杂学书库 知识的记录

问题背后的真正问题：参考咨询访谈（Reference Interview）

文章网址

https://www.gklibrarykor.com/zh-hans/article/11464/

PDF版式预览 - 仅含节选

一名学生走到图书馆服务台前问：“恐龙的书在哪儿？”如果馆员指了指放着恐龙图鉴的书架，对话很快就结束了，可学生也许会一脸疑惑地转身离开。因为他真正需要的，可能不是图鉴，而是一份讲清恐龙为什么灭绝的演讲资料。最初问出口的问题与真正想知道的东西之间，往往隔着比想象中更大的缝隙。 简单地说，参考咨询访谈（Reference Interview）指的是“馆员与读者交谈，理清最初收到的问题，并把对方真正需要的信息找出来、送到手中的过程”。它是图书馆参考服务，也就是回答读者提问、帮助读者查找资料这项工作的核心沟通技巧。 本文将依次介绍参考咨询访谈为什么必要、问题逐步成形的四个层次、访谈的流程与提问技巧，最后看看衡量好访谈的标准。 从问题出发，寻找问题背后需求的对话 为什么需要参考咨询访谈 人们来到图书馆时，很少一开始就把自己想要的东西说得准确清楚。 （1）过宽或过窄的问题有人会含糊地问“有历史书吗？”，也有人反过来直接点名要某一本书。可那本书是否真的包含自己需要的信息，读者自己往往也不确定。 （2）难以说出口的处境疾病、法律问题、金钱问题等越是私人的事，人们越会隐藏真实目的，拐着弯儿去问。不少人甚至对开口询问本身就感到难为情。 （3）不了解图书馆体系的读者读者不知道图书馆有哪些资料、是怎样整理的，所以常常把问题换成“可能存在的资料名称”来问。因此，只照字面回答表面的问题，很容易把不对的资料递给对