

館員心聲：聽清楚 問明白

李莊枚（推廣服務股）

輪值參考櫃臺時，總是會遇到口頭及電話這兩種諮詢方式。對於口頭諮詢的讀者，因為是面對面的溝通，再加上可以實際在電腦上操作或是直接檢視讀者的檢索畫面，因此對於問題的判斷及回覆，會較清楚且快速。但每逢電話響起時，就會有股莫名的緊張，因為只能透過電話傳達問題，對於訊息的接收（參考館員）與傳達（讀者）上，可能有認知的不同，總害怕不能及時的回覆。

記得William A. Katz在十大晤談要領中提到，「晤談」是一種人際關係，參考館員是在與一個人會談，而非在與一部機器打交道，應從交談中瞭解讀者及其所提之問題。在聽的過程要能把握住事實的重點，及時用自己的語言加以闡明清楚反應給讀者，使問題更趨於具體而明顯，增加對讀者問題了解的程度。

隨著輪值次數的增加，同事的經驗學習，漸漸的對於電話諮詢開始不再那麼緊張，若遇到讀者提問較籠統，就會逐步詢問去確定問題範圍、了解讀者需求，尤其是在校外連線設定及書目管理軟體的使用或安裝這個部份。因為每位讀者身分別、電腦配備，使用電腦的環境、作業系統、Office版本及軟體版本等都不盡相同，為避免造成雞同鴨講的情況發生，所以都需要詳細詢問，即便當下無法及時回覆或需請其他同事協助時，也能儘快的判斷處理，減少因資訊不足而需再次電話聯繫的時間，同時避免增加雙方人員的困擾。

雖然輪值參考櫃臺總是會讓人繃緊神經，但只要將讀者的問題「聽清楚、問明白」，學習從問題中發現問題、解決問題，訓練自己的溝通技巧、語言表達及聆聽的能力，便能提供正確的指引和轉介，因為每次的參考晤談都是一個經驗的累積。

