

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)

はじめに

目的

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の要素と作用
 - 1-2 レファレンスサービスにおけるインタビュー
 - 1-3 ランガナタン「図書館学の五法則」におけるレファレンス
 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)
 - 4-4 電話によるレファレンスインタビュー
 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
 - 5-9 【ステップ8】 回答を説明し、締めくくる
 - 5-10 インタビューの振り返り (所見・感想、評価)
 6. 演習
 7. まとめ
- 引用文献
参考文献