

2014年度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
五十嵐花織(調布市立中央図書館)

I 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

II 情報サービスとレファレンスサービス

1. 文献による定義

1) 情報サービス

日本図書館情報学会編『図書館情報学用語辞典』丸善, 2002, p.103.

① 図書館の情報提供機能を具体化するサービス全般。レファレンスサービスがこれにあたる。

② レファレンスサービスを高度に、あるいは能動的に伸展させた各種のサービス。オンライン検索, CD-ROM検索, SDI, カレントアウェアネスといったサービスが相当する。

(③は省略。)

2) レファレンスサービス

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, p.42.

「何らかの情報(源)を求めている利用者に対し、その必要とする情報ないし、情報源を効率よく入手できるように図書館員が援助するサービスである」

- ① 直接的業務(質問回答サービス)
- ② 間接的業務(直接サービスを支える)
- ③ 副次的業務
- ④ 管理・運營業務

2. 定義から導きだされるもの

利用者の情報アクセスを多様な方法で支援するサービスである。

III サービスの内容

1. 質問回答サービス

1) 回答の原則

- ① 資料による回答であること。

図書館員の記憶や見解で回答はしない。

志智嘉九郎「神戸市立図書館相談事務規定」をベースにした日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会「参考事務規定」(1961年発表)「回答事務の原則」
“回答事務は資料を提供することを原則とする”

②複数の資料による回答

回答の信憑性が高まる。

2. 情報源の整備, 探し方の案内

来館者及び非来館者に向けても行う。利用者のニーズを予測して提供する。
レファレンスコレクションの構築, 図書館内・外の情報源による, 利用者のアクセスを支援するツールの作成・整備・提供, 探し方の案内, 情報源への誘導, 図書館内での環境整備など。

例) パスファインダーやデータベースリンク集, 調べ方案内など。チラシなどの紙媒体やHP上など。

3. 図書館利用教育・情報リテラシー教育

1) 情報リテラシー教育

インターネットの普及による情報環境の大きな変化。

・地域住民に対しての情報リテラシー能力の習得。

2) 図書館利用教育

図書館サービスの一環としての意義

『図書館利用教育ガイドライン合冊版』日本図書館協会, 2001

・目標

①印象づけ②サービス案内③情報探索法指導④情報整理法指導⑤情報表現法

・方法: オリエンテーション, ツアー, 個別指導など

・メディア: 印刷物, ビデオ等, インターネット

事例) 調布市立図書館『あなたの求める資料はそこにある ネットで蔵書検索』DVD・ビデオ版

4. 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 2014.10.21)

『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 2014.10.21)

『これからの図書館像 ―地域を支える情報拠点をめざして― (報告)』

文部科学省 平成 18 年 3 月

http://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/286794/www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm (最終アクセス 2014.10.21)

例) ビジネス支援, 医療関連情報提供, 法情報提供等々。

IV 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トの処理」小熊講師)

☆質問回答プロセス

V. 情報源の整備

1) 情報源の種類

①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)

②一次資料と二次資料

・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

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)

2) アクセスの整備

①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.

・長澤雅男, 石黒祐子著『レファレンスブック 選びかた・使いかた』日本図書館協会, 2013.

②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

③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。

④ 発信型

図書館からの発信による情報提供サービスであり、自館作成ツールとして様々な取組みや、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がある。

1) 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。

- ・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.

① パスファインダーの事例

- ・国立国会図書館

リサーチナビ 調べ方案内

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

(最終アクセス 2014.10.21)

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 2014.10.21)

- ・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 2014.10.21)

- ・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 2014.10.21)

- ②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

- ③形態

- ・チラシ (リーフレット) 1 枚もの。
- ・ウェブページ

- ④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じ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。

- ⑤評価のポイント

- ・テーマが明確であるか
- ・どういう利用者を想定しているのか。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。

2) レファレンス回答事例集

- ・国立国会図書館 レファレンス協同データベース レファレンス事例

http://crd.ndl.go.jp/reference/modules/d3ndlcrdsearch/index.php?page=detail_ref

(最終アクセス 2014.10.21)

評価のポイント

- ・回答プロセスが示され、典拠資料も明記されている。
- ・再現性のあるものか。
- ・信憑性のあるものか。

VI 受講者アンケートの実施結果

1. アンケート実施の目的

- ① 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。
- ② 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、さらに、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ながら、紹介と発表。

3. 受講者のアンケートの結果の紹介

1) 2014年の受講者のおすすめのレファレンスツールは？

- ・印刷媒体
- ・ウェブ情報源

2) 他年度との比較

「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）」、2012年（受講者40人）との結果比較【別紙】

注）2012年と2014年は、印刷媒体については、「雑誌も可」とし、ウェブ情報源については、「検索エンジンを除く」、「有料オンラインデータベース可」としています。2004年・2009年とは、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。

3) ジャンルについて

レファレンスブック・データベースの情報源、言語・文字の情報源、事物・事象の情報源、歴史・日時の情報源、地理・地名の情報源、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『レファレンスブック 選びかた・使いかた』 日本図書館協会、2013.

4) 評価の側面

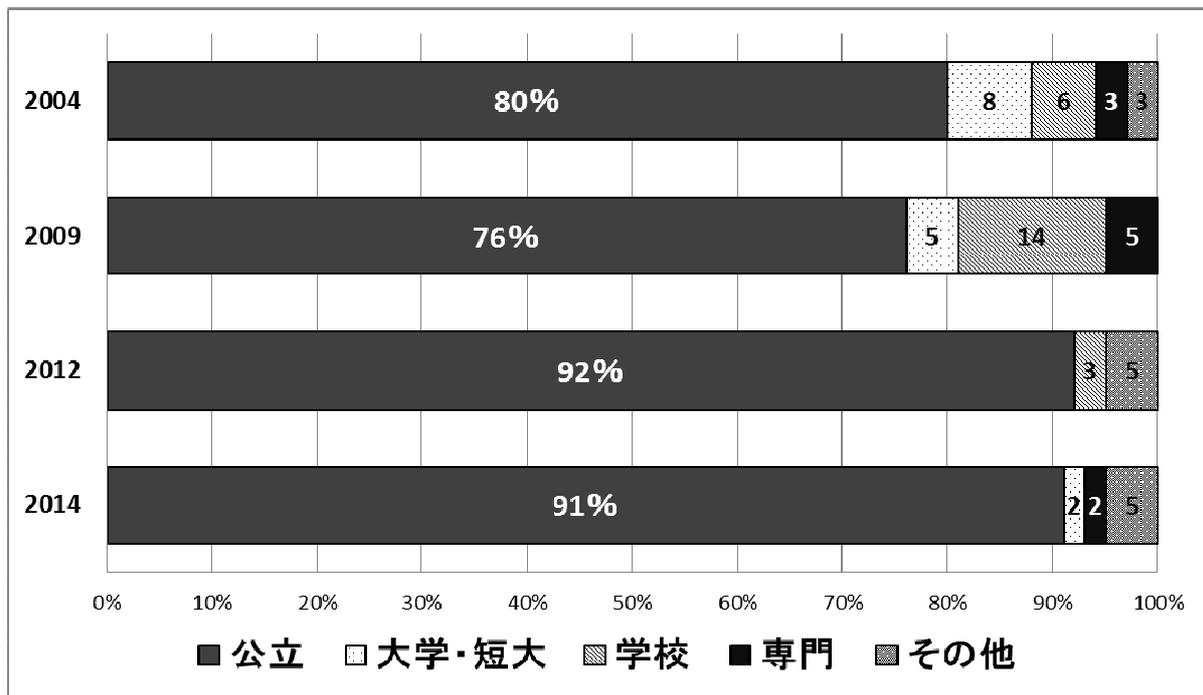
コンテンツと検索の2つの側面が挙げられる。

- ① コンテンツ
- ② 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】受講者の館種内訳

2004年, 2009年, 2012年, 2014年の比較



VII. レファレンスツールの評価

1) 評価の必要性と原則

信頼できる情報源に基づくサービスであること。

情報源の信頼性については、評価を行うが、情報内容の評価には踏み込まない。

2) 評価のポイント

①レファレンスブック

長澤雅男, 石黒祐子著『レファレンスブック 選びかた・使いかた』日本図書館協会, 2013.

- ・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)

②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）

VIII.おわりに

1. これからのレファレンスサービス（情報源の評価という視点から）

2. 自己研鑽の方法

- ①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』補訂版．日本図書館協会，2014。（JLA 図書館実践シリーズ 1）

- ②主題に対する知識がないと探索は難しい。主題別文献案内，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.

③類書比較

同じ事項や同じ言葉でも異なった記述がみられる。

3. 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) 事例検討会など。

4. その他の紹介文献

- ・大申夏身著『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.