

レファレンスインタビューの方法

2023年度中堅職員ステップアップ研修 (1)
領域2B (2)

2023年11月22日

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

はじめに

- 自己紹介 (ずっと滋賀県で働いていました)
- 守山市立図書館 → 守山市立守山女子高等学校 → 守山市立図書館
- 2017年度から2021年度まで 愛荘町立愛知川図書館・秦荘図書館長
- 日本図書館協会認定司書第1110号
- 児童図書館研究会会員

本日の目的

- 中堅職員として
レファレンスインタビューの実践と方法について 説明できるように学ぶ
- 本日の流れ
レファレンスサービスについて
レファレンスインタビューについて → 休憩
事例発表 → 休憩
よりよいレファレンスインタビューのために → まとめ

reference

refer = re + fer もとへ 運ぶ

1. 人・物・事に言及する。触れる。○○を引用する。
2. ○○を参照する。調べる。 問い合わせる。照会する。
3. 関係する。当てはまる。適用される。
4. 差し向ける。〈患者〉を〔専門医〕に紹介する。
5. 委託する。任せる。委ねる。

reference(動詞)

1. 〈書物・論文など〉に参考文献(参照事項)を付ける。
2. 言及する。

(『ジーニアス英和辞典』より)

レファレンス (『広辞苑』)

1. 参考 参照 レファレンスブック
2. Reference and information service から
図書館で資料・情報を求める利用者に対して提供される文献の紹介・提供などの援助。参考調査事務。リファレンス。

インタビュー

inter + view = 相互に見る = 会見[面接]する

1. 会見 会談 面接 面談 (医者)の診察
2. インタビュー 取材訪問 聞き込み (警察)の尋問
3. 訪問[会見]記事
4. 会見[面談、面接]する。
5. 取材訪問する。インタビューする。

(『ジーニアス英和辞典』より)

図書館法

第2条（定義）

この法律において「図書館」とは、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設（後略）

図書館法

第3条（図書館奉仕）

図書館は、図書館奉仕のため、土地の事情及び一般公衆の希望に沿い、（略）おおむね次に掲げる事項の実施に努めなければならない。

- 一 （略）必要な資料（略）を収集し、一般公衆の利用に供すること。
- 二 図書館資料の分類排列を適切にし、及びその目録を整備すること。
- 三 図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち、その利用のための相談に応ずるようにすること。
- 四 他の図書館（略）と緊密に連絡し、協力し、図書館資料の相互貸借を行うこと。
- 五 分館、閲覧所、配本所等を設置し、及び自動車文庫、貸出文庫の巡回を行うこと。
- 六 読書会（略）資料展示会等を主催し、及びこれらの開催を奨励すること。
- 七 時事に関する情報及び参考資料を紹介し、及び提供すること。
- 八 （略）
- 九 学校、博物館、公民館、研究所等と緊密に連絡し、協力すること。

図書館『図書館ハンドブック 6版補訂版』より

- 構成要素
 - ◆ 資料・利用者・施設・図書館職員
- 機能
 - ◆ 資料の収集・保存・提供
 - ◆ 情報資源へのアクセスを保障し、利用者のあらゆる資料要求、情報要求を充足することにある。
 - ◆ 今日、公共図書館は住民に広く図書や情報を提供することで、地域住民の生涯学習を支える重要な施設と位置付けることができる。
- 機能を実現するためのサービス
 - ◆ テクニカルサービス
 - 資料の選択・収集、組織化、保管・保存などの収集・整理業務
 - ◆ パブリックサービス
 - 資料・情報の利用・提供にかかる閲覧・奉仕業務

図書館のパブリックサービス

- 資料提供サービス：資料単位
 - ・ 閲覧サービス
 - ・ 貸出サービス
 - ・ 複写サービス
 - ・ 読書案内・相談
 - ・ リクエスト・予約サービス
- 情報サービス：情報単位
 - ・ 情報検索サービス
 - ・ レファレンスサービス
 - 利用案内
 - 読書案内・相談
 - レフェラルサービス
- 施設の提供…会議室や集会室など図書館施設は、（中略）図書館の所蔵資料を活用して催される各種の集会・行事活動や地域住民の自主的な学習活動の場として提供される。

情報サービス

- 何らかの情報要求をもっている図書館利用者に対し、必要とする情報あるいは情報源を効率よく入手できるように援助する図書館員によるサービス
 - ◆ 基本サービス
 - ◆ レファレンスサービス
 - ◆ 利用案内
 - ◆ カレントアウェアネスサービス
- 進展的サービス
 - ◆ コミュニティ情報サービス
 - ◆ 読書案内

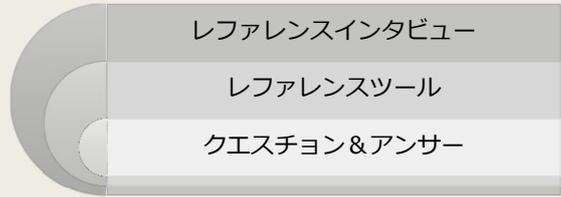
レファレンスサービス

- 何らかの情報要求を持つ利用者に対して図書館員が行う人的援助である。
- 利用者の質問に対して回答を提供する質問回答サービス
- レファレンスコレクションの維持・管理、各種情報源の作成などの準備的サービス

レファレンスプロセス

- 利用者からの要求をレファレンス質問として受け付け、回答を提供するまでの過程
- 第1段階
 - ◆ 利用者の真の要求を把握し、検索戦略の構築が可能な手がかりをうるために図書館員が利用者に質問をする→レファレンスインタビュー
- 次の段階
 - ◆ 検索戦略の構築→検索語の選定→検索式を作成→検索実行→検索結果の評価→回答または第1段階に戻る

レファレンスサービス



ランガナタン 図書館学の五法則



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年3月15日)

- (目的)
 - 1 この規定は公共図書館における参考事務の処理について、その正確と迅速を期することを目的とする。
- (回答事務の原則)
 - 3 回答事務は資料を提供することを原則とする。
 - 4 前条の規程に関わらず、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。

参考事務規程

(回答の制限)

- 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及ぼすと見られる問題は受け付けない。

参考事務規程

(回答の制限)

- 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ぬ。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

参考事務規程

(回答の制限)

- 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

レファレンスインタビュー

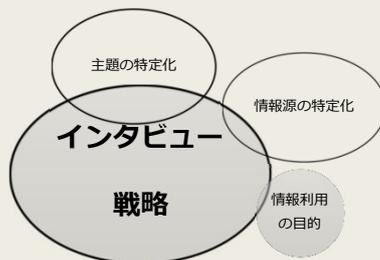
意味

- 図書館員から質問した利用者への質問

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

レファレンスインタビュー



レファレンスインタビュー

- 図書館職員として求められるスキル
- 社会人として求められるスキル

事例発表

- 社会人の会話として振り返る
- 利用者と図書館職員の両方の立場から考える

よりよいレファレンスインタビューのために

- 利用者の心理と行動について
 - = 利用者の尋ねたいことが図書館職員に伝えられたか？
 - ☆ 話しかけやすい雰囲気 ⇨ 視線と表情
 - ☆ 話しかけやすい場 ⇨ フロアワーク
 - ☆ 図書館で調べなければならない事情がある

よりよいレファレンスインタビューのために

- コミュニケーションスキルと接遇マナー（社会人として求められるスキル）
 - ＝利用者の尋ねたいことが図書館職員として把握できたか？
 - ＝利用者の読みたい本が何か把握できたか？
- ☆ 傾聴・アクティブリスニング
- ☆ 質問の種類⇒ オープンクエスチョンとクローズドクエスチョン
- ☆ レファレンスツール⇒ 図書資料(紙資料)・インターネット・自館の記録 その他

よりよいレファレンスインタビューのために 〈利用者が必要としている情報を的確に提供するために〉

- 5W3Hのどれがわかりたいのかを聞き取る。
 - What
 - Who
 - When
 - Where
 - Why
 - How/How much/How many
- 聞き違いを防ぐために、教養・言葉・知識を身に付ける。

ランガナタン 図書館学の五法則



よりよいレファレンスインタビューのために

- 発問と確認
 - ＝利用者や図書館職員の会話のやりとりを振り返る
 - ☆ 記録すること ⇒ 図書館への信頼につながる
 - サービス向上
 - サイン計画見直し
 - 職員研修

よりよいレファレンスインタビューのために

- ☆ 共有すること ⇒ データベース化 ⇒ 助け合う
- ☆ 図書館は情報を提供する
- わすれてはいけないこと
 - 検索は言葉を使う。言葉を知っていることが必要不可欠。

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
- 日々のフロアワーク・カウンターワークで培われるレファレンスインタビュー力

■ご静聴ありがとうございました。

参考文献（1）

- 『実践型レファレンスサービス入門 補訂2版 JLA図書館実践シリーズ』
(斎藤文男・藤村せつ子/著 日本図書館協会 2021)
- 『情報サービス演習 新訂版 JLA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 2020)
- 『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 5訂版』(日本図書館協会/編集・発行 1989)
- 『スキルアップ! 情報検索 基本と実践 新訂第2版』
(中島玲子・安形輝・宮田洋輔/著 日外アソシエーツ 2021)
- 『移動図書館ひまわり号』(前川恒雄/著 筑摩書房 1988)

参考文献（2）

- 『学校図書館で役立つレファレンス・テクニック 調べる面白さ・楽しさを伝えるために』(斎藤誠一/著 少年写真新聞社 2018)
- 『レファレンスと図書館 ある図書館司書の日記』(大串夏身/著 皓星社 2019)
- 『ホテルに学ぶ図書館接遇』(加納尚樹/著 青弓社 2018)
- 『調べる技術 国会図書館秘伝のレファレンス・チップス』
(小林昌樹/著 皓星社 2022)
- 『図書館の現場力を育てるー2つの実践的アプローチ』
(人を情報を結ぶWEプロデュース/編 樹村房 2014)
- 『百万回死んだねこ』(福井県立図書館/編著 講談社 2021)

参考文献（3）

- 『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)
- 『ことばから誤解が生まれる「伝わらない日本語」見本帳』
(飯間浩明/著 中央公論社 2011)
- 『メンタルカモ仕事力もアップする接遇マナー』(齋藤朋恵/著 星和書店 2022)