

2000年度JLA中堅職員ステップアップ研修
2001年1月10日（第5回）
齋藤 文男（富士大学経済学部）
小田 光宏（青山学院大学文学部）

領域：高度かつ専門的な図書館の知識・技術の向上（区分B）

レファレンスインタビューの方法

1 はじめに（オリエンテーション）

- ・ご挨拶
 - 講師紹介
 - 本日のプログラムの紹介
- ・ロールプレイング（役割演技）の実践
 - 模擬デスクの設定（図書館内に見立てて）
 - レファレンスライブラリアンと利用者

2 レファレンスデスクにおける出会い

- ・ロールプレイング（その一）
 - こんな利用者には、とどのように対応しますか？
- ・発問のパターン
 - 曖昧な問いかけをする場合
 - やたら難しい問いかけをする場合
- ・真のニーズを表明しない理由
 - 利用者側に起因する要因の場合
 - 図書館（図書館員）側に起因する要因の場合

3 レファレンスプロセスにおける位置づけ

- ・ロールプレイング（その二）
 - このような質問から、何を確認しますか？
- ・インタビューでの確認事項
 - 「テーマ（主題）」と「観点（探索事項）」
 - 探索のヒントとなる事項（既知のことから、質問のきっかけなど）
 - 回答のヒントとなる事項（質問の目的、利用者の属性など）
- ・インタビューの目的（性質）
 - レファレンスプロセスの理解（コミュニケーションとしての性質）
 - 探索に適應できるよう質問を明確化することの意義
 - コミュニケーション上の障害の除去と親和感（ラポール）の形成

4 レファレンスクエスチョン処理の技術

- ・ ロールプレイング (その三)
 どのような会話を心がけますか？
- ・ 会話の技法
 ことばのやりとり
 利用者への尋ね方
- ・ さまざまな工夫
 接遇における出だし
 回答後のフォローアップ
 用語の使いわけ

5 レファレンスライブラリアンとしての味わい

- ・ いろいろな図書館員
 どこが問題なのでしょうか？
- ・ 非言語 (ノンバーバル) コミュニケーション技術への着目
 カウンセリング技術の適用
 他業種の接客技術の導入
 非言語コミュニケーション技術の広がり
- ・ 成功例と失敗例
 思い出されるあの一言 (ちょっとした行動)
 利用者の反応の理由 (原因)
 道具 (質問票, メモ用紙など) の使い方のこつ

6 おわりに