

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を
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) 受講者の構成
 - ア 館種別 公共図書館 27 名 大学図書館 1 名
 - イ 経験年数 3~9 年 19 名 10~15 年 7 名 16 年以上 2 名
 - ウ 地域 東京近郊 20 名 それ以外 8 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 どのようなツールを使っているかを知ることにより、話すべき内容の見当をつける。
- (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 119,000 件 (口頭 80,066 電話 31,474 FAX 2,178 文書 979 Eメール 4,897)

ウ 職員数 情報サービス課 65 名(うち司書 62 名)

エ 主題別閲覧制度 (資料相談係、社会科学係、人文科学係、自然科学係、新聞雑誌サービス係、東京資料係、特別文庫係、視覚障害者サービス係)

オ 電話センター

今年度 6 月から電話レファレンスの窓口のあり方を変更。それまでは資料相談係が外部からのすべての問い合わせの窓口をしていたが、4 主題室と新聞雑誌サービス係の職員が交代に来て対応 (月～金) ただし、夜間および土日祝日は資料相談係が対応。

(2) 都立中央図書館のレファレンス関連略年表 (別紙 1)

従来のサービスに加え、新しいサービス体制の整備と様々な形での情報発信。

(3) レファレンスの受付種別

ア 口頭 … 来館者から。簡単に回答できないものは時間をもらって調査。

イ 電話 … 利用者に関する制限はなし。一人一回につき 5 件以内。回答は原則として 1 時間で調査できる範囲。

ウ 文書 … 利用者に関する制限はないが、他県からの場合は返信の際できるだけ地元の図書館を利用するよう案内する。2 週間以内の回答が原則。東京・特別文庫に関するものは日本のみならず、海外からのレファレンスも受ける。(起案 決裁)

エ FAX … 都内公共図書館・都立学校から受ける協力レファレンス。1 週間以内の回答が原則。

オ Eメール … 都内在住の人。協力レファレンスも。東京・特別文庫に関するものは日本のみならず、海外からのレファレンスも受ける。原則として一人一回につき 1 時間 30 分以内だが、文章の校正などもあるので、実際はもっとかかる。1 週間以内の返送が原則。決済不要だが必ず複数の人が見る。

受付種別ごとに調査時間のかかる質問の割合 (大体的見当)

口頭・電話 10%強、文書 80%、FAX 90%、Eメール 50%。

(4) 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』(別紙 - 2)等による。

イ レファレンス統計からいえること

全体としてレファレンス件数は、平成 12 年度以降やや下降気味だったが、昨年度から回復に転じている。

全体として、電話レファレンスは 4 分の 3 に減った (43,000 件 31,000 件) が、Eメールレファレンスは 8 倍に増えた (620 件 4600 件)。これは明らかにインターネットの影響である。(Eメールレファレンスの本格実施は、平成 13 年度)

各主題室のレファレンスがおおむね減少している中で、自然科学系のレファレンスは倍以上増加している (5,000 件 12,000 件)。自然科学係に寄せられるレファレンスの約 1/4 は医療関係なので、この関係のレファレンスが増えていると思われる。(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 (2,100 件 3,500 件)。これは、出版社、マスコミ等からの掲載依頼が増えているためである。

協力レファレンスが伸び悩んでいるのが、これはインターネットの普及によりさまざまな検索がどこの図書館でもできるようになったためと思われる。

全体の減り方に比べて、社会科学系の減り方は少ない。ビジネスコーナーの設置な

どによりビジネス関連の利用が増えているようである。
 全体の減り方に比べて、雑誌の減り方も少ない。雑誌はコンスタントに利用が多い。
 人文科学係が平成 16 年度にかなり落ち込んでいるが、文学作品の多摩図書館への移送が影響していると思われる。

- (5) 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。(電話による蔵書確認など)
 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。
 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、図書館にこれからは増えてくるだろう。すなわち、図書館への要求は、高度化、専門化すると同時に、資料の中身に関わることが多くなると思われる。
 それに伴って、図書館としてはビジネス、医療、法律などのサービスを展開していくことが求められていくであろう。
 出版社、マスコミ等からの掲載依頼は、資料を持っている図書館に対しては、これからは増えていくと予想される。
 一般の利用者もまた、資料を持っているところには問い合わせるだろうが、資料がなくなれば問い合わせも減っていく。図書館の基本は豊富な資料を持ち、それを利用し易いように組織化することである。図書館が所蔵資料で勝負していくべきことに変わりはない。

- (6) 最近のレファレンス事例
 都立中央図書館に寄せられたレファレンスの事例「レファレンス・ツールと事例集」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)

- (7) 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 - 』(平成 17 年度都立図書館基本レファレンス研修資料)による)

所蔵所在検索(56%)、書誌情報(4%)、事実調査(7%)、文献紹介(14%)、書架案内(11%)、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×B/100 %
所蔵所在検索	56	80	44.8
書誌情報	4	80	3.2
事実調査	7	50	3.5
文献紹介	14	20	2.8
書架案内	11	30	3.3
その他	8	50	4
合計	100		61.6

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。

(設置種別による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利用している。

エ 参考図書とインターネットの使い分けのパターン(都立中央図書館の事例から)(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

上記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) 『公立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』2004.3(別紙)

『公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書』2005.3

(2) 実態調査報告書からかといえること

「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一体で窓口なし
(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・ツールの作成状況(作成していない65%)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 (別紙 -4.4a)

おおむね以下の順に使われるが、図書館の蔵書規模等によってこれらのどこに重点が置かれるかは異なる。ただし、インターネット情報は共通。

ア 自館の OPAC あるいは蔵書目録

イ インターネット情報

ウ CD-ROM 情報 (「CD-ROM 利用案内 - 東京都立中央図書館」別紙)

エ 参考図書

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

レファレンス・ツールの評価は、その種類や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のは、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、またどれ位使い易いかである。

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)

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 最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) レファレンス・ツールとしてのインターネット - 考え方 -

ア 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 (特に公的機関の発信するもの) は最大限に利用する。

イ 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) また、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)

ウ 参考図書よりもインターネットの方が便利な分野は積極的に利用する。

図書館にとって最も重要な、資料の所蔵・所在、出版情報、雑誌記事索引の検索な

どは多くの部分が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。

- エ 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ちそ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。
- オ 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。

(5) 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-(『Google に聞け』安藤進著 丸善 2004.4 ほか)

[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) “ Child'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される。

・ [キャッシュ]が使えないときは、ツールバーから、[編集] [検索]で検索する。

その他 検索オプションなども折りに触れて見る。

ウ 公共図書館向け「お気に入り」の作成(一試案)(別紙 と FD)

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。

最もよく使うコアサイトとしての、自分の図書館(ここでは都立図書館 HP)と国会図書館 HP を熟知して使いこなす。(別紙)

資料の所蔵・所在、出版関係、新聞・雑誌関係、貴重書などのサイトは熟知して、使いこなす。

クイック・レファレンスに使えるサイト(辞典・事典、人名・団体)や主要な情報リンク集等についても知っておく。

各主題に関するサイト(社会、人文、自然科学等)については、よく使われるものを中心にある程度知っておく。

有料サイトについても熟知して使いこなす。

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『西洋美術全集絵画索引』を題材にして考える。

ア 『西洋美術全集絵画索引』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。

CD-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。(続編『西洋美術画集絵画索引』)

小さなミスを恐れない

ACCESSなどを利用して自館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

ア 都立図書館の場合

・電話やEメールレファレンス等の記録から事例データベースを作成。(ACCESS利用)

「レファレンス事例100」を都立図書館HP上で公開

そのほか約800件をHP上で公開(「しらべま専科-レファレンス事例データベース」)

未公開事例(約3000件)

事務用ではこれらをひとつにして「レファレンス事例DB」として利用。

『レファレンス協同データベース事業』(国会図書館)には上記とを併せて約900件登録

イ 自館の事例データベースを作成する際に注意すべきこと

作成の目的をはっきりさせること

パソコン上で蓄積するか、紙媒体か

すでに他の図書館が事例を作成して、インターネットで公開していないか。

『レファレンス協同データベース事業』の動向に注意。

(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
都立図書館のレファレンス基本研修（『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 終わりに