雑学書庫 知識の記録

尋ねられた言葉の先にある本当の問い――レファレンス・インタビュー（Reference Interview）

記事のURL

https://www.gklibrarykor.com/ja/article/11464/

PDFレイアウトのプレビュー - 本文の一部のみ

図書館の案内カウンターに一人の生徒がやって来て、「恐竜の本はどこですか？」と尋ねます。司書が恐竜図鑑の並ぶ書架を教えれば会話はすぐに終わりますが、生徒は首をかしげたまま帰ってしまうかもしれません。実は、その生徒に必要だったのは図鑑ではなく、恐竜がなぜ絶滅したのかを発表するための資料だった可能性があるからです。最初に口にした質問と本当に知りたいことの間には、思っている以上に大きな隔たりがあります。 レファレンス・インタビュー（Reference Interview）とは、やさしく言えば「司書が利用者と会話しながら、最初に受けた質問を整理し、その人が本当に必要としている情報を探して結びつける過程」のことです。図書館のレファレンスサービス、つまり利用者の質問に答え、資料探しを手伝う仕事の中心にある対話の技術です。 本記事では、レファレンス・インタビューが必要な理由から、質問が形づくられる四つの段階、面談の流れと質問の技法、そして良い面談を見極める基準まで、順に見ていきます。 質問の向こうにある必要を探す対話 レファレンス・インタビューが必要な理由 人は図書館に来ても、自分の求めるものを最初から正確に言葉にできることはまれです。（1）広すぎる質問、狭すぎる質問「歴史の本はありますか？」のように漠然と尋ねることもあれば、反対に特定の一冊をピンポイントで探すこともあります。しかし、その本が本