

「レファレンスクエスチョンの処理」
小熊 ますみ(埼玉県立熊谷図書館)

1 はじめに

【本日の予定】		
9:30	～	9:45 はじめに
9:45	～	10:40 グループ討議
10:40	～	10:50 休憩
10:50	～	11:30 発表・講評
11:30	～	11:50 講義
11:50	～	12:00 質疑・応答

2 研修の目的

- ・レファレンスサービスにおける調査・回答について、同一質問に対する複数の事例を比較参照することにより、さまざまな調査プロセスとツールを学ぶ。
- ・わかりやすいレファレンス記録の残し方を考える。

3 グループ討議について

■グループの構成

(指定課題1→1班 指定課題10→10班)

■グループ討議をする内容

- ・自己紹介
 - ・発表者(1名)の決定
 - ・事前課題について、調査経過を中心に各自が発表する。
- ※大人/子どもなど対象を設定した場合は対象についても言及する。
※複数の異なる回答が出てきた場合は、両方紹介する。

- ・グループとしての回答をまとめる。
- ※選択課題（グループ外の人）の回答も適宜参照する

■全体で発表する内容

- ・グループとしてまとめた回答について調査経過を中心に発表する。
- ※課題1から順番に1問ずつ1～2分で発表する。
- ※複数の異なる回答が出てきた場合は、両方紹介する。

4 質問から回答まで

■受付方法

質問はどのような方法で受け付けたのか。

口頭 / 電話 / FAX / 手紙 / メール

特に指定がない場合は、受け付けた方法と同様の方法で回答する。

ただし、口頭や電話で受け付けた質問で、回答内容が複雑な場合は、希望に応じて文書回答を用意することが望ましい。

■質問者

大人 / 子ども

学生 / 社会人

仕事のための調査 / 趣味の調査

■回答期限

今すぐ・1時間後 → 自館所蔵資料のみで調査

今日中・2～3日 → 場合によっては、自館調査と並行して他館への調査依頼が可能

1週間後 → 自館所蔵資料を調査した後、他館への調査依頼が可能

期限なし → 自館所蔵資料を調査した後、他館および専門機関への調査依頼が可能

■求められる内容

簡単にわかればよい 百科事典／国語辞典／児童書

概要（全体）を知りたい 百科事典／入門書／概説書

詳細に専門的なレベルまで 専門書／雑誌・新聞記事オンラインデータベースの情報
インターネット情報（専門機関のページ）

☆質問内容が漠然としている文書によるレファレンスで、インタビューが十分にできない場合は、最初から細部に渡る詳細な回答をするのではなく、大枠で回答して質問者の必要とする部分を確認してから詳細に調査を行った方がよい。

■調査の開始

- ・キーワードを選定する。
→無意識に行っているので、メモしておくとうい。
- ・一般資料で概要をつかんでから専門資料にあたる。
→まず、言葉の意味、どのような分野の事柄かを確認する。
- ・事（辞）典などの参考図書を使う際には、収録範囲を確認する。
→まえがき あとがき 凡例の情報は重要
→索引を活用する。
- ・インターネット情報の活用
→統計類は、紙媒体にない最新の情報が掲載されていることが多い。
→他の資料では手がかりがない場合、のヒントが得られることがある。

■調査の手順

- ・該当する分類の書架を直接探す。
→目指した資料に該当記述が見つからなかったら、隣の資料も見てみる。
→複数の事（辞）典、新旧の事（辞）典を使い分ける。
- ・自館所蔵目録を書名、NDC 分類などをキーワードに検索する。
- ・レファレンス事例を検索する。
(国立国会図書館)《レファレンス協同データベース》など
- ・雑誌記事索引・新聞記事索引を引く。
- ・商用オンラインデータベースを活用する。
- ・調査経過は、検索キーワードを含めてなるべく詳しく記録しておく。
- ・途中で調査を他の職員に引き継ぐ場合は、必ず調査経過を伝える。

☆調査に行き詰ってしまったら？

- ・周りの職員に相談する。
- ・分館→中央館→都道府県立→国立国会図書館に協力レファレンスする。
- ・他の専門機関、専門家を紹介する。→「レフェラルサービス」

■回答

- ・資料に基づいて回答する。(典拠をあきらかに)
(例 「〇〇〇」という資料に「△△」と掲載されていた)

- ・複数の資料で回答する。
- ・資料によって記述が異なるものは、両方を提供する。
- ・インターネット情報を提供する場合、URL と最終確認年月日も必ず伝える。

例) 国立国会図書館デジタル化資料 (<http://dl.ndl.go.jp/> 国立国会図書館 2014/11/9 最終確認)

☆解答そのものを与えてはならない質問

- ・学校の宿題
- ・懸賞問題
- ・医療、投薬、健康等に関する相談
- ・法律又は特許等に関する相談
- ・人生案内又は身上相談
- ・仮定又は将来の予測に関する問題 (「埼玉県立図書館レファレンス業務取扱要領」より)

・調査途中で回答期限になってしまったら、質問者にそれまでの経過を報告し、継続調査をするか、打ち切りとするか確認する。

5 レファレンス記録について

■記録する目的

- ・質問者への回答の基礎資料
- ・職員間引継資料 (どこまで調査したのかを次の調査者に明確に伝える。)

→検索手段、調査した資料の具体的な書誌事項、調査した資料の有用な記述の有無、記述があった場合は、掲載箇所と内容 (簡潔に) を記入しておくことにより、引き継がれた職員や依頼を受けた他図書館が重複調査をすることなく、効率的な調査ができる。

例) ×国語辞典を調べた ○日本国語大辞典を調べた

×教育関係の資料を調査した ○「比較教育事典」(東信堂 2012)「教育学事典 3」(平凡社)の「教育」の項目を調査した

- ・今後のレファレンスサービスに役立てるため
- 業務用のレファレンス記録と質問者へ提供する回答文は同一ではない。(業務用レファレンス記録には、調査して有用記述がなかった資料も記入しておく。)

☆質問者の回答内容の要求はさまざま・・・

- ・調査経過を詳細に求められる場合と結論だけを求められる場合がある。
- ・文書で回答する場合には、冒頭に結論を書き、後に調査経過を記載するとよい。

6 レファレンス技術を向上させるために

- ・調査の数をこなす
- ・自館にどんな資料があるか知っておく。(書架整頓は重要)
- ・新しい参考図書を受入したら、目次・収録範囲・凡例に目を通しておく。
- ・多くのレファレンス事例に目を通す。
- ・レファレンスサービスに関する文献を読む。
- ・研修に参加する。
- ・時事的な出来事、流行には常にアンテナを張っておく。(できれば毎朝、新聞に目を通しておくとよい)
- ・興味の範囲を広く持つ。
- ・日常の疑問をレファレンス材料にする。

【参考文献】

- 『レファレンスブックス；選びかた・使いかた』（長澤雅男,石黒祐子/著 日本図書協会 2013)
- 『日本の参考図書 第4版』（日本図書館協会 2002)
- 『実践型レファレンス・サービス入門』（斉藤文男,藤村せつ子/著 日本図書館協会 2004)
- 『図書館で調べる』（高田高史/著 筑摩書房 2011)
- 『図書館のプロが教える〈調べるコツ〉』（浅野高史,かながわレファレンス探検隊/著 柏書房 2006)
- 『図書館のプロが伝える調査のツボ』（高田高史/編著 柏書房 2009)
- 『問題解決のためのレファレンスサービス』（長澤雅男,石黒祐子/著 日本図書館協会 2007)
- 『インターネット時代のレファレンス』（大串夏身,田中均/著 日外アソシエーツ 2010)
- 『情報サービス論 (JLA 図書館情報学デキストシリーズ III-5)』（小田光宏編/著 日本図書館協会 2012)
- ◆ 《リサーチナビ》(国立国会図書館>サービス概要>オンラインサービス一覧)
(<http://rnavi.ndl.go.jp/rnavi/>)
- ◆ 《レファレンス共同データベース》(国立国会図書館>サービス概要>オンラインサービス一覧>
(<http://crd.ndl.go.jp/jp/public/>)
- ◆ 《調べ案内》(埼玉県立図書館>調査・相談(レファレンス)>)
(https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib_doc/reference/shirabekata.html)

◆《テーマ別資料リスト》([埼玉県立図書館](#) > [調査・相談\(レファレンス\)](#) >)

(https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib_doc/reference/themelist.html)

◆《調査・研究に役立つリンク集》([埼玉県立図書館](#) > [調査・相談\(レファレンス\)](#) >)

(https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib_doc/reference/link_site.html)

●図書 ◆ウェブサイト