

レファレンスインタビューの方法

脇谷邦子(2013.9.24)

レファレンスとは資料（情報）を求めてきた図書館利用者に対して、図書館の資料と検索機能を使って、目的に達するまでを支援する一連の業務であり、人的サポートである。その入り口がレファレンスインタビューである。

1. レファレンスインタビューが必要な理由

(1) 質問者が本当に求めていることをきちんと把握するため

質問者は概して、大雑把な聞き方をする。特に子どもの場合は、表現力が充分でない場合が多く、時に調べたいことが明確でない場合が多い。

(2) 司書が質問を受けるすべての事項に精通しているわけではない

司書は言わば、相手の力(知識)を利用して、求める事項を探し出す。できるだけ、相手が知っている事項を聞きながら、調査対象を絞り込んでいく。

(3) 求めている情報の目的を明確にする

何のために必要か、事項に関する事実的な事柄なのか、歴史なのか、周辺情報なのか、図書なのか、雑誌も含めるのかなど、利用者の求める情報の目的を明確化する。

(4) 回答のレベルを特定する

入門書的資料でよいのか、専門的資料を要するのか、どこまでの回答レベルが必要なのかを明確にする。

2. レファレンスインタビューの方法

(1) インタビューの前に

まずは、図書館が利用者を歓迎している姿勢を示す。挨拶「おはようございます」とか、「お待たせしました」とかの言葉をかけて、できるだけ、フレンドリーに話しやすい態度を示す。

(2) できるだけ丁寧に相手の話を聞く

相手の話を聞きながら、必要なことはメモを取り、あいづちを打ちながら、確認をとる。相手の話をさえぎらないで、根気よく聞く。利用者が思い違いをしていることはよくあるが、相手の話を否定しない。

(3) 質問者の持っている情報をできるだけ多く聞き出す（相手の力を利用する）

(4) 調査の目的を判断する

①利用案内か

調べ方や、資料のある場所について知りたい。

②特定資料の有無か

資料の所蔵確認の基本は書誌事項の確認である。

③特定事項・事件の調査か

事実の確認のみでよいのか、レポート作成なのか等。

④特定事項に関する文献調査か

回答レベルの確認等。

⑤クレーム、その他

3. 電話によるレファレンスインタビューの場合

①字、漢字、数字、ヨミ、スペル等を必ず確認する。

②的確に回答時間の見当をつけて告げる。

③回答者を名乗るか名乗らないか、館として方針を明確にする

④引継ぎのさいも齟齬のないように十分に注意する必要がある。

⑤質問内容によっては来館を勧める。

4. 回答に満足・納得してもらうために

①調べた経緯を説明する。

②必要があれば関連機関を紹介する。

③場合によれば、相手の連絡先を聞いておく。

5. レファレンスインタビューをスムーズに進めるために日ごろ心がけておくべきこと

①レファレンスの経験を積み、レファレンスの技量を上げることが、的確なインタビューに繋がり、そのことが、より迅速な回答に結びつくことになる。

②資料に精通していることは勿論だが、社会の動きに敏感で、関心をもち、常にアンテナをはっておくこと、好奇心を絶やさないこと。

③利用者の役に立ちたいという気持ちを忘れずに。