

2001年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修
 2002年2月18日(第10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B②)

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
- ・進行

→以下の役割分担に沿って、齋藤と小田の対話方式で進行します。

| | 問題提起 | 回答(説明) |
|--------|------|--------|
| 総論的な内容 | 齋藤 | 小田 |
| 事例的な内容 | 小田 | 齋藤 |
| 実務的な内容 | 小田 | 齋藤 |
| 理論的な内容 | 齋藤 | 小田 |

→受講者への問いかけをできる限り行い、受講者参加型の研修を目指します。

- ・科目Bの3科目間の関係

→「レファレンスツールの評価」との関係

→「レファレンスクエスチョンの処理」との関係

- ・ねらい

→参加者自身の能力を向上することが目指されます。これには、関連する知識や技術の再確認と、新しい知識と技術の獲得とが含まれます。

→職場に戻って後進を指導するための認識を深めていただくことが目指されます。

- ・ロールプレイング(役割演技)の実践

→二人一組による実践

→講師による模擬インタビュー

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(1)

→図書館員は、偶数番号の方

→利用者は、奇数番号の方

- ・ロールプレイング(1)の意義

→ちょっとした一言を大切にす

- ・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 レファレンスクエスチョン処理の技術

- ・会話の技法（コミュニケーション技法）
 - 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

4 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（2）
 - 図書館員は、奇数番号の方
 - 利用者は、偶数番号の方
- ・ロールプレイング（2）の意義
 - 冷静に、「テーマ（主題）」と「観点（探索事項）」を把握して、分析する
- ・インタビューでの確認事項
 - 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

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）の使い方のコツ

6 おわりに