

「レファレンスインタビューの方法」

二 井 治 美 (草津市立南草津図書館)
(日本図書館協会認定司書第1064号)

はじめに

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
スキルアップと継承を念頭に・・・

講義の流れについて

I レファレンスサービスとは？

- 1、レファレンスサービスの基本
- 2、レファレンスサービスにたずさわる図書館員の保持すべき能力

II 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 意味
 - ② 目的

III レファレンスインタビューの実際

- 1、レファレンスインタビューの前に
- 2、レファレンスインタビューの技術

IV 実践編

さいごに

レファレンスインタビューから見えてくるもの

I レファレンスサービスとは？

1、レファレンスサービスの基本

1) 質問について

- ① 「〇〇という本はありますか？」・・・・・・・・・・・・・・・・・・<所蔵・所在調査>
- ② 「～に関する本(または雑誌記事・論文)はありますか？」
・・・・・・・・<読書案内(資料案内)> ⇔<文検調査>
- ③ 「～について知りたい」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・<事実調査>

④ 調べ方の原則

- 1. 身近な資料から調べ始める
- 2. 高次資料から低次資料へ
- 3. 一般主題から専門主題へ

⑤ 回答の原則

回答の基本は、典拠資料の提供！！

図書館員の主観による回答や「～だと思えますけど・・・」はルール違反！！

参考 「参考事務規定」(J L A, 1961) (抜粋)

- 3 回答事務は資料を提供することを原則とする。
- 4 前条の規定にかかわらず、軽微な質問であって資料の裏付けのあるものに限って解答を与えてもよい。
- 5 自館で資料を発見できない場合には適当な他の図書館または、専門機関・専門家への紹介または照会をはかる。
- 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、レファレンスサービスにたずさわる図書館員の保持すべき能力

1. 利用者の要求を的確に把握する能力 ←レファレンスインタビュー
2. 情報源についての把握
3. それを利用するための探索技術

II 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

意味：質問を受けた時に、司書が利用者に対する質問からはじまる応答。

- 目的：
- ① 利用者の質問内容を明確・具体的にする
 - ② 回答の内容（情報量、資料の形態・範囲など）を明確にする。
 - ③ 調査を進めていく上でヒントとなる情報を利用者から引き出す。

III レファレンスインタビューの実際

1、レファレンスインタビューの前に

①利用者から見た図書館

- ・利用者はレファレンスサービスの存在を知らない！？
- ・利用者は図書館員(司書)に聞くことに気軽に聞けない！？
- ・コンピュータは道具の一つ 機械では対応できない部分＝司書の専門性

②利用者は考えていることが言葉ですべて表現しきれない

利用者は調べたい内容を全部はしゃべらない

利用者は十分なやりとりができる雰囲気がないと自己規制を行う(あきらめる)

③図書館員は利用者の質問のポイントを突いて、利用者が気づかなかった点や

あやふやな点をうまくまとめて表現させる

④対人コミュニケーション能力

・体のサイン(非言語メッセージ)について

・「返し言葉」について・・・相手の言葉を否定したり、相手の気持ちを遮断するものであってはいけません。

・EQ・・・感情を上手に管理し、利用することで、問題解決に適切な思考や行動に導く能力。

・コーチング・・・一方的なマネジメントに代わる人間関係の手法。いろいろな角度から質問を投げかけ答えを導き出す手助をする。

・アドラー心理学・・・個人心理学。人間の悩みはすべて対人関係の悩みである。対等と共感。

・アサーション・・・自分も相手も大切に自己表現。

2、レファレンスインタビューの技術

1) マスターすべき 6 つの技術的側面

① 質問内容についてのやりとりのときは、利用者の目を見て真剣かつフランクに対応する。

② 質問を復唱するのがコツ(復唱法)

③ レファレンス質問の内容を、キーワード(3語以内)で認識する。

④ **Open-question** と **Closed-question** を使い分ける。

⑤ あまりにも漠然とした質問の場合は、こちらから「質問せめ」にするのではなく、クローズド質問を重ねて確認していく「会話法」が有効である。

⑥ 探索戦略を組み立てられるまで取材できたか?(特に観点)

IV 実践編

目的：質問事例に対して受講者にレファレンスインタビューについて実際に考えてもらう機会とし、検証・フィードバックを行う。

設問	①キュウレンキンについて知りたい	(60代男性)
	②ヘンゼルとグレーテルの本ありますか	(60代女性)
	③国際交流についての本ありませんか	(40代女性)
	④花火の本	(70代女性)
	⑤ももたろうの本	(30代女性)
	⑥スピーチの本	(70代男性)
	⑦コウモリの本	(70代男性)
	⑧写真の本	(80代男性)
	⑨修理の本	(40代男性)
	⑩手遊び・歌遊びの本	(30代女性)
	⑪法律関係はどこですか	(70代男性)
	⑫日本の文化について	(50代女性)
	⑬たからさがしの絵本	(5才女の子)
	⑭やさしいところの本	(中学生男子)
	⑮吉永早百合の映画の本	(60代男性)

まとめ

- ① 利用者を手ぶらで帰さない
- ② NO（ありません）（知りません）で終わらない
- ③ 利用者を上手にさばく（カウンターフォーメーション力）
- ④ 気持ちと態度に余裕を持って頼りになる図書館員になろう
- ⑤ 経験と知識の積み重ね

さいごに

レファレンスインタビューから見えてくるもの

レファレンスインタビューの方法や技術は何も特別なことではなく、日々のカウンターで培われていくものであるといえる。

レファレンスインタビューから見えてくるものは、司書の利用者に対する姿勢そのもの。

参考文献

- 「実践型レファレンスサービス入門」増訂版（JLA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年
- 「情報サービス論」大串夏身・齋藤誠一編（理想社）2010年
- 「「ホンネ」を引き出す質問力」堀公俊著（PHP研究所）2009年
- 「EQ入門 対人能力の磨き方」高山直著（日本経済新聞社）2007年
- 「図解もしもウサギにコーチがいたら」伊藤守著（大和書房）2005年
- 「アドラー心理学シンプルな幸福論」岸見一郎著（ベストセラーズ）2010年
- 「アサーション入門」平木典子著（講談社）2012年
- 「アンテナを張って、子どもの“調べたい”気持ちに備える」
（「あうる」No.82 2008 04+05（NPO 図書館の学校）より）