

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・ツールの評価 - 中級職員ステップアップ講座 -

1 初めに

- (1) 自己紹介
- (2) 他のレファレンス関連の講義との関係
- (3) 今日の話の構成

2 話の進め方と狙い

- (1) 話の進め方
 - ア 図書館の問題を考える場合の二つの方向
図書館学の方からいくか、図書館の実務の方からいくか
 - イ 図書館に起こった新たな問題を考える
インターネットをレファレンスに如何に上手く使いこなすか。参考図書をはじめとするレファレンス・ツール類とインターネットをどのように使い分けるか
- (2) 今日の話の狙い
 - ア レファレンスにおけるインターネットの位置付け
 - イ 明日からの実務に何か少しでも役に立つこと
アンケートの活用
都立中央図書館の事例をあげて考える
インターネットの使い方に関するヒント
レファレンス・ツールの作成に関するヒント

3 受講者からのアンケートについて

- (1) 今日参加者の構成
 - ア 館種別の数字 公共図書館 46 名 大学図書館 2 名 学校図書館 1 名
専門図書館 2 名の計 51 名
 - イ 経験年数 3~9 年 29 名 10~15 年 13 名 16 年以上 9 名
 - ウ 地域 東京近郊 29 名 それ以外 22 名
- (2) アンケートの狙い
 - ア 他の図書館がどのようなレファレンス・ツールを使っているかを知る。
(「6 レファレンス・ツールを上手に使いこなす」の項で、「よく使う参考図書一覧」「お気に入りの作成の一試案」)
 - イ どのような参考図書を使っているかを知ることにより、どんな話をすべきか見当をつける。
- (3) アンケートについて(別紙)

4 都立中央図書館のレファレンスの現状

(1) 概況

ア 所蔵資料 図書 約 150 万冊(うち参考図書は約 7%)、雑誌 約 12000 タイトル、新聞 約 1000 タイトル

イ レファレンス件数 106,000 件(口頭 69,600 電話 29,500 FAX 1,276 文書 1,300 Eメール 4,300)

ウ 職員数 情報サービス課 56 名

エ 主題別閲覧制度

オ 資料相談係

外部からのすべての問い合わせの窓口 司書 10 名 年間レファレンス件数 44,300

(2) レファレンス統計

ア レファレンス統計に見るこの数年の変化

- ・ 『情報サービス課レファレンス件数の推移』(2004/8/18)(別紙)による。平成 12 年度と平成 15 年度を比較した場合。

イ レファレンス統計からいえること

全体として、口頭レファレンス、電話レファレンスは減っている。これはおそらく、インターネットの普及によるものと思われる。Eメールレファレンスの増加は、それを裏付ける。

各主題室のレファレンスがおおむね減少している中で、自然科学室の口頭レファレンスは倍近く増加している。自然科学室に寄せられるレファレンスの約 1/4 は医療関係である。(医療情報コーナーの設置)

特別文庫係は、大きな伸びを示している。これは、出版社、マスコミ等からの掲載依頼が大部分である。

FAX レファレンス(協力レファレンス)が減っているのは、申し込み方法の Eメールへのシフトということも考えられるが、それぞれの図書館で処理しているか、あるいは市区町村図書館へのレファレンス自体が減っているためか。

全体の減り方に比べて、社会科学室の減り方は少ない。(ビジネスコーナーの設置?)

ウ 図書館のレファレンスサービスはどのような方向に向かっていくか

インターネットで用が済んでしまう部分は、確実に利用が減っていくであろう。(電話や来館しての蔵書検索)

その一方で、インターネットを利用したレファレンス(Eメール)は当然増えていくであろう。

生活や仕事に関連して、より専門的な情報を求める利用者は、図書館にこれからもやってくるだろう。すなわち、図書館への要求は、高度化、専門化するといつか、資料の中身に関わるが多くなるであろう。

(3) 最近のレファレンス事例

都立中央図書館に寄せられるレファレンスの事例。「資料相談係事例集」による(別紙)

事例紹介 (インターネットが使われている事例を中心に)

(4) インターネットの活用

ア どのような質問にどれくらいインターネットが使われているか。

質問タイプ別割合(『レファレンス入門 - 概論編 - 』(「都立図書館初任者研修資料」)による)
 所蔵所在検索(62%) 書誌情報(3%) 事実調査(5%) 文献紹介(9%) 書架案内
 (13%) その他(8%)

それぞれの質問タイプ別にどれくらいインターネットが使われているか(大体的見当)
 所蔵所在検索(80%) 書誌情報(80%) 事実調査(50%) 文献紹介(20%) 書架案内
 (30%) その他(50%)

全体としては、60%以上? (われわれの実感としてもそれ位か)

インターネットはどれ位使われているか(見当)			
	割合 (A) %	インターネ ットの割合 (B) %	全体への割合 $A \times B / 100$ %
所蔵所在検索	62	80	49.6
書誌情報	3	80	2.4
事実調査	5	50	2.5
文献紹介	9	20	1.8
書架案内	13	30	3.9
その他	8	50	4
合計	100		64.2

イ インターネットをレファレンスで使う際の注意事項

「レファレンスサービスにおけるインターネット情報の活用に関する内規」(別紙)

(インターネットを利用する条件)

- (1) 図書館所蔵資料によっては、回答が得られなかった場合。
- (2) インターネットを利用する方がより迅速に回答に到達できると判断した場合。

(設置種別により信頼性や安定性の判断)

- (1) 有料データベース・サイトであるか否か
- (2) 公共的な機関サイトであるか否か
- (3) 情報の根拠や出典が明らかか否か
- (4) 発信者、所在地、電話番号などが明示されているか否か
- (5) 情報の更新日付けは、新しいか

(ホームページ URL と検索年月日の告知)

(インターネット・ホームページの資料特性の告知)

ウ 現状におけるインターネットの使い方

現状ではレファレンスをする際に、公共的な機関のサイトを中心に信頼できるインターネット情報はフルに活用して、参考図書と使い分けながら行っている。

エ 参考図書とインターネットの使い分けのパターン(資料相談係の事例から)(別紙)

- インターネットでなければならない事例
- インターネットの方が早く答えられる事例
- インターネットの方が最新の情報をえられる事例
- インターネットと参考図書の両者を使った事例

参考図書でもインターネットでもできる事例

参考図書の方がわかりやすい事例

参考図書でしかできない事例

以上のパターンは様々な分野の専門的なレファレンスについてもパターンとしてはあ
てはまる。

5 日本の公共図書館におけるレファレンスの現状

(1) 『公共図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』(別紙)

(2) 報告書からいえること

「レファレンスサービスの実施体制」にあるいくつかの数字を見ると、日本の公共
図書館ではまだ、レファレンスは本格的には行われていないといえる。

Ex) ・レファレンスサービス用カウンターと貸出カウンターがいったいで窓口な
し(75.3%)

・スタッフ・マニュアルや処理基準の有無(無 91.2%)等

レファレンスにインターネットはよく用いられているが、その使い方はまだ定ま
っていない。

Ex) ・レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用している(71.2%)

・マニュアルやガイドラインの有無(無 98.0%)等

・リンク集を作成していない(87.9%)

レファレンスの研修体制は不十分である。

Ex) ・館内で自館の職員向け研修を実施していない(89.0%)

6 レファレンス・ツールを上手に使いこなす

(1) レファレンス・ツールの種類と使い方

ア 自館のOPACあるいは蔵書目録

イ インターネット情報

ウ 参考図書

エ CD-ROM 情報(『CD-ROM 利用案内 - 東京都立中央図書館』別紙)

オ 自館作成ツール

書誌・索引類(パスファインダーも含む)

事例データベース

その他(新聞切抜きやインフォメーション・ファイル、記録票など)

カ 一般図書

(2) レファレンス・ツールの評価

ア 参考図書類

参考図書類の一般的な評価方法と解題する際に参考になる資料。(別紙)

ツールの評価は、目的によって変わる。われわれが実務に当たって評価する観点は、
実際にレファレンス・サービスをしていてどれだけ使えるか、あるいはどれだけ使わ
れているかが重要。

イ 電子媒体レファレンス・ツールの評価(『情報サービス概説』小田 JLA 1997 による)

データベースに蓄積されている情報

最新性、遡及性、選択性、網羅性

検索構造

多様な検索が可能かどうか、検索が容易かどうか

検索時間

コンピュータの処理速度や通信速度等
ウ インターネットの評価法

電子媒体ということでは、上記 ~ が共通だが、次のような点に注意。

- 有料データベース・サイトであるか否か
- 公共的な機関サイトであるか否か
- 情報の根拠や出典が明らかか否か
- 発信者、所在地、電話番号などが明示されているか否か
- 情報の更新日付は、新しいか

(3) 基本的なレファレンス・ツールとしての参考図書

- ア もっとも基本的な参考図書・・・都立図書館による初任者研修のテキストから「レファレンス入門-基本参考図書編-」(別紙)
- イ 図書館でよく使われるその他の参考図書「よく使う参考図書一覧」(別紙)

(4) 上手なインターネットの使い方

ア 図書館におけるインターネットの使い方

- Google のようなロボット型検索エンジンによる単語からの検索
この方法で上手くいく場合もあるが、すべてがこれで上手くいくわけではない。ヒット件数が多すぎる場合も多い。
- 特定のサイトにアクセスして検索
この方が簡単にいく場合も多い。
(ex こんなような内容の落語を知りたい 「ご隠居」
ある本の所蔵を知りたい 国会、都立 HP)

検索エンジンと様々なサイトの両者を上手く使い分けて利用する。

イ 検索エンジンを上手に利用する (Google を例に)

- [ウェブ]検索、[イメージ]検索、[ディレクトリ]検索を上手く使い分ける。
- [ウェブ検索]の隣にある [I'm feeling lucky] で検索する。
- ・ 求める HP や図書に一発で行ける、など。 Ex) 東京都立図書館
[ウェブ全体から検索]、[日本語ページから検索]を使い分ける。
- 基本ルール (主なもの)
- i フレーズで検索する。10 語まで。 (“ ”) で囲む。
Ex) “ Children s history of England ”
- ii フレーズ中の一部の語がわからない時は、ワイルドカード (*) を使う。
Ex) “ * history of England ”
- iii [キャッシュ] をクリック。
 - ・ 検索単語がカラー表示
- iv プラス記号 (+) (半角)
 - ・ 英語は検索対象に含める。
 - ・ 日本語は完全一致。
- その他 検索オプションなども折りに触れて見る。
(『Google に聞け』安藤進著 丸善 2004.4)

ウ お気に入りの作成 - 一試案

公共図書館向け「お気に入り」の作成(一試案)(別紙)

- フォルダはあまりたくさん作らない。10 数個に止める。入口は余り作らない。
- 最もよく使うコアサイトも少な目に。ここでは、都立図書館 HP と国会図書館 HP など。(別紙)
- 検索エンジンは 4 ~ 5 個。

人の作ったものをできるだけうまく利用する。

基本的なサイト（コアサイトは無論のこと各分野の主なもの）については一通り頭に入れておく。

『ニッポニカ URL セレクト』（ネットアドバンス 2004.8）などの URL ガイドを利用する。

エ インターネット・サイトに関する考え方（別紙 ）

インターネット・サイトは無限にあるので、図書館で利用する場合は、次のように図書館にとって重要なものは何かを考えて利用するのがよい。

資料の所蔵・所在、出版関係のサイトは熟知して使いこなす。（F1～F7）

クイック・レファレンスに使えるサイトや主要な情報リンク集についても知っておく。（F8～F10）

各主題に関するサイトについては、よく使われるものを中心に程度知っておく。（F11～F14）

有料サイトについても熟知して使いこなす。（F15）

(5) 参考図書とインターネット

ア 参考図書よりもインターネットの方が便利な分野（別紙 と別紙 ）

図書館にとって最も重要な、所蔵の有無、出版情報、雑誌記事索引の検索などはほとんどインターネットで代替できる。

団体に関することもかなり各団体のホームページで処理可能。

様々な賞に関する調査にもインターネットは有効。

暦に関する調査にもインターネットは有効。

イ レファレンスにおけるインターネット - 考え方と使い方 -

レファレンスは、参考図書を中心とする印刷資料によって回答することを原則としつつも、インターネットで得られる信頼できる情報は上手く利用する。

参考図書とインターネットの両者を常に意識し、上手く使い分ける。

・インターネットの長所（早い、情報量が多い）を生かす。（＝参考図書の短所を補う）

・インターネットの短所（不安定性、一覧性に欠ける、情報量が多過ぎる）は、参考図書で補う。（＝参考図書の長所を利用する）

インターネットについては、検索エンジンを上手に利用するとともに、レファレンスに役立つようなサイトについても知識を増やす。特に図書館として知っていなければならないサイトについては熟知して使い慣れておく。

インターネットを使いやすくするために、それぞれの図書館あるいはそれぞれの部署がもっとも使いやすい「お気に入り」を作成する。

7 レファレンス・ツールの作成

(1) 書誌・索引類

各図書館が書誌や、パスファインダー、新聞記事索引などを作成する際に注意すべきことを『西洋美術絵画索引』を題材にして考える。

ア 『西洋美術絵画索引』について

< 内容 >

冊子体

A4 版、1,550 ページ。東京都立中央図書館が所蔵する 1950 年代から 1997 年にかけて日本で出版された美術全集類 51 タイトル、504 冊に収められた西洋の絵画作品を、画家名および画題名から検索できるようにしたもの。

C D - ROM 版

< 刊行の経緯 >

足掛け 25 年。その経緯については、『館報ひびや』(42 巻 149 号) 参照。

- イ 書誌・索引類を作成する際に注意すべきこと
 - 必ず現物を自分の目で原資料を確認する
 - 利用者に役に立つツールをつくる
 - 自分の図書館でしか出来ないものを作る
 - できるだけ使いやすいツールを作る
 - 一つのテーマを作り続ける
 - Access などを利用して自分でデータベースを作る
 - 冊子体目録の必要性

(2) 事例データベース

自館の事例データベースの作成。都立図書館の場合。

レファレンス事例 100 (100 件)

ホームページ上での公開事例 (約 2000 件)

未公開事例 (約 2000 件)

国会図書館の主導による『レファレンス協同データベース実験事業』

(3) その他の自館作成ツール

インフォメーション・ファイルや質問記録票など。

自館でレファレンス・ツールを作る際にも、常にインターネットで解決できるものではないかを、確認する必要がある。

8 レファレンス・サービスを続けていく上で大切なこと

(1) 日々のレファレンスを楽しむ

(2) レファレンス楽しむために必要なこと

ア 対話力

イ レファレンス・ツールに関する知識

ウモチベーション

(3) レファレンス・ツールに関する知識を高めるには

ア 日々のレファレンス

イ 研修・研究会など

都立図書館の初任者研修(『レファレンス入門 - 概論編』別紙、『レファレンス入門 - 基本参考図書編』別紙、演習問題)

ウ 図書館学のテキスト

エ 他の図書館の事例集など

(4) レファレンスを行う際に注意すべきこと

ア 従来のレファレンス・ツールに加え、インターネット情報を上手く使いこなす

イ 難しい質問、失敗事例に学ぶ

ウ メモを取る癖をつける

エ 結果を何らかの形に残していく

オ レファレンスサービスに問題意識をもつ

9 文献紹介(別紙)

10 結び