

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~