

# カウンターに立つ前に 心にとめておきたい ポイント集

付：レファレンスの基礎

平成21年度 東北地区大学図書館協議会  
フレッシュパーソンセミナー

11月13日

東北大学附属図書館情報管理課図書情報係  
渡邊愛子

---

---



# 今日お話しすること

- カウンターの接遇の基本
- レファレンスの基礎

---



# 私は図書館員なのです

カウンター接遇の基本

- カウンターに立つ前に  
利用案内・図書館概要は見ておきましょう。

---



# 100回目でも1回目

カウンター接遇の基本

- 丁寧に
- 明るく
- 笑顔で
- みんなに等しく

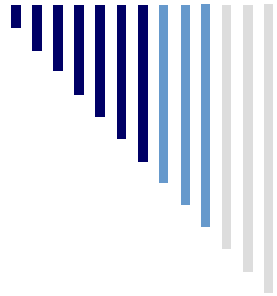
---



# 自分の図書館を知ろう

レファレンスの基礎

- 蔵書は何で調べられますか？
- 何かコレクションはありますか？



# ともに考える

レファレンスの基礎

- どうされましたか？  
Open      Closed
  
- 友達ことば？

---



# 一期一会のレファレンス

## レファレンスの基礎

- その資料は何？
- ないですねえ
- 即答できないときは連絡先を



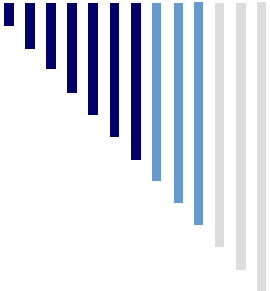
---

# レファレンスの基礎ツール

## レファレンスの基礎

- 図書在所蔵調査
  - WebCATがすべてではない
  
- 雑誌の論文
  - 電子ジャーナル・オープンアクセスは？
  
- 最後の頼りはNDL





---

# 受けてはいけない質問

## レファレンスの基礎

1. 将来の予測など図書館員の推理・推論価値判断を求める質問
2. 良書の推薦、図書を購入や売却の斡旋・仲介
3. 古書・古文書・美術品の鑑定や市場価格調査
4. 文献の解読・注釈・翻訳・抜粋の作成
5. 学習課題・レポート・卒業論文・懸賞問題の解答などについての調査
6. 個人のプライバシーに関わる事柄の調査
7. 身上相談、法律相談、医療・投薬相談
8. 網羅的な文献目録の作成
9. 調査・研究の代行
10. 合理的な検索手段のない記事や写真などの調査

国会図書館HPより

<http://www.ndl.go.jp/jp/service/reference.html>

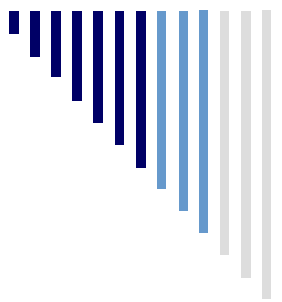
---



# 危機管理

カウンター接遇の基本

- クレーマーさん
- 急病人
- 災害時



ありがとうございました

