

檢索晤談研究—中介者的角色 和發問行為探討

姜杏蓉 (淡江大學教育資料科學研究所)

摘要

檢索晤談是讀者和中介者(館員)的一種溝通的過程，雙方透過一連串的发問與問題回應的方式，以傳達彼此的想法和需求，其中，中介者發問以得知讀者真正的資訊需求。因此，發問行為是檢索晤談中一種極為重要的現象，研究中介者的發問行為和角色，一方面有助於了解及改善其溝通技巧，另一方面也可作為設計人機互動介面的依據。本文主要探討文獻中有關中介者的角色與發問行為的研究，首先介紹檢索晤談的一些概念，其次，分別討論中介者的角色和相關的詢問技巧，以及言談分析法在檢索互動對話的應用情形，最後結語是未來的研究方向。

關鍵詞：檢索晤談 參考晤談 中介者角色 發問行為

一、背景陳述

參考服務是圖書館各項服務中，最基本且最重要的項目，同時也最可突顯圖書館專業的特質。特別是提供「參考晤談」(reference interview)或「問題諮商」(question negotiation)，也可稱「檢索晤談」(search interview)，經由與讀者溝通的過程，以獲取可滿足讀者需求的各式資訊源。1970年代開始提供資訊檢索服務，早期由館員代為檢索到如今由讀者自行進行線上檢索，

電腦化的結果使館員的工作減少了嗎？讀者在檢索時，真的不需要任何的協助嗎？在什麼情況下才會來尋求館員的協助？更重要的是，讀者是否認為參考服務真的可以解決其資訊需求？上述的疑問可以從圖書館中來觀察讀者使用資訊檢索系統情況找到答案。不難發現不少讀者確實有使用上的困難，困難點可能包括對系統不熟悉、不知道如何下關鍵詞、缺乏檢索技巧等問題。因此，讀者在進行資訊檢索時，仍需要透過館員專業知識的協助，因而重新恢復詮釋館員

的專業知能實有需要。另一方面館員爲了解決讀者的資訊需求，就必須透過晤談來進一步了解讀者的問題在哪裏，只有找出真正的問題所在，館員才能更有效的運用其專業知識來獲取讀者所需的資訊，館員的晤談能力是恢復專業知能的重要步驟。

讀者和館員如何溝通，是值得研究的現象，但是文獻中有關的研究並不多。在國外的相關實證研究中，分析的層面有整個互動對話內容，如 Crouch & Lucia(1981)、Saracevic, Mokros & Su(1990)、及 Saracevic, Spink & Wu(1997)等，研究整個互動對話的目的在於可藉以了解讀者和館員如何互動？談論什麼話題？當時雙方關注的焦點等。另外則是分別針對讀者及館員的發問行為爲分析的對象，以發問問題本身爲主體進行研究，有助於對兩者特有的溝通行爲模式的認識，藉以改善館員的發問技巧，以及了解讀者在此情境中的想法和困難。研究可細分爲以下三大方面，包括發問問題的形式，如 Lynch(1978)、Ingwersen(1982)等；發問問題的功能，如 White(1998)；發問問題的目的，如 Wu(1993)、Spink & Robins(1998)。上述的研究皆採言談分析法進行研究，以全程錄音且全文謄錄的方式來蒐集對話語料，並以對話語料爲分析的依據。

在國內方面有陳穆怡(民 86)對台北市立圖書館的參考晤談進行研究，主要

是分析館員在晤談過程中發問問題形式的的使用情形，以及採用開放式/封閉式問題類型對釐清問題成效之關係。該研究是以「對話」中館員的問句爲分析的對象，也是同屬於言談分析法的應用。

由上述國內外的相關研究可知，國內有關人機間的檢索互動對話研究，還有多種分析層面向待發展及深度研究。我們若能對讀者和館員的對話語料加以研究，不但可以進一步了解讀者和館員溝通情況及對話內容，有助於改善館員的溝通能力與晤談技巧，另一方面則有助於發展一個以人性對話爲主的互動式資訊檢索系統。本文主要探討文獻中有關中介者的角色與發問行為的研究，分爲檢索晤談概述、中介者的角色、中介者的詢問技巧、及言談分析法在檢索互動對話的應用，討論如下：

二、檢索晤談概述

參考晤談是解決問題的過程，是一種讀者和館員溝通的過程(Katz, 1987, p.39)，也就是讀者和館員相互提出問題及回答問題的過程。整個過程由讀者(詢問者)、館員、及資訊源三者之間相互作用而成(Jahoda & Braunagel, 1980, p.1)，館員和讀者先透過對話來傳達彼此的想法與需求，藉由對方的回應檢視雙方的認知活動，經由一連串的交談，館員在清楚確認讀者的資訊需求的情況下，再與資訊源相結合，以提供解決讀

者需求的相關資訊。圖書館參考晤談理念的興起可追溯至 1876 年，Samuel 提倡讀者和館員之間應該建立良好的交流和人際關係，且認為協助讀者解決問題是館員的責任之一。隨後參考晤談開始發展，在 1950 年和 1960 年代開始引用人際關係和溝通理論來闡述參考晤談過程中讀者和館員的行為。在 1970 年代至 1990 年代也持續引進其他專業領域的理論應用到參考晤談模式和技巧方面 (Bunge, 1984, p.4, 9, 13)，其中檢索晤談研究因資訊檢索系統在圖書館的應用而出現，為了設計人機互動介面的資訊檢索系統，此議題近來已逐漸受到重視。

圖書館從 1970 年代開始提供線上資訊檢索服務，鑑於連線費用和系統操作複雜的原因，通常由館員代為檢索，而為了了解讀者的需求，必須進行檢索晤談。資訊科技在圖書館的應用改變了傳統參考晤談的機能，例如：(1)讀者的資訊需求的改變，亦即讀者對資訊源的要求不同於以往；(2)晤談中增加一個重要的指導成份，需要花費館員的大量時間；(3)在理論上，電腦有助於終端使用者的檢索，減少館員的時間，但事實上不是如此，相反地，它要求館員花更多的時間在指導使用資料庫、提供新式服務等方面 (Cole, Kennedy & Carter, 1996, p.709)。因而，相較於以往的參考晤談服務，現在的電子資料庫，如光碟資料庫、線上公用目錄、及 Internet

等，為其提供了一個嶄新的局面，可以說是擴展了參考晤談原有的形式，導致檢索晤談的產生。檢索晤談的過程是由讀者、館員、問題、及資訊系統所構成 (Dalrymple, 1984, p382)，其與一般參考晤談之目的相同，是在了解讀者的資訊需求，以獲取解決讀者資訊需求的相關資訊。兩者並無明顯的差異，只是前者特別強調資訊系統的使用，透過晤談來取得成功檢索的相關訊息。

檢索晤談進行的步驟依序是(1)釐清讀者的資訊需求和此次檢索的目標；(2)選擇適合的資訊系統；(3)制定檢索策略；(4)擬定檢索款目；(5)選擇輸出形式；(6)執行檢索；(7)評估初步檢索結果；(8)評估最後結果。若初步檢索結果不理想，則重複(1)-(6)的步驟。因而，晤談內容大致以上述項目為雙方討論的重心。此外，在晤談的過程中，讀者與館員的角色和發問行為，亦即雙方對彼此在晤談期望情境的了解，和晤談技巧的應用，都是影響晤談成功的重要因素 (Auster, 1983, p51, 55)。

三、中介者的角色

在線上檢索晤談的過程中，中介者的功能包括協助讀者釐清資訊需求或問題、建議適合的系統或資料庫、轉譯問題為系統所接受的檢索詞和檢索策略、指導和修正檢索、協助評估檢索結果、提供讀者適合的輸出方式、以及建議讀

者檢索結束後的活動等。若以人工智慧的說明，中介者經由讀者所有複雜且重要的回饋中，扮演一個智慧型的中介，以建構、執行、和修正使用者模式(Saracevic & Spink, Wu, 1997, p.44)。學者們普遍對未來的資訊檢索系統寄以厚望，希望透過研究中介者在晤談過程中的行為，讓系統可以扮演人性的中介者角色，具有發覺讀者資訊需求的功能。本文擬以晤談中最重要的「協助讀者釐清資訊需求或問題」的角度來探討中介者的角色，究竟是以了解讀者的資訊需求？還是了解讀者表面的問題即可？

Wilson(1986)根據館員對自己在進行晤談時角色定義和任務認知的不同，歸納成表面價值原則(face value rule)和目的原則(purpose rule)，前者認為館員只是讀者和資訊間的橋樑，館員的任務僅在於釐清讀者問題而已，而不深究其真正的資訊需求。後者則持相反的意見，認為晤談的目的在於探求讀者問題的背景或真正的資訊需求，讀者對資訊的有效利用是館員的職責所在。White(1989)則提出需求導向模式(needs-oriented model)及問題導向模式(question-oriented model)。前者的目的在了解讀者的資訊需求，館員的任務在於獲得足以讓館員成功檢索的相關資訊，來滿足讀者的需求。後者的目的則在於了解讀者的問題，而非其真正的資訊需求，館員的任務則在於找尋可以讓館員回答讀者問題的資訊。

一般認為讀者向館員陳述問題，傾向以一般性主題或特定資訊來源的方式(Ross & Dewdney, 1998, p.153)，當館員遇到這種情況時，究竟是要以讀者真正的資訊需求為導向，還是只要選擇接受讀者問題的表面價值來回答問題，是相當值得深思的問題。我們或許可以從館員自身的認知得到解答，如 White(1989)以 Lynch 在公共圖書館參考晤談的研究加以驗證，研究結果顯示館員處理讀者問題的方式，以問題導向模式佔絕大多數。歸納上述，可發現主要的爭論點在於館員是否需要擔負找出讀者的真正資訊需求的責任，各派皆有其理由與觀點。但我們或許要質疑的是，館員真的有足夠能力去發掘讀者的資訊需求嗎？在實際的情境中，館員本身又是抱持何種態度？只是期望自己可以回答讀者的問題就滿足了？還是期許自己可以進一步釐清讀者真正的資訊需求？

四、中介者的詢問技巧

在讀者或許無法對其資訊需求做完整的陳述時，中介者如何從讀者口中獲得成功檢索所需的相關資訊，就需倚靠中介者以「問」問題的方式來引導檢索晤談的進行，以得知一些解決讀者資訊需求所需要的關鍵性資訊。有關中介者詢問技巧的討論，本部分以發問問題的內容為主，發問問題的形式等議題，擬下一部再行討論。讀者和中介者的對話

內容應該涵蓋哪些主題？有哪些問題是中介者在晤談中一定要協商的，已有的文獻中顯示所強調的內容有其共通性，譬如 Taylor(1968)提出在問題諮商的過程中，可利用五個濾器(filters)來掌握的關鍵性的資訊，分別是(1)檢索問題是什麼；(2)檢索的目的與動機；(3)讀者的個人特質；(4)問題和資料組織的關連；及(5)可接受檢索結果的程度。White(1981)認為晤談必須涵蓋的內容包括有(1)問題本身，儘可能詢問出讀者最原始的資訊需求；(2)檢索問題的主題；(3)檢索問題的條件限制，如語文、年代等；(4)情境限制因素，詢問一些影響資料選擇及使用的因素，如報告繳交期限等；(5)個人變數所產生的限制，如教育程度等；以及(6)對該檢索主題的過去檢索經驗。以上的言論主要認為晤談的最高指導原則在於找出讀者真正的資訊需求，及蒐集與成功檢索關鍵性的資訊。這些原則看似容易，但實際執行時，卻可能會遭遇到各形各式的困難。舉例來說，當讀者無法清楚描述其資訊需求時，館員爲了要去找出讀者的資訊需求，就需要不斷的提出問題來釐清，但我們的館員似乎較少機會去接受過如何問問題等溝通技巧的正規且長期訓練。

當我們對館員的發問內容重點有一些了解之後，我們可以發現晤談的主要原則在發覺讀者真正的資訊需求，因而我們需要對讀者相關的資訊需求行爲作

深入了解，才可發展出較有效益的問題策略，以獲取滿足讀者資訊需求的相關資訊。再者，在一些相關的文獻中，常有學者(如 Taylor)認為讀者無法清楚描述他真正的需求是什麼，讀者個人對問題的陳述程度將會對晤談造成多方影響。當讀者很清楚自己想要的是什麼，館員就可以很快的擬訂適合的檢索策略進行檢索，就不必從讀者模糊不清的回應中，去猜測讀者的資訊需求。若要進行成功的檢索晤談，就必須回歸到讀者問題產生的原點，從了解讀者的資訊需求開始，譬如 Taylor、Markey、White 及 Dervin 皆從讀者的資訊需求形成或陳述觀點來擬訂晤談的進行模式。

Taylor(1968)將讀者問題的形式過程劃分成內藏、意識化、形式化、及妥協後等四個層次的資訊需求，其中以意識化及形式化的需求較爲接近讀者真正的資訊需求，因此，館員的任務就是透過晤談將讀者由妥協後的需求層次引導回讀者形式化，甚至是意識化的需求層次，以進一步了解讀者的資訊需求，也可藉其來建構完整且有效的檢索策略，使館員的檢索結果更能符合讀者的真正的資訊需求。Markey(1981)沿用 Taylor 的參考晤談模式理論，但將原有的讀者單一層面加上讀者與館員的互動溝通層面，因而與 Taylor 模式最大的不同即在於將問題形成的過程轉換成讀者和館員間的溝通。Taylor 認為內藏的需求是讀者的個人的內在世界，而妥協後的需求

則屬於館員的任務，所以大部分讀者和館員的溝通都在意識化及形式化的需求兩個層次下完成，此兩個階段為晤談的核心。另外 White(1983)在晤談模式的發展中，主要以資訊需求陳述的阻礙程度來區分不同的資訊需求，障礙分別來自於其一讀者或問題本身，導致讀者無法清楚表達自己的資訊需求；其二，來自於讀者對系統能力的認知，即對系統的熟悉程度；其三，系統本身的限制和妥協後問題的表達程度；最後則是來自於一些當時情境因素的限制。她認為讀者和館員會依據原先對問題本身及可能答案所存在的認知狀態，來引導檢索過程，進而影響到資訊相關的判斷。因此，讀者和館員對問題和答案的認知差異，將會影響到晤談溝通進行的本質及內容。而 Dervin(1986)提出意義形成(sense-making)理論，來作為館員探索讀者資訊需求時，所採用的問題類型選擇及其順序進行的依據。他認為情境(situation)、鴻溝(gap)、及使用(use)是意義形成的過程中不可或缺的三大要素。情境是指問題發生當時的情況；鴻溝是指問題或困難本身；利用則是指問題解決的答案使用情形。以上的晤談模式皆可作為館員在進行晤談時的參考，以了解讀者的資訊需求為出發點，並以解決讀者的資訊需求為標的。

館員在與讀者互動中，館員除了以提問的方式引導晤談的進行之外，另外一方面即在於想要得知有關解決讀者問

題(或是資訊需求)的關鍵性資訊。為了要達到了解讀者資訊需求的目的，館員可以從了解讀者資訊需求形成階段和當時情境開始，以此作為問題擬訂策略的主要依據。此外，館員在問問題時，除了要以了解讀者的需求為原則外，也應同時注重問題間的安排順序，可使晤談進行的更有組織性和流暢性。

五、言談分析法在檢索互動對話的應用

檢索晤談本質上就是讀者和館員彼此發問問題和回應問題的過程，發問是人與人溝通的普遍模式，讀者發問使得問題得以解決，中介者發問以釐清讀者的資訊需求。語言的使用，特別是口語的溝通，是執行晤談的重要媒介。分析語言行為，是一種研究兩者之間的互動情形的方法，在其他領域由來已久，包括醫師與病人(Frankel, 1984)、老師與學生(Mehan, 1979)等。這些分析對於在特定的情境下確認口語溝通的特殊特質是相當有幫助的(Solomon, 1997, p.219)。因而我們若要研究讀者和館員之間如何溝通，最好的方式即是採用言談分析(disourse analysis)來分析。言談分析既是一種方法，也是一門學科；既是收集以語料為分析對象的方法，也是分析語言功能的方法，透過解釋來了解語料的意思和說話者的意圖(吳美美，民 82，頁 343)。此法對於了解和描述

讀者和中介者的語言行爲，包括會談策略、結構、及目標等，有助評估檢索晤談、中介者溝通技巧的訓練、及設計人機互動方面。其中理想的人機互動介面，就是一種具備多種館員知識的介面系統，知識內容包含館員的溝通技巧、將參考問題具體化的能力、參考資源的掌握、檢索技巧及解決問題的能力等(黃慕萱，民 86，頁 64)。若能了解館員在晤談過程中所使用的知識，將對其有實質上的幫助，所以，此類的研究有相當的價值性。

已有不少學者開始利用言談分析法來分析檢索互動對話，如 Ingwersen (1982)、Spink & Robins(1998)、Saracevic, Spink & Wu(1997)等。此法皆以全程錄音且全文騰錄來蒐集對話語料，且以對話語料為分析的依據。在檢索晤談實證研究方面，研究的重點可歸納為兩大部分來討論，分別是(1)檢索互動對話內容；以及(2)館員及讀者的發問問題(亦即館員及讀者的所提的問句)。研究檢索互動過程中的所有對話內容，分析讀者和館員如何互動？談論什麼話題？當時雙方關注的焦點等。研究館員及讀者的發問問題，分別以館員或讀者的角度來分析晤談當時發問者所提問題的功能、形式及目的等。以及討論各分析層面目前的研究情形，以對言談分析法在檢索互動對話的應用有較為深入的了解。

有關於整個檢索互動對話的研究，大部分在試圖了解讀者和館員在晤談過

程會討論的主題或進行的活動有哪些。Crouch & Lucia(1981)和 Syracuse 大學進行的前晤談研究，發現讀者和館員的對話內容包括讀者陳述資訊需求、資料庫的選擇、指導活動、問題的澄清、問題諮商、擬訂檢索詞彙及檢索策略等。Saracevic, Mokros & Su(1990)調查在線上檢索的過程中讀者和中介者的互動情形。他們根據互動的過程中所產生的顯著特徵分成三大階段，並歸納出各階段對話內容的主題。依序是(1)初始行動(opening gambit)，如讀者描述資訊需求、決定適當的檢索款目等；(2)檢索策略的實施(tactical maneuvering)，如中介者敘述系統的功能、特定款目的檢索等；及(3)晤談結束(closing downdraft)，如相關判斷等。Saracevic, Spink & Wu(1997)以言談分析法分析資訊檢索互動對話，目的在試圖發展出以言談和互動為基礎的資訊檢索的使用者模式。結果顯示在晤談中以討論檢索策略和程序、評估和相關判斷等活動為主。

館員問問題的行為，已有多方的討論，在一些晤談技巧的研究中，多集中於在晤談過程時，館員問問題的形式。問題的形式一般可概分為開放式問句(open question)及封閉式問題(closed question)，前者語句中多半包含「什麼」(what)、「怎樣」(how)、「誰」(who)、「何時」(when)、「何地」(where)等，希望由讀者自由發揮其想法來回答，可較為準確的了解讀者真正的需要。後者

則相反，問話者提供預設性的項目(譬如：「是」或「不是」)給被詢問者選擇，使得回應的範圍受到限制。King(1972)指出封閉式問題本質上有先天的限制，只准許回答是或不是。她建議使用開放式問題去鼓勵讀者討論他們的需求，讀者可以給予多種層面上的回饋以及較好的回應，有助於館員對讀者資訊需求的理解，此項優點是封閉式問題所無法賦予的功能。為了使問句的型式更具有彈性，Dervin & Dewdney(1986)提出中庸式問句(neutral questions)在參考晤談應用的可行性，中性問句是從開放性問句所發展出來的一部份，強調以讀者觀點為導向的問句型式，可減低館員對讀者問題作出錯誤判斷的機率。此外，還有 Dewdney & Michell(1997)討論在晤談時，館員是否應使用以「為什麼」為開頭，問「為什麼」可以知道讀者尋找某項資訊的目的和如何使用等，以提供更適合讀者需求的資訊。館員不問「為什麼」的理由是館員被教導不可問此類問題、讀者會覺得館員好像在窺探自己的隱私、此類問題常常表示批評或反對和容許超出提問者預期的回答。

相關的實證研究則有 Lynch(1978)調查四所公共圖書館參考晤談語料發現館員主要以封閉式問句為主，佔 90%；開放式問句僅佔 8%。Ingwersen(1982)研究指出當館員對讀者的問題有足夠的了解時，傾向問封閉式問句；反之，若不是很了解讀者的問題時，傾向開放式

問句。Auster & Lawton(1984)針對檢索中介者詢問開放式和封閉式問句數量差異的研究中，研究發現讀者滿意度和開放式問句之間有相當程度的關連性。國內方面則有陳穆怡(民 86)針對開放式與封閉式問題採用的情況，依山洞型(即完全封閉式)、漏斗型(由開放至封閉式)、倒漏斗型(由封閉至開放式)、交叉型(封閉與開放式交替使用)、直接類號指引型五種進行討論，研究發現以山洞型問題(完全封閉式問題)最多(佔 54%)，最少的則是倒漏斗型問題(佔 3%)。在上述的研究中，可以發現雖然學者強調晤談應多使用開放性問句，但在實證的研究中，館員還是以封閉式問句為主要的詢問方式。除了研究館員的問題形式外，也有學者研究館員所提出問題的功能(question function)。White(1998)探究在線上檢索前的晤談對話，結果發現中介者主導晤談的進行，也就是有 74%的問題是由中介者所提出。發問問題的功能以確認性問題(verification questions)為主，約佔 50%，且大部分由中介者提出，原因在於中介者會根據讀者所填的檢索表格(query forms)提出許多確認性的問題；其次是判斷性問題(judgmental questions)，佔 12%，是提問者向被詢問者徵詢某一情況下的意見或判斷。

不論是參考晤談或線上檢索晤談的文獻中，討論到館員在晤談過程中的一些口語的溝通技巧，特別是所提出的問

題的形式，但館員若不知道要問些什麼問題，則所習得的問題形式便成空談。所以，問題的內容本身是館員發問最基本的要件，同時也只有發問內容確定的情況下，才可適當地配置合適的問題形式。譬如館員想要知道讀者的檢索問題，就可以採用開放式問句來進行，如：請問您的研究問題是什麼？又譬如館員想確認某一筆檢索結果的相關性，就可以運用封閉式問句的方式，如：請問您這一筆檢索結果是不是您所需要的？因而也有學者研究晤談中的發問目的，如 Spink & Robins(1998)分析在 Rutgers 大學圖書館中所蒐集的檢索互動對話語料中，以內容分析法分析中介者發問問題的內容。研究結果發現檢索中介者的發問目的主要集中在檢索款目，且在檢索前晤談及線上檢索階段皆是如此，其次是相關判斷，與相關回饋判斷是中介者修正檢索策略重要依據有關。研究中也比較終端使用者、讀者和檢索中介者的發問目的，以及檢索中介者問題間關連性的轉移情形。他們也綜合了該研究的結果，提出對資訊檢索系統的建議如下：(1)除了在檢索進行時，協助讀者選擇檢索點和引導出讀者的檢索款目之外，系統應持續與讀者互動以進一步發現讀者的問題；(2)系統應持續提供讀者有關資料庫、檢索款目和檢索策略的資訊；(3)系統應提供讀者在作相關判斷時的協助；(4)系統應有讓讀者指出研究策略及背景等的功能。

由上述可以得知有關檢索晤談或參考晤談對話的研究方面，除了分析整個互動過程外，尚可分別針對讀者和館員的發問行為進行實證研究。我們可以採以相輔相成的方式，先以分析館員發問的目的為開端，畢竟問題本身的內容才是一切的基礎，來了解館員發問目的之分布情形，可以作為未來館員發問問題的參考依據。

六、結語—未來研究方向

在線上檢索的過程中，中介者常會提出相當多的問題來引導晤談的進行。在問問題的過程中，是否可以讓讀者感覺到中介者是有條不紊、有層次性的提出問題，以及對讀者檢索問題的了解程度，與線上檢索的臨場應變處理能力等，皆會影響讀者對檢索晤談的滿意程度。我們也可以發現當中介者遇到有專業學科背景讀者的情況時，讀者對該問題的了解比中介者還要專業，這也是無法避免的情況。中介者在平時就得不斷督促自己多加涉獵各種資訊，在遇到上述情況時，才可透過與讀者的溝通中儘快進入狀況。

既然圖書館將參考服務視為最重要的項目之一，其中又認為參考晤談服務最能展現館員專業的一項重要指標，但國內外有關此一議題的相關討論或實證研究相當有限，尤以檢索晤談對話內容的實證研究為甚。讀者和中介者如何溝

通，我們所知有限。未來若能多加應用言談分析法來研究檢索晤談對話語料，分別針對讀者和中介者的角度來分析其發問行為，不僅有助於了解兩者的對話結構及在此情境下所關心的議題，並促進中介者發問能力的改善及了解讀者的資訊尋求行為和檢索過程中所遭遇的困難。總之，致力於中介者的角色和發問行為的研究，除了對於理論的發展有所貢獻之外，還有助於實務的推展，是未來相當值得研究的一項課題。

參考文獻

1. 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。
2. 陳穆怡(民 85)。參考晤談中開放式與封閉式問題採用之研究：以臺北市立圖書館為例。國立臺灣大學圖書館學研究所碩士論文。
3. 黃慕萱(1997)。參考晤談之模式、定位及評估方法—兼論其四大層面。資訊傳播與圖書館學 3(3)：64-75。
4. Auster, W.(1983) User satisfaction with the online negotiation interview: contemporary concern in traditional perspective. *RQ*,22(3), 47-59.
5. Bunge, C A.(1984). Interpersonal dimensions of the referecne interview: a historical review of the literature. *Drexel Library Quarterly*, 20(2), 4-23.
6. Cole, C., Kennedy, L. & Carter, S.(1996). The optimization of online searches through the labeling of a dynamic, situation-dependent information need: the reference interview and online searching for undergraduates doing a social-science assignment, *Information Processing Management*, 32(6), 709-717.
7. Crouch, W & Lucia, J.(1981). Analysis of verbal behaviors in the pre-search interviews. *Report of the Presearch Interview Project*. Syracuse University, NY, School of Information Studies (ED 205 184).
8. Dalrymple, P.W.(1984). Closing the gap:the role of the librarian in online searching. *RQ*, 380-389.
9. Dervin, B. & Dewdney, p.(1986). Neutral questioning: a new approach to the reference interview. *RQ*, 25, 506-512.
10. Dewdney, P., & Michell, G.(1997). Asking why questions in the reference interview: A theoretical justification. *Library Quarterly*, 67(1), 50-71.
11. Frankel, R. M. (1984) From sequence to sequence: understanding the medical encounter through interactional analysis. *Discourse Processes*, 7, 135-170.
12. Ingwersen, P.(1982). Search procedures in the library: Analyzed from the cognitive point of view. *Journal of Documentation*, 38(3), 165-191.
13. Jahoda, g. & Braunagel, J.S.(1980). *The Librarian and Reference Queries*.

- New York: Academic Press.
14. Katz, W.A.(1987). *Introduction to Reference Work II: Reference Services and Reference Process*. New York: McGraw-Hill.
15. King, G.(1972). Open and closed questions: the reference interview. *RQ*, 12, 157-160.
16. Lynch, M.J.(1978). Reference interviews in public libraries. *Library Quarterly*, 48, 119-142.
17. Markey, K.(1981). Levels of question formulation in negotiation of information need during the online presearch interview: a proposed model. *Information Processing & Management*, 17(5), 215-225.
18. Mehan, H.(1979). *Learning Lessons: Social organization in the classroom*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
19. Ross, C.S. & Dewdney, P.(1998). Negative closure: strategies and counter-strategies in the reference transaction. *Reference and User Services Quarterly*, 38(2), 151-163.
20. Saracevic, T., Mokros, H., & Su, L.(1990). Nature of interaction between users and intermediaries in online searching: A qualitative analysis. *Proceedings of the ASIS Annual Meeting*, 27, 47-54.
21. Saracevic, T., Spink, A. & Wu, M.-M.(1997). Users and intermediaries in information retrieval: What are they talking about? *Proceedings of the Sixth International Conference, UM97*(pp.43-54). New York: Springer.
22. Solomon, P.(1997). Conversation in information seeking contexts: A test of an analytical framework. *Library and Information Science Research*, 19(3), 217-248.
23. Spink, A., Goodrum, A., & Robins, D.(1998). Elicitation behavior during mediated information retrieval. *Information Processing & Management*, 34(2-3), 257-273.
24. Taylor, R.S.(1968). Question negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29, 178-194.
25. White, M.D.(1981). The dimensions of the reference interview. *RQ*, 20(4), 373-381.
26. White, M.D.(1989). Different approaches to the reference interview. *Reference Librarian*, 25/26, 631-646.
27. White, M.D.(1998). Questions in reference interviews. *Journal of Documentation*, 54(4), 443-465.
28. Wilson, P.(1986). The face value rule in reference work. *RQ*, 25(4), 468-475.
29. Wu, M.-M.(1993). *Information interaction dialogue: A study of patron elicitation in the information retrieval interaction*. Unpublished doctoral dissertation, Rutgers: The State University of New Jersey-New Brunswick.