

領域2 高度かつ専門的な図書館の知識・技術の向上 (区分B)

## レファレンスクエスチョンの処理

1. はじめに

2. 目的

レファレンス・クエスチョンを処理し、戦略の立て方・キーワードの設定・最適なツールの選択・資料提供の幅などを検証する。また複数の回答を比較することで、回答までのプロセスを互いに検証する。記録の重要性及びわかりやすい記録のとり方を知る。

3. 各問解説

4. キーワード

5. 戦略

どのジャンル・どの方面から調べるか  
主題から調べる、形式から調べる  
パターンのある類型的な調査：所蔵調査・翻訳物・地名・統計

6. 何で調べるか ツールの選択

次の調査へつなげられる参考図書  
どのレベルまで調べるか  
類書のうち、どれを使うか/何で代用するか？  
媒体の使い分け 参考図書・一般書・児童書・雑誌・電子媒体・インターネットなど  
分類構造の理解

7. どうやって調べるか

出典  
目次・見出し・索引  
何で検索するか  
コンピュータだけで調べない  
参考文献を活用  
裏付け調査  
時間かせぎ&HELP!  
手当たりしだい最後の手段

8. 記録について

戦略・キーワードごとに整理  
・ “どの観点から” “どのツールを使ったか？”  
・ 書誌事項  
・ 最終的に何をどのように提供したか

## 記録の重要性

- ・ 引継ぎ
- ・ 検証・研修や分析の材料
- ・ 組織としての経験蓄積・館内の共有体験
- ・ スキルアップにつながる

## 9. 蔵書構成

## 10. 図書館ネットワーク

どこまで調べるか

総合目録ネットワークシステム <http://unicanet.ndl.go.jp> 国会図書館・都道府県立、政令指定都市立図書館計50館のデータ770万件（和図書）を検索できる  
次につなげる答え方

## 11. レフェラルサービス

## 12. インターネットの活用

とりあえずYahooやGoogleは避ける  
各図書館・専門機関・企業のHP  
有料データベースの活用  
発行元・更新日

## 13. レファレンス向上の極意

自分の館の資料を知る  
絶対みつかると思うこと 100%の答えがでなくても「ありません」と言わない

## 14. 最後に

レファレンスは組織として対応する  
レファレンスは勉強の効果がすぐ現れる  
われわれはプロである  
セルフレファレンス  
つねに初心者対応を心がける  
レファレンスを普通の言葉にしよう！

### 参考文献

- 『実践型レファレンスサービス入門』 斎藤文男・藤村せつ子 日本図書館協会 2004  
『まちの図書館でしらべる』 まちの図書館でしらべる編集委員会 柏書房 2002  
『情報収集・問題解決のための図書館ナレッジガイドブック - 類縁機関名簿2003 - 』  
東京都立中央図書館 編 ひつじ書房 2003

### 参考サイト

電子政府の総合窓口 <http://www.e-gov.go.jp/>  
総務省統計局HP <http://www.stat.go.jp/>  
総合目録ネットワークシステム <http://unicanet.ndl.go.jp>