

2014年JLAステップアップ研修

平成26年10月21日(火)

講師：阿部 明美

(日本図書館協会認定司書 1002号)

レファレンスインタビューの方法

1. レファレンスインタビューとは
 - 1-1 レファレンスサービスにおけるインタビュー
 - 1-2 レファレンスインタビューを学ぶ
 - 1-3 的確なレファレンスインタビューの効果

2. レファレンスサービスにおける利用者
 - 2-1 利用者の心理
 - 2-2 利用者のシグナル
 - 2-3 利用者への配慮
 - 2-4 利用者のタイプ

3. レファレンスサービスにおける図書館員
 - 3-1 ふさわしい図書館員とは ～姿勢と能力～
 - 3-2 図書館員を演じる

4. レファレンスインタビューの場
 - 4-1 場の特徴
 - 4-2 フロアワークレファレンス
 - 4-3 レファレンスカウンター（デスク）について
デスクか、カウンターか レファレンスデスクを考える
利用者との距離・位置関係 整理整頓と装備 I & R（案内・紹介サービス）

5. レファレンスインタビューの実際
 - 5-1 レファレンスインタビューのポイント
 - 5-2 【ステップ1】 質問を引き出し、受け止める（受付）
 - 5-3 【ステップ2】 質問内容を確認する（確認）
 - 5-4 【ステップ3】 質問内容を吟味する（分析とキーワードの拾い出し）
 - 5-5 【ステップ4】 質問内容を明確化する
 - 5-6 【ステップ5】 条件を確認する
 - 5-7 【ステップ6】 調査方法を提案する
 - 5-8 【ステップ7】 資料を案内・紹介する（検索、探索の実行、情報の入手）
 - 5-9 【ステップ8】 回答を説明し、締めくくる（提供。そして次につなげる）
 - 5-10 インタビューの振り返り（所見・感想、評価）

6. レファレンスサービスと社会、コミュニケーション