

レファレンス・インタビューの方法

立川市中央図書館調査資料係長・斎藤誠一

はじめに

1 この研修での獲得目標の確認

(1) 中堅職員としての資質の確認

後輩(新人)を育てる時の知識があるか

“聞かれたときの発想力”・“レファレンス記録の添削”

後輩(新人)のよき手本になり得るか

後輩(新人)を教えることができるか

(2) レファレンス・スキルの再確認

最終目標 『自分の図書館でレファレンス研修の講師になる』

2 図書館サービスの質を担保する“人的サービス”

(1) カウンターの重要性とは?

ア 利用者とのコミュニケーションの場 = 単なる本の受け渡し場所ではない

イ レファレンス・デスク(あるいはフロア-)には常時職員を配置する

(2) 知識と技術と経験、そして“ホスピタリティー” + “情熱”

ア レファレンス・インタビューの重要性

イ 信頼性の担保 = 利用者の要求に対し複数の情報源を出すことができるか

ウ 情報の評価・組織化・発信 情報に対する付加価値の提供

3 レファレンス・インタビューを考える

(1) コーチング技術の応用

『レファレンス・インタビューを考える時の技術として“コーチング”の技術が参考になると考えている』 看護研修での応用

ア カウンセリング コーチング ティーチング・トレーニング

イ コーチングのポイント

(ア) 対象者(利用者)に対する“観念”の克服 - ラポール(心の掛け橋)の形成

(イ) “聴く技術”

(ウ) “ヘルプ”より“サポート”を重視

(2) レファレンス・インタビューの前に！！

- ア 利用者に対する先入観（観念）は？
- イ 利用者の動きの把握と“目をあわせるタイミング”・“声をかけるタイミング”
- ウ 利用者となんたの位置を考ふる レファレンス・カウンターor デスク
- エ 服装やネームプレートへの誇り

(3) レファレンス・インタビューの技術 **聴く技術の習得**

- ア 利用者は自分の知りたいことをストレートに聞いてこない
- イ 相手を否定しない対応
 - 「BUT（無理ですね！）よりもAND（いっしょに探してみましよう！）」
 - 「わかりません！」「ありません！」は言わない
- ウ 視線をあわせ、会話の速度を相手に合わせる（ミラーリング・ペーシング）
- エ キーワードの繰り返して会話を促し考ふる余裕を確保する（バックトラッキング）
- オ メモの取り方、記録の書き方
- カ 利用者から一度離れて、冷静になるテクニックも

体験学習をとおして考ふる

4 レファレンス・スキルの向上にむけて

- (1) 利用者といっしょに調べる。 - “足”を使う
- (2) “ヘルプ”と“サポート”の違いがわかる図書館員として・・・
 - 自立した市民への支援と情報リテラシー教育
- (3) レファレンス記録を残すことの意義
- (4) 自分の調査限界を知っておく 時間をかけることで解決につながることも・・・
- (5) プライマリ・レファレンス - ベルトコンベアの廃止が生み出すもの - 責任感・誇り
- (6) インターネットは情報探査の道具のひとつである（いろいろな道具を使う）
 - 活字情報とデジタル情報が共存する図書館の有効性
 - 情報環境が整備されても人と人の関わりに変わりはない

5 『立川市図書館レファレンスの心得』を使った R.スキルの再確認 - 講師のために

“事例紹介の重要性”・“プライバシー保護”

おわりに

- (1) 信頼される図書館員は利用者が育てている
- (2) 東京都職員接遇講師養成講座から思うこと
- (3) 図書館は質的に進化していく - 想像力が新たな創造を生み出す

参考文献

- 『コーチングの技術』（菅原裕子著 講談社現代新書 2003）
- 『看護にいかすリーダーシップ』（諏訪茂樹著 医学書院 2002）
- 『上手なコーチングが面白いほど身につく本』（山崎和久著 中経出版 2002）