

レファレンス・インタビューの方法  
吉田光美(調布市立中央図書館)

1. はじめに
2. レファレンス・インタビューとは
  - 2 - 1 レファレンス・サービスにおけるインタビュー
  - 2 - 2 レファレンス・インタビューの段階
  - 2 - 3 「質問内容についてのやりとり」のポイント
  - 2 - 4 レファレンス・インタビューの効果
3. レファレンス・インタビューの「場」
  - 3 - 1 カウンター
  - 3 - 2 フロア
  - 3 - 3 電話
  - 3 - 4 電子メール・手紙
4. レファレンス・インタビューにおける「利用者」
  - 4 - 1 利用者の心理
  - 4 - 2 利用者からのシグナル
  - 4 - 3 利用者からのアプローチ
  - 4 - 4 利用者のタイプ
5. レファレンス・インタビューにおける「図書館員」
  - 5 - 1 ふさわしい図書館員とは～姿勢と能力～
  - 5 - 2 利用者へのアプローチ
6. 「質問内容についてのやりとり」の流れと場面別話し方
  - 6 - 1 質問の引き出しと受け止め
  - 6 - 2 質問内容の確認
  - 6 - 3 質問内容の吟味
  - 6 - 4 質問内容の明確化
  - 6 - 5 条件の確認
  - 6 - 6 調査方法の提案
  - 6 - 7 資料の案内・紹介

6 - 8 回答の説明と締めくくり

7. 類型的な質問に対する効果的な確認ポイント
8. 利用者から見たレファレンス・インタビューの評価
9. さいごに
10. サポートする人々 ~参考文献~