잡학서고 지식의 기록

묻는 말 너머의 진짜 질문, 참고 면담(Reference Interview)

원문 주소

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

PDF 미리보기 · 이 글의 일부 내용입니다.

도서관 안내 데스크에 한 학생이 다가와 “공룡 책 어디 있어요?”라고 묻습니다. 사서가 공룡 도감이 꽂힌 서가를 알려주면 대화는 금방 끝나지만, 학생은 고개를 갸웃한 채 돌아설지도 모릅니다. 사실 학생에게 필요한 것은 도감이 아니라, 공룡이 왜 멸종했는지 발표할 자료였을 수도 있기 때문입니다. 처음 던진 질문과 정말 알고 싶은 것 사이에는 생각보다 큰 틈이 있습니다. 참고 면담(Reference Interview)이란 쉽게 말해 ‘사서가 이용자와 대화를 나누며 처음 받은 질문을 다듬고, 그 사람에게 정말 필요한 정보를 찾아 이어 주는 과정’을 의미합니다. 도서관의 참고 봉사, 곧 이용자의 질문에 답하고 자료 찾기를 돕는 일의 한가운데에 있는 대화 기술입니다. 본 자료에서는 참고 면담이 필요한 이유부터, 질문이 다듬어지는 네 단계, 면담의 흐름과 질문 기술, 그리고 좋은 면담을 가늠하는 기준까지 차례로 살펴보겠습니다. 질문 너머의 필요를 찾아가는 대화 참고 면담이 필요한 이유 사람들은 도서관에 와서 자기가 원하는 것을 처음부터 정확하게 말하는 경우가 드뭅니다. (1) 너무 넓거나 너무 좁은 질문“역사 책 있어요?”처럼 막연하게 묻기도 하고, 반대로 특정 책