

2012年 JLA 中堅職員ステップアップ研修(1)

平成24年11月13日(火)

講師：阿部 明美

(日本図書館協会認定司書 1002号)

2012年 JLA 中堅職員ステップアップ研修(1)

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
- 2-3 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
- 4-4 デスクか、カウンターか
- 4-5 レファレンスデスクを考える

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 質問を引き出し、受け止める(受付)
- 5-4 質問内容を吟味する(分析とキーワードの拾い出し)
- 5-6 条件を確認する
- 5-7 調査方法を提案する
- 5-8 資料を案内・紹介する(検索、探索の実行、情報の入手)
- 5-9 回答を説明し、締めくくる(提供。そして次につなげる)

6. レファレンスサービスと社会、コミュニケーション

【付録】レファレンス名言集