即時交談服務的行列。

2. 網頁共同瀏覽 (co-browsing)

網頁共同瀏覽 (collaborative browsing，簡稱 co-browsing) 的主要功能是可將館員的電腦畫面，傳送



到讀者端，讓讀者可以在自己的電腦畫面前，清楚看到館員的操作過程，是非常理想的網路指導工具。目前已被大量運用在數位參考服務軟體當中，儼然是該領域的標準配備。此一功能，最初是應用在商業客戶服務部門，讓服務人員可以教導客戶如何在網路上下訂單或執行其他的商業行為。這個功能運用在圖書館數位參考服務，正好非常適合用來指導讀者資訊檢索行為，因此這個功能在大多數的商用數位參考服務軟體，都已納入必備的要件，而提供即時線上參考服務圖書館的參考館員，也都需要學習這個指導讀者資訊檢索的工具。所以網頁共同瀏覽的功能，通常是依附在數位參考服務軟體內的一項工具，而不是單獨的參考諮詢軟體。有些軟體將這項功能稱為「follow me browsing」或「escorting」。

3. 網頁傳送 (web pushing)

圖書館員將自己的畫面，單頁傳送給讀者的一種機制，通常讀者需要另外安裝軟體，才能使用這項功能。這是一種簡易的網頁分享功能。這項功能一次只能傳送一個網頁，與上面提到的「網頁共同瀏覽」(co-browsing) 可以連續傳送館員畫面給讀者的功能不同。

4. 應用軟體分享 (application sharing)

這項功能可以讓館員完全操控讀者的電腦，直接在讀者的畫面上進行利用指導，包括進入讀者電腦的硬碟，或者查看讀者的相關軟體安裝情形，雖然原始立意頗佳，服務周到，但是館員必須要小心謹慎使用，以免讓讀者產生誤會，懷疑館員操控電腦後，導致讀者的電腦變慢或比較容易當機。所以現階段其實不鼓勵館員輕易啟動這項功能，除非讀者主動要求。而且館員操控讀者的畫面後，因為需要透過網路的傳輸，如果讀者端的頻寬較窄，確實會影響操控的品質與速度。

5. 網路電話 (voice over IP)

這個功能允許讀者或館員可以透過個人電腦的麥克風，傳送聲音，理論上，應該會有發展的潛力，尤其對於打字速度較慢的館員或讀者，應該會偏好這項功能。只是雙方都需要配備麥克風的設備，因此這個功能，還沒有很多商業軟體開發，未來或許有機會取代文字型的交談服務，因為採用語音的方式來進行參考晤談，溝通的速度一定比打字

還快，可以節省彼此的時間，以便服務更多的讀者。因此有學者大膽預言當「網路電話」的功能日趨成熟與穩定時，文字交談模式的參考服務將會式微。

6. 視訊參考服務 (audio-video reference)

這項服務可以讓館員與讀者彼此看到對方，並可透過麥克風溝通訊息，理論上是一個很理想的諮詢與晤談環境，並且可以模擬讀者在圖書館內，向館員請教問題的情境，感覺上比較親切，又可以拉近彼此的距離。採用這項服務的功能，需要先添購攝影機，雖然技術上沒有困難，而且個人電腦專用的攝影機也不貴，但是讀者似乎沒有必要，也沒有意願，將自己的相貌讓館員看到，才能提問參考問題，因此這個功能雖然已經可以運作，但是短期內應該不會成為參考服務的主流。

以上是六種常見的數位參考服務工具，最普遍使用的還是第一種「文字交談」與第二種「網頁共同瀏覽」，參考館員在正式上機服務讀者之前，必須多加練習打字數度，並熟悉以文字方式晤談的技巧，才能在正式服務讀者時，得心應手。

六、交談式參考服務禮儀

1. 盡可能在讀者登入的第一時間，就開始與讀者進行交談。並在適當的地方，稱呼讀者的名字，以示尊敬。例如「林先生，早安，歡迎使用圖書館的『線上解惑』」。
2. 使用常用語彙致歡迎詞，並告訴讀者自己的姓氏。
3. 進行晤談並保持交談持續進展。
4. 使用開放式問句技巧 (open-ended questioning techniques)。請勿使用疑問句來質疑讀者的問題，例如「你為什麼需要這個資料？」
5. 儘可能保持在 45 秒之內有交談的動作。不要讓讀者等太久，以簡短句子交談，每打一兩句話就可以傳給讀者，如果內容太長，請在每一次的傳送結尾，使用「...」符號。
6. 使用一般的會話的口吻、清楚明白的文字與讀者交談。
7. 避免使用縮寫字，以免讀者誤解語意，例如二閱、網資、期庫等。
8. 避免使用非正式用語，例如芭樂→很不上道，



紅豆泥→真的嗎，醬、釀→這樣子、那樣子。

9. 謹慎使用情緒用語。
10. 向讀者說明自己的查詢進度。如果檢索時間可能需要花上比較長的時間，利用常用語彙告訴讀者，讓讀者可以先做其他事。
11. 重要的句子，請用括號「提醒讀者」。
12. 如需更換館員服務時，請先求讀者同意。（註6）

七、交談式參考服務範例

館員：您好！林先生，需要我們協助您什麼嗎？

讀者：請問是否有關於原住民食物的資料？是關於如何烹調原住民餐點的相關資料。

館員：請問你已經查過什麼資料了？

讀者：從網路上檢索，但是查不到我要的。

館員：請稍等，我幫你查查看。

讀者：謝謝！

館員：現在我先利用百科全書找找看。

館員：我從百科全書上面找到一些資料，現在我把這些畫面先傳給你看看。

讀者：嗯，這應該就是我要的資料。

館員：百科全書裡還有其他相關的資料可以參考。

館員：如果你沒有權限進入這個百科全書資料庫，請就近到這些圖書館使用。（館員提供事先存好的畫面給讀者參考，館員的電腦上顯示另一位讀者也在網路上準備提問問題。）

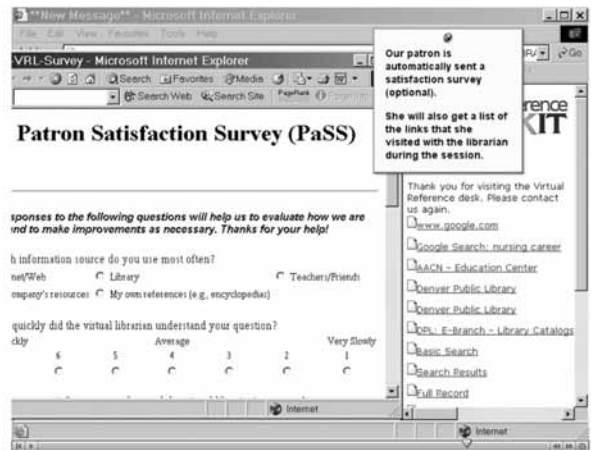
館員：陳先生您好！請稍等一下，我們馬上為您服務。（館員回到第一個讀者的畫面，發現讀者已經下線，在切換到第二個讀者的畫面，發現他也不在線上。）

以上是模擬一個線上即時交談服務的過程，可以看出讀者在網路上的習性是沒有耐心等待的。網路上的交談，沒有肢體動作或表情可以輔助館員知道讀者目前的反應，因此儘量不要讓讀者久等，文字要儘量簡短，遇到較長的句子，可以分兩次傳送，並且讓讀者知道目前你在幫他處理問題的階段。（註7）

從上述的交談式參考服務，我們知道這種服務型態是網路科技的新產品，它開啓圖書館另一個服務的窗口，但是無法取代原有的服務工具，圖書館還是要繼續提供口頭諮詢、電話諮詢、書信諮詢、傳真諮詢以及電子郵件諮詢等。每一種工具都有特

定的使用者，只是服務量略有差異，例如目前大多數圖書館的書信與傳真服務數量大幅減少，但是電子郵件（或網頁表單）的諮詢件數卻持續增加。

網路時代的參考服務趨勢是朝向個人化、多元化、數位化、即時服務化、合作化、國際化、電子商務化、全方位服務化、全天候服務化等方向邁進。因此新時代參考館員的基本服務條件應包括高標準的資訊素養能力、熟悉各項參考資源及網路資源、善用溝通技巧與諮商能力、具備三心（耐心、愛心、熱心）、博識通才及法令常識的能力，且能謹守圖書館專業倫理。



讀者滿意度調查畫面

美國科羅拉多州的館員南茜伯特（Nancy Bolt）認為網路時代的圖書館員必須具備下列服務特質：（註8）

1. 知識提供者（Knowledge Provider）
2. 知識中介者（Knowledge Gateway）
3. 知識指導者（Knowledge Teacher）
4. 知識組織者（Knowledge Organizer）
5. 知識創造與出版者（Knowledge Creator and Publisher）
6. 知識合夥與代言者（Knowledge Partner and Advocate）

這六個特質確實是網路時代圖書館員努力的方向，圖書館員應尋求將資訊加值的能力，提供讀者快速獲取知識的橋樑，結合資訊業、出版業創造豐碩的知識內涵，共同為全民服務。

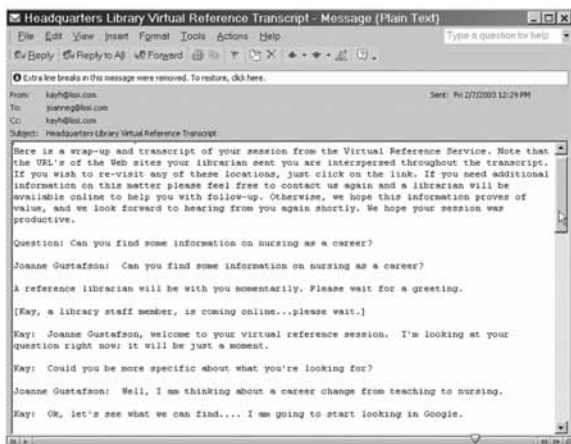


註 釋

英國學者布羅飛 (Peter Brophy) 認為未來的圖書館是「以資訊為基礎的機構」(information-based organizations)，負責選擇資訊、徵集資訊、組織資訊、典藏資訊、傳播資訊 (selecting information, acquiring it, organizing it storing it, making it available)。(註 9)

面對這樣的時代潮流，圖書館界已無法墨守傳統的服務型態，僅僅固守圖書的徵集、編目、出納、典藏等基本的圖書館服務，而是要積極主動的成為資訊的傳播者與知識的管理者。唯有與時代的潮流結合，才能讓圖書館的繼續存活下去，否則當民眾開始懷疑圖書館的存在價值時，就是圖書館即將被淘汰的徵兆。

圖書館界長期以來一直面對經費的刪減與人員的緊縮，但是仍然努力達成讀者的高規格要求，並且在使命感與價值觀的驅使下，毅然在這艱困的環境當中持續的成長。希望能提供迅速便捷與舒適的研究環境，讓服務的對象擁有豐碩的教育文化資源，雖然獲得的掌聲不多，圖書館人也都相當認命，知道這是圖書館界的宿命，但就是這種圖書館從業人員特有的堅忍性格，驅使同業間默默地奮力自強，為讀者謀求最大的福利。正可套句美國圖書館協會的重要口號：「以最低成本，提供最佳的圖書給最多的讀者。」(The best books for the most people at the least cost)



讀者端接獲諮詢過程全程交易記錄郵件

1. Steve Coffman and Linda Arret, "To Chat or Not to Chat - Taking Another Look at Virtual Reference, Part 1" *Searcher*, 12:7(July/August 2004), pp. 38-49. Retrieved September 23,2004,from http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml.
2. S.A. Ware, P.S. Howe, and R.G. Scalese, "Interactive Reference at Distance: A Corporate Model for Academic Libraries," *The Reference Librarian*, 69/70(2000), pp. 171-179.
3. Ken Eusstace, "Going My War: Beyond the WEB and the MOO in the Library," *Australian Library Review*, 13:1 (February, 1996), pp. 44-53.
4. MSN Messenger, Retrieved November 12, 2004, from <http://www.msn.com.tw/Default.asp>; Yahoo 奇摩 Messenger 即時通訊, Retrieved November 12, 2004, from <http://tw.messenger.yahoo.com/>.
5. 郭晶，〈關於圖書館利用 Chat 軟體開展即時參考諮詢服務的探討〉，《大學圖書館學報》，6 (2002)，Retrieved August 20,2004,from <http://www.lib.pku.edu.cn/xuebao/index126.htm>.
6. Anne Grodzins Lipow, *The Virtual Reference Librarian's Handbook* (New York:Neal-Schuman, 2003), pp.54-55.
7. Buff Hirko and Mary Bucher Ross, *Virtual Reference Training: The Complete Guide to Providing Anytime, Anywhere Answers* (Chicago: ALA, 2004), pp. 103-107.
8. Nancy Bolt, *The Role of Libraries on the Information Highway*, Retrieved November 12,2004,from <http://statelibrary.dcr.state.nc.us/hottopic/pubacc/Roles2.htm>.
9. Peter Brophy, "The End of Libraries?," *The Library in the Twenty-First Century: New Services for the Information Age* (London: Library Association Publishing, 2001), p.13.