

レファレンスインタビューの方法
浴(えき) 靖子(やすこ)(東大和市立清原図書館)

1. はじめに
 2. 目的
 3. レファレンスインタビューとは
 - 3-1 レファレンスサービスの要素と作用
 - 3-2 レファレンスサービスにおけるインタビュー
 - 3-3 レファレンスインタビューを学ぶ
 - 3-4 的確なレファレンスインタビューの効果
 - 3-5 ランガナタン「図書館学の五法則」におけるレファレンス
 4. レファレンスサービスにおける利用者
 - 4-1 利用者の心理
 - 4-2 利用者のシグナル
 - 4-3 利用者への配慮
 - 4-4 利用者のタイプ
 5. レファレンスサービスにおける図書館員
 - 5-1 ふさわしい図書館員とは ～姿勢と能力～
 - 5-2 図書館員を演じる
 6. レファレンスインタビューの場
 - 6-1 場の特徴
 - 6-2 フロアワークレファレンス
 - 6-3 レファレンスカウンター(デスク)
 - 6-4 電話によるレファレンスインタビュー
 7. レファレンスインタビューの実際
 - 7-1 レファレンスインタビューのポイント
 - 7-2 【ステップ1】 質問を引き出し、受け止める(受付)
 - 7-3 【ステップ2】 質問内容を確認する(確認)
 - 7-4 【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)
 - 7-5 【ステップ4】 質問内容を明確化する
 - 7-6 【ステップ5】 条件を確認する
 - 7-7 【ステップ6】 調査方法を提案する
 - 7-8 【ステップ7】 資料を案内・紹介する
 - 7-9 【ステップ8】 回答を説明し、締めくくる
 - 7-10 インタビューの振り返り(所見・感想、評価)
 - 7-11 子どもへのレファレンスインタビュー
 - 7-12 実習
 8. まとめ
- 引用文献
参考文献