

レファレンスインタビューの方法

茶谷えりか(愛荘町立愛知川図書館・秦荘図書館)
(日本図書館協会認定司書第1110号)

目的 中堅職員としてのレファレンスインタビューの実践と方法について学ぶ

0 はじめに (自己紹介)

1 レファレンスサービスについて

(1) レファレンスサービス

レファレンスツール・レファレンスインタビュー・クエスチョン&アンサー
利用者が必要としている情報を的確に提供するために必要なこと

(2) 図書館職員として求められるスキル

(3) 回答の制限

「参考事務規程」(日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会 1961)より

7 他人の生命・名誉・財産等に損害を与え、または社会に直接悪影響をおよぼすと見られる問題は受け付けない。

8 次の各号に該当する質問には解答を与えてはならないと共に資料の提供も慎重でなければならない。ただし問題によっては専門機関・専門家を紹介する。

- a 医療・健康相談
- b 法律相談
- c 身上相談
- d 仮定または将来の予想に属する問題

9 次の各号に該当する質問には解答を与えない。

- a 学校の宿題
- b 懸賞問題

2 レファレンスインタビューについて（『図書館ハンドブック』より）

- (1) 意味：図書館員から質問した利用者への質問
- (2) 目的：真の要求を把握し、検索戦略の可能な手がかりを得るため

3 レファレンスプロセスの第1段階としてのレファレンスインタビュー

- (1) 主題の特定化
- (2) 情報源の種類特定化
- (3) 情報利用の目的
- (4) インタビュー戦略：漏斗型と逆漏斗型

4 レファレンスインタビューの実際(実習)

3人一組(利用者・図書館職員・記録)それぞれ交代する。

- ① 利用者がとても遠回しに尋ねる
- ② 職員が腕組み、あるいは足を組んでいる
- ③ 職員は書架で作業中

- (1) 利用者の心理と行動について(尋ねたいことが伝えられたか?)

話しかけやすい雰囲気と場

- (2) コミュニケーションスキルと接遇マナー

(利用者の尋ねたいことが把握できたか? 読みたい本が何か把握できたか?)

質問の種類とレファレンスツールと傾聴

- (3) 発問と確認(やりとりを振り返る)

記録すること

- (4) 共有すること

5 まとめ

利用者とのやりとりはレファレンスインタビューのはじまり

日々のカウンターワーク・フロアワークで培われるレファレンスインタビュー力

参考文献

- 『実践型レファレンス・サービス入門 補訂版 J L A図書館実践シリーズ 1』
(斎藤文男・藤村せつ子／著 日本図書館協会 2014)
- 『インターネット時代のレファレンス 実践・サービスの基本から展開まで』
(大串夏身・田中均／著 日外アソシエーツ 2010)
- 『図書館ハンドブック 第6版補訂2版』
(日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会／編集 日本図書館協会 2016)
- 『図書館講習資料 6訂版』(日本図書館協会／編集・発行 1996)
- 『情報サービス演習 J L A図書館情報学テキストシリーズⅢ7』
(齋藤泰則・大谷康晴／共編著 日本図書館協会 2015)
- 『ホテルに学ぶ図書館接遇』(加納尚樹／著 青弓社 2018)
- 『非言語表現の威力 パフォーマンス学実践講義』(佐藤綾子／著 講談社 2014)
- 『1万人インタビューで学んだ「聞き上手」さんの習慣』(佐藤智子／著 飛鳥新社 2014)
- 『人を動かす質問力』(谷原誠／著 KADOKAWA 2009)
- 『アサーション入門 自分も相手も大切に自己表現法』(平木典子／著 講談社 2012)