

2012年11月12日(月)

2012年度JLA中堅ステップアップ研修(1)レファレンスツールの評価

五十嵐花織(調布市立中央図書館)

1.はじめに

自己紹介 配布資料について 本日の概要とすすめ方

2.レファレンスサービスとは

1)レファレンスサービスの定義

わが国における定義

直接的業務(質問回答サービス)

間接的業務(直接サービスを支える)

副次的業務

定義から導きだされるもの

質問回答サービスがレファレンスサービスの中核である。

長澤雅男著『レファレンスサービス：図書館における情報サービス』丸善、1995。

2)何をするサービスなのか

質問回答サービス

情報源の整備,探し方の案内

図書館利用教育・情報リテラシー教育

課題解決支援

『地域の情報ハブとしての図書館(課題解決型の図書館を目指して)』

文部科学省,平成17年1月

http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401/all.pdf

(最終アクセス2012.11.3)

『これからの図書館像(実践事例集)』文部科学省,平成18年3月

http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715/001.pdf

(最終アクセス2012.11.3)

3.レファレンスサービスを扱う他科目との関係

- ・レファレンスインタビュー(「レファレンスインタビューの方法」阿部講師)
- ・調査プロセス及び記録の書き方(「レファレンスクエスチョンの処理」小熊講師)

質問回答プロセス

4. 情報源の整備

田村俊作編著『新訂 情報サービス論』東京書籍.2010. (新現代図書館学講座5)

1) 情報源の種類

メディアの種類による分け方

冊子体 (印刷物)

デジタル情報 (CD-ROM, ウェブサイト, オンラインデータベース)

一次資料と二次資料

・一次資料 (図書, 雑誌記事, 新聞記事など)

・二次資料の種類

一次資料の内容を編集・加工したもの

例) 百科事典, 年表, ハンドブックなど

一次資料の検索の検索ツール

例) 書誌・索引・目録など

* 探索の際に有用

二次資料 一次資料へ

2) アクセスの整備

レファレンスブックのガイド

日本図書館協会 日本の参考図書編集委員会編『日本の参考図書』第4版.

日本図書館協会, 2002.

配架の工夫

・別置き集中的に配架する方法

・一般資料との混配

ウェブ情報源

一次資料に相当するものと二次資料に相当する情報源が混在している。

* レファレンスブックやウェブ情報源, 有料 (契約) データベースなどを組み合わせ
て, 利用者が情報にアクセスできるように環境を整備する必要がある。

そのための仕組みの一端として, 自館作成ツール (地元の自治体に関する新聞記事
を検索できるようにするもの, レファレンス回答事例紹介や調べ方の案内, パスフ
ァインダー) などの取組みがある。

5. 受講者アンケートの実施結果

1) アンケート実施の目的

- ・ 日常業務における役立つツールを知り, なぜそのツールが評価されているのか, 評価の視点を考える。
- ・ 受講者間での情報共有化: 他の受講者がどのようなツールを挙げているのか, さ

に、どのように使っているのか、他の受講者の評価の視点を知る。

2)【実習】: 受講者による紹介と発表

ツールの評価の視点を意識して紹介と発表

例)・正確であるか、・更新頻度、・わかりやすさなど

3) 受講者のアンケートの結果の紹介

2012年の受講者のおすすめのレファレンスツールは？

他年度との比較

・『「こいつは使える！」R本(レファレンスブック)あなたの10冊』参考調査実務担当職員懇談会 世話人会編 東京都市町村立図書館長協議会 1999年3月) 東京都多摩地区の公共図書館でレファレンスサービスに携わっている職員90人による回答。

斎藤文男,藤村せつ子著『実践型レファレンスサービス入門』日本図書館協会, 2004,(JLA 図書館実践シリーズ 1)

・「JLA 中堅職員ステップアップ研修(1)「レファレンスツールの評価」吉田昭子 講師:2004年(受講者36人),2009年(受講者21人)」との結果比較【別紙】

注)ウェブ情報源は今回「検索エンジンを除く」や「有料オンラインデータベース可」としていただきますので、条件が違いますので比較はできませんので参考としてください。

ジャンルについて

物事・事象の情報源,歴史・日時の情報源,地理・地名の情報源,言語・文字の情報源,人物・人名の情報源,図書・叢書の情報源,新聞・雑誌の情報源

長澤雅男,石黒祐子著『情報源としてのレファレンスブック』新版.日本図書館協会,2004.

4) 評価の側面

コンテンツと検索の2つの側面が挙げられる。

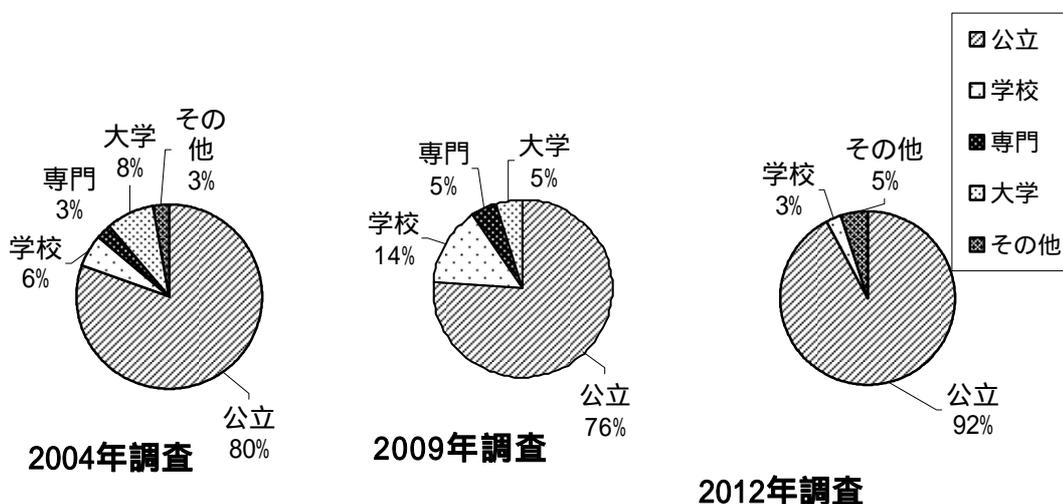
コンテンツ

検索

5) 受講者はレファレンスツールをどのように使っているか。【別紙】

【参考】受講者の内訳

2004年，2009年，2012年の比較



6. レファレンスツールの評価

1) 評価の必要性

ランガナン博士（1892 - 1972）の著作『図書館の五原則』

第4法則「読者の時間を節約せよ」

数ある資料の中から，利用者にできるだけ迅速に，適切で正確な情報（情報源）を呈示する必要がある。

利用者の情報探索活動を支援するためにツールを整備しておく。利用者自身も求める情報に行き着けるようレファレンスコレクションを構築・充実する必要がある。

竹内 愼解説『図書館の歩む道 - ランガナン博士の五法則に学ぶ -』日本図書館協会，2010。（JLA図書館実践シリーズ 15）。

2) 評価のポイント

レファレンスブック

長澤雅男，石黒祐子著『情報源としてのレファレンスブック』新版. 日本図書館協会，2004.

- ・製作に関わる要素（編著者，出版者，出版年）
- ・内容に関わる要素（範囲の設定，内容の扱い方，項目の選定，排列方法，検索手段，収集情報の信憑性）
- ・形態に関わる要素（印刷，挿図，造本）

ウェブ情報源

- ・ 作成者（責任の所在）
- ・ 作成目的・作成方針
- ・ 情報の範囲（正確性，客観性，最新性，遡及性，選択性，網羅性）
- ・ ホームページの構成（デザイン・見やすさ・使いやすさ）
- ・ ユーザビリティとアクセシビリティへの配慮（利用の仕方の説明，階層の配慮，高齢者や障がい者へ配慮）

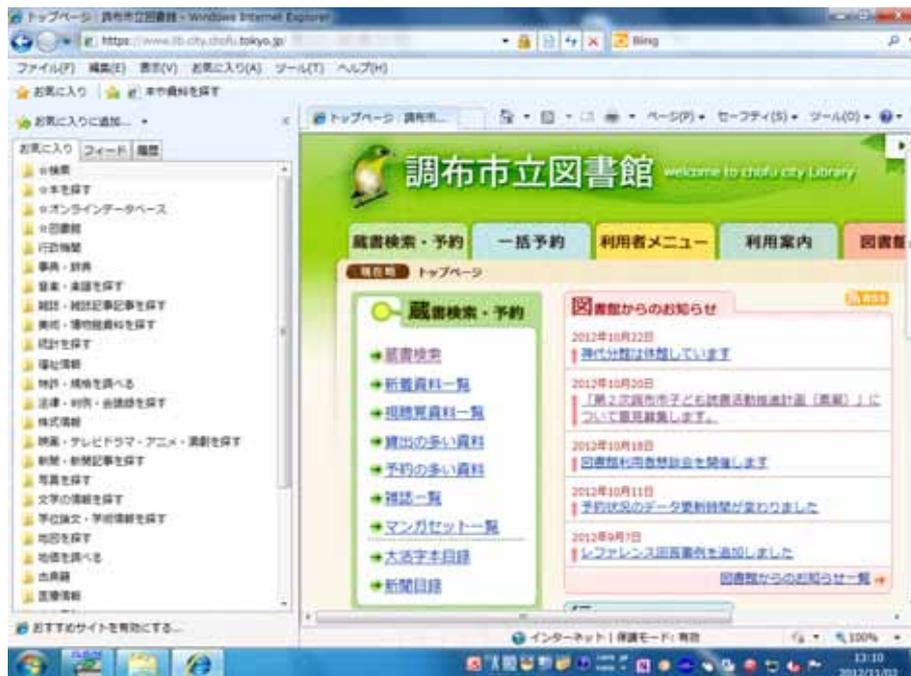
参考：田村俊作編著『新訂 情報サービス論』東京書籍，2010。（新現代図書館学講座 5）

小田光宏著『情報サービス概説』日本図書館協会，1997（JLA 図書館情報学テキストシリーズ 4）

7. 自館作成のレファレンスツールについて（調布市立図書館の事例の紹介を交えて）

1) 業務用及び利用者用インターネット端末「お気に入り」に有用なサイトを収載

* 調布市立図書館



2) パスファインダー

パスファインダー（Pathfinder = 道しるべ）とは，特定のテーマに関する資料・情報を利用者自身が簡単に効率的に入手できるようにした各種案内情報が入った図書館が提供するリスト。調べ方の手順を開示している。網羅的な文献リストとは違う。

基本資料紹介

- ・愛知淑徳大学図書館インターネット情報資源担当編『パスファインダー・LCSH・メタデータの理解と実践：図書館職員のための主題検索ツール作成ガイド』愛知淑徳大学図書館，2005

2.1 電子パスファインダーの作成手順

2.2 評価

電子パスファインダー評価のためのチェックリスト.掲載。

- ・大串夏身 調べ方マニュアル作成の意義と用途 レファレンス協同データベース事業調べ方マニュアルデータ集：データと解説 国立国会図書館編.日本図書館協会，2007

国立国会図書館 レファレンス協同データベース

http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/selected_reference_guides.pdf

(最終アクセス 2012.11.3)

類似の概念をもつ用語 (大串 前掲, p.1-15)

調べ方マニュアル, 調べ方案内, 調べ方ガイド

主題文献案内, 主題別文献案内

形態

- ・チラシ(リーフレット)1枚もの。
- ・ウェブページ

目的と機能

- ・特定のテーマについて調べているときの手がかりを提供する。
- ・利用者教育の教材

利用リテラシーのある利用者とは探索時間を節約したやりとりが可能になる。図書館が知りたいという要求に応えてくれるところであるという認識が社会に根づいていくことになる。

図書館側にとっても探索マニュアルがあれば，時間の節約と調査漏れがなくなり，調査品質が安定する。

事例集との併用により，職員研修に利用できる。

関係者への作成配布は，調査時間の節約や講座参加の後のフォローや非参加者への自習支援にもなる。

評価の基準

- ・テーマが明確であるか
- ・どういう利用者を想定していて、想定される利用者にあっているか、初めてのテーマ、トピックスに出会う人がスムーズに理解できる内容であるか
- ・探索方法は適切か。想定している利用者にあったレベルかどうか。

パスファインダーの事例

- ・国立国会図書館
リサーチナビ

<http://rnavi.ndl.go.jp/rnavi/> (最終アクセス 2012.11.3)

レファレンス協同データベース 調べ方マニュアル

http://crd.ndl.go.jp/jp/library/manualpub_list.html

(最終アクセス 2012.11.3)

- ・東京都立図書館

テーマ別に調べるには「知っていると便利シリーズ」

http://www.library.metro.tokyo.jp/reference/benri_series/tabid/362/Default.aspx

(最終アクセス 2012.11.3)

- ・愛知淑徳大学図書館 パスファインダー

http://www2.aasa.ac.jp/org/lib/j/netresource_j/pf_j.html

(最終アクセス 2012.11.3)

- ・国立国会図書館 公共図書館パスファインダー・リンク集

http://rnavi.ndl.go.jp/research_guide/pubpath.php

(最終アクセス 2012.11.3)

更新について (2008年6月 作成 last access: 2011/4/6)

3) レファレンス回答事例集の公開

- ・国立国会図書館 レファレンス協同データベース

<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/common.Controler>

(最終アクセス 2012.11.3)

- ・調布市立図書館

<http://www.lib.city.chofu.tokyo.jp/reference/refsearch.html>

(最終アクセス 2012.11.3)

- ・東京都立中央図書館資料部参考課事例集担当者編 『東京都立中央図書館レファレンス事例集』東京都立中央図書館，1994

- ・東京都立多摩図書館参考奉仕課編 『調べて探して見つけ出す - 東京都立多摩図書館レファレンス回答事例集 - 』東京都立多摩図書館，1990

4) 地元自治体に関する新聞記事検索

調布市立図書館では、調布市に関する新聞切り抜き（昭和31年～）記事をデジタル化してデータベース化したものです。各図書館館内で検索できます。

調布および図書館に関する新聞記事データベースについて

案内：<http://www.lib.city.chofu.tokyo.jp/area/newspaper.html>

（最終アクセス 2012.11.3）

7. おわりに

1) 自己研鑽の方法

- ・事例集をもとに自分で実際にレファレンス質問に回答してみる。実際にレファレンスツールにあたってみる。凡例、目次、索引は必ずチェックする。この資料には何か載っているのか、収載範囲を把握する。他の資料と繋げて使っていく。

（事例集）

斎藤文男，藤村せつ子著『実践型レファレンスサービス入門』.日本図書館協会，2004（JLA 図書館実践シリーズ 1）

- ・主題に対する知識がないと探索は難しい。ガイドブック類など。

木下滋[ほか]編『統計ガイドブック - 社会・経済 - 』第2版，大月書店，1998.

いしかわまりこ，藤井康子，村井のり子著『リーガル・リサーチ』第4版，日本評論社，2012.

図書館経営支援協議会編『事例で読むビジネス情報の探し方ガイド - 東京都立中央図書館の実践から - 』日本図書館協会，2005.

2) 組織としての力をアップ

チームワークで処理をしている。自己研鑽から組織力アップへ。仕組みをつくる。

例) 事例検討会

参考資料：大串夏身著，田中均著『インターネット時代のレファレンス - 実践・サービスの基本から展開まで - 』日外アソシエーツ，2010.

3) その他の紹介文献

- ・大串夏身著『ある図書館相談係の日記』日外アソシエーツ，1999

- ・まちの図書館でしらべる編集委員会編『まちの図書館でしらべる』柏書房，2002

- ・浅野高史，かながわレファレンス探検隊著『図書館のプロが教える 調べるコツ - 誰でも使えるレファレンス・サービス事例集 - 』柏書房，2006