

2023年11月21日(第5回)
2023年度JLA中堅職員ステップアップ研修(1)
領域2区分B①

レファレンスツールの評価

大阪府立中央図書館 門上光夫

はじめに

全体の見通し/講義の目的

- ・ 図書館の資料は膨大/利用者のニーズは多様
 - 図書館の資料: 全分野(0門-9門)/大人向けから子ども向けまで/過去からの蓄積幅が広い 膨大
 - 利用者のニーズ: 全分野(0門-9門)/大人から子どもまで/人それぞれ興味・関心・必要な情報は多様
 - 情報の精粗: 辞書の記述レベル・研究レベル・仕事に必要な情報・大人・子ども

- ・ これを知らずばすべて大丈夫、なんてレファレンスツールなどない

- ・ レファレンスサービスとは、
 - 利用者と利用者の必要とする情報を正確、迅速にマッチングさせること
 - そのためにレファレンスツールの評価が必要
 - 評価の結果備えられたツールとレファレンスインタビューがマッチングに必要

- ・ 今日の講義の目的
 - 評価の対象となるレファレンスツールについて詳しく見ていく
 - 日常業務における実体験(予算/規模などの各図書館の実態)の中から、「よい」レファレンスツールとは何か、に「気づく」
 - 図書館でみんなが工夫している具体的なレファレンスツールを引き出す
 - 全員のものにして、レファレンスツールを評価する力のアップにつなげる

I レファレンスツールの具体的内容と評価の目的

I レファレンスツールとは

①レファレンスサービスについて

- ・「「何らかの情報あるいは情報源を求めている利用者に対して、図書館員が利用のための手助けや、資料または情報提供をするサービス」のことをいう。利用者の求めに応じ、当該図書館所蔵のコレクションおよび公表されている情報源を典拠として、図書館員が直接行うサービスで、具体的には、利用案内・利用指導、具体的な質問事項に対する調査・回答、情報源・情報の提供、二次情報源の作成のようなサービスである。」

『図書館で使える情報源と情報サービス』(木本幸子/著 日外アソシエーツ 2010.9 p.7)

- ・現在では通信技術の発達により、

例) パスファインダー、SDL (カレントサービス)、

図書館間相互貸借、レフェラルサービス

→「情報サービス」という、より大きな概念を使用

→レファレンスのためのテキストも「情報サービス」という語を使用

→本日の話は、核になる利用者が求める必要な資料や情報を入手するのを手助けする「レファレンスサービス」の部分

②レファレンスツールについて

- ・何らかの情報あるいは情報源を求めている利用者に対して、利用者が調査活動できる環境(パスファインダーの整備、配架)ができれば、よいが、そううまくはいかない。

例) 全分野(0門から9門)／幅が広い 膨大

利用者のニーズ／多様

情報レベルのちがい

- i) どんなに資料をよく知っている利用者も調べるためのツールが必要
- ii) いわんや、図書館に慣れていない利用者をや。→図書館員の手助けが必要
- iii) 図書館員にも調べるためのツールが必要

- ・レファレンスツール

=膨大な図書館の資料や情報と多様な利用者のニーズを結びつけるツール(道具)。

形態:レファレンスブック(参考図書)とインターネット情報

③レファレンスツールとしてのレファレンスブック(参考図書)

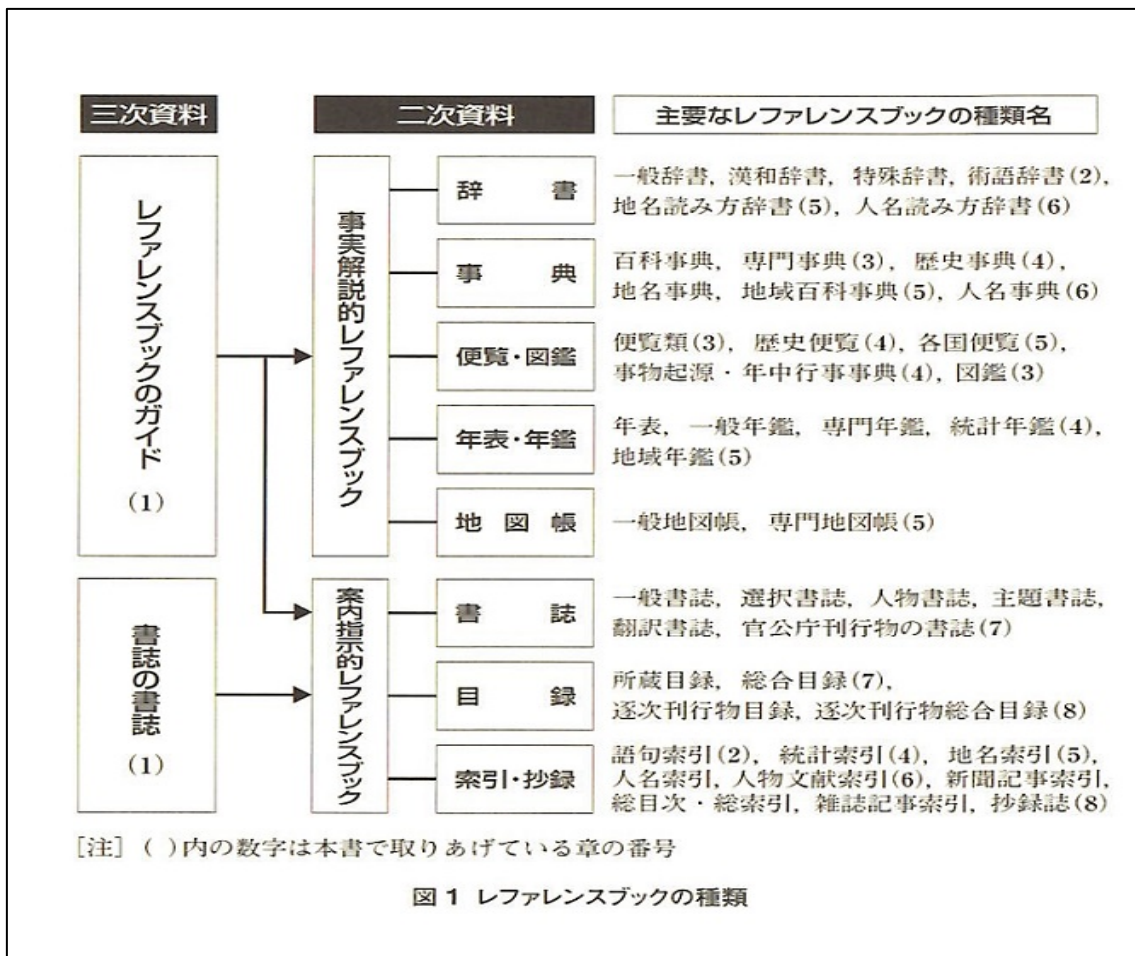
『レファレンスブックス:選びかた・使いかた 四訂版』

(長澤雅男/[ほか]著 日本図書館協会 2020.12 p.4)

レファレンスブック

= 「既知の情報を整理して項目見出しのもとにまとめ、それを一定の順序(五十音順、年代順、その他の体系順)に配列することによって、特定の情報が容易に見つけ出せるように編集された知識の本」

一部を参照することを目的に編集された調べるための本



(長澤雅男・石黒祐子『同書』6頁より)

・事実解說的なレファレンスブック

→: 必要とする情報そのものを求めることができるもの…回答型ともいう

- ・辞書、百科事典、専門事典、便覧、図鑑、年表、年鑑、地図帳、地名事典、人名事典・名鑑

・案内指示的なレファレンスブック

→情報ないし情報源への案内を主なはたらきとしているもの。求めている情報の「場所」を教えてくれる

- ・書誌、目録、索引、抄録

レファレンスツールの評価(門上光夫)

④レファレンスツールとしてのインターネット情報

→有料のオンラインデータベース

→一般公開されている一次情報

…電子政府の総合窓口 (e-Gov)、政府統計の総合窓口(e-Stat)

→「情報機関」による情報…Wikipedia、CiNii Reserch

→一般のホームページ

⑤自館作成ツール

・各館で必要に応じて作成したもの

→目録類やパスファインダー、FAQ、リンク集、レファレンス事例データベース

2 なぜレファレンスツールを評価しなければならないのか

『レファレンスブック選びかた・使いかた 四訂版』

(長澤雅男/[ほか]著 日本図書館協会 2020.6 p.14-15)

『情報サービス論 (JLA 図書館情報学テキストシリーズⅢ5)』

(小田光宏/編著 日本図書館協会 2012.8 p.96)

目的に適った使い方をするために適切なツールを選ぶ(評価する)必要があるから

→個々のツールの情報的価値と利用者の要求を十分に勘案する必要がある

→個々のツールの良し悪しだけを判断するのではなく、利用者とツールの特徴を知って、

これを有効に活用、使い分けることが肝要

・他の資料との関係

・利用者ニーズと合うか

・予算の制約内か

・図書館のスペースに見合うか

・より大きな図書館に任せ、自館では購入を見合わせる方がよいのかも判断の一つ

II レファレンスツールの評価

I 受講者によるレファレンスツールの評価

◎日頃の業務でよく使うレファレンスブック(詳細は【参考資料I】)

順位	書名	出版者	得票数	支持率
1位	「地元の自治体史誌」		10票	30.3%
2位	『角川日本地名大辞典』	角川書店	6票	18.2%
3位	『国史大辞典』	吉川弘文館	5票	15.6%
	『世界大百科事典』	平凡社	5票	15.6%
	『総合学習辞典ポプラディア』	ポプラ社	5票	15.6%

(33名 全票数78票)

◎日頃の業務でよく使うインターネット情報(詳細は【参考資料2】)

順位	書名	URL	得票数	支持率
1位	国立国会図書館ホームページ	https://www.ndl.go.jp/	39票	118.2%
	レファレンス協同データベース		17票	
	リサーチナビ		6票	
	サーチ		5票	
	デジタルコレクション		4票	
	オンライン		2票	
	次世代デジタルライブラリー		2票	
	国立国会図書館		2票	
2位	Google	https://www.google.com/	7票	21.2%
	Web NDL Authorities		1票	
3位	絵本ナビ	https://www.ehonnavi.net/	6票	18.2%

(33名 全票数 88票)

[「理由」の使用語彙の分析から]

■名詞	出現頻度	■動詞	出現頻度	■形容詞	出現頻度
レファレンス	74	できる	64	多い	51
検索	51	調べる	54	やすい	13
資料	50	使う	24	新しい	8
確認	30	おる	17	詳しい	5
使用	27	探す	13	良い	5
場合	27	分かる	12	難しい	5
情報	25	見る	11	幅広い	4
調査	23	役立つ	11	古い	3
図書館	21	載る	11	いい	3
絵本	21	知る	10	無い	3
参考	21	聞く	10	広い	3
活用	18	受ける	9	近い	2
掲載	18	引く	8	少ない	2
利用者	17	役に立つ	7	欲しい	2
歴史	16	似る	6	ほしい	2
キーワード	16	使える	5	こわい	1
利用	16	行う	5	幼い	1
地図	13	開く	5	楽しい	1
郷土	13	書く	4	珍しい	1

「AI テキストマイニング by ユーザーローカル」より

よいレファレンスツールとは、①次の情報、②手がかりの得られるもの、③調査対象項目の多さ→「次につなげることの情報量の豊富なレファレンスツール」を選んでいる。

○<参考>図書館員が選んだレファレンスツール 2015

第17回図書館総合展 日外アソシエーツ主催フォーラム(大串夏身先生)企画

・レファレンスブック

順位	書名	出版者	コメント
1位	『国史大辞典』	吉川弘文館	日本史関連では必須の辞典。参考文献が載っていてよい。
2位	『角川日本地名大辞典』	角川書店	旧名や小さな事項もとりあげがあり、他に郷土の調べものの取っかかりが探せるので重宝している。
3位	『日本国語大辞典』	小学館	調査の系口。
4位	『理科年表』	丸善出版	こまごまとよく使う。理系はジャンルが細かいので、どれか1冊といったら、これかなあ、という感じ
5位	『世界大百科事典』	平凡社	そのことから(物)について基本的なことをまず確かめることができる点。
	『大漢和辞典』	大修館書店	漢字の読み、意味、解説はもちろん、漢文訳やその出典、漢詩人名の読み・時代や漢文収録資料が掲載されている。索引も豊富でいろんな引き方ができる。
7位	『日本大百科全書』	小学館	あらゆる分野について調べられる。カラー図版も多く、参考文献も掲載されている。
8位	『国書総目録』	岩波書店	データベースが発達したとは言え、古典籍を探すうえでの、基本となる資料。古典籍のヨミを調べる場合でも、役立つ。
9位	『現代用語の基礎知識』	自由国民社	基本的なことを調べる際に役立つ。レファレンスのヒントを探すのに良い。
	『広辞苑』	岩波書店	お客さまのレファレンスを受けた際、まずこの本で探してから、さらに細分化させていながら調べることが多いので、この本を推しました。

http://www.nichigai.co.jp/cgi-bin/ref2015_result.cgi

・インターネット情報

順位	書名	出版者	コメント
1位	CiNii Articles	国立情報学研究所	CiNii Articlesは、日本語の論文検索を行う際に必ず使っている。本学 OPAC、各機関のリポジトリ等へリンクが貼られている点が便利。
2位	CiNii Books	国立情報学研究所	公共図書館には所蔵が無い場合の確認にしようとしています。国会図書館サーチとならんで、とりあえず何でも検索できる。
3位	ジャパンナレッジ Lib	ネットアドバンス	『大日本百科全書』をはじめとした様々な辞書が搭載されており、言葉や人名などを手軽に検索できる便利なツールです。『会社四季報』・『エコノミスト』といった就職活動にも有用なコンテンツがあり、学生にすすめています。
4位	NDL-OPAC	国立国会図書館	CiNiiでは検索しきれない資料や、NDLのみが所蔵している資料を検索することができるから。図書館間相互利用の際に利用することが多い。
5位	国立国会図書館デジタルコレクション	国立国会図書館	インターネット上で画像まで閲覧可能なものもあり、閲覧不可であっても詳細な目次情報まで確認できる。今年度送信サービスに加入したことで、館内で閲覧できる資料も増えた。
6位	日経テレコン	日本経済新聞デジタルメディア	過去30年分の新聞・雑誌を中心に、国内外の企業データベースや人物プロフィールなど、幅広いビジネス情報を集録。
7位	聞蔵Ⅱ	朝日新聞社	1879年の創刊時から朝日新聞の記事検索ができるため、時事問題の資料集めの他に、近現代史資料のデータベースとしても多くの学生に使用されています。
8位	ウィキペディア	ウィキメディア財団	google検索すると必ず上位に出てくるので、とりあえず基礎情報を得るのに便利。ただし、内容を100%信用できないので利用者にはよほどのことがないとそのまま案内しない。
9位	国立国会図書館サーチ	国立国会図書館	NDL・都道府県立図書館・政令指定都市の図書館の資料を一括で検索でき、検索語の絞り込みなども行いやすく便利。
10位	DI-Law.com	第一法規	現行法令に加えて改正履歴や判例について調べられる。リンクが充実しており使いやすい。

http://www.reference-net.jp/my_best10b.html

2 レファレンスツールの評価の要点

①レファレンスブック

『レファレンスブック選びかた・使いかた 四訂版』

(長澤雅男/[ほか]著 日本図書館協会 2020.6)

『情報サービス論 (JLA 図書館情報学テキストシリーズⅢ5)』

(小田光宏/編著 日本図書館協会 2012.8 p.92-93)

1) 製作にかかわる要素:

- ・編著者: 専門的な知識を有する事物や団体か
- ・出版者: 特定主題を専門資料に実績があり、評価されている。
- ・出版年: 情報の内容の新鮮度。いつの時代の知見かの明確化。旧版も新版で削除された情報を記載
- ・版次: 版を重ねているものが、新たな知見を取り入れていると思われるので一般的によい

2) 内容にかかわる要素:

- ・範囲の設定: どこまで記載されているか。隣接分野の範囲、参考文献など付加的情報
- ・扱いかた: 専門的/入門的。学術的/一般的。大人/こども
- ・項目の選定: 大項目主義/小項目主義
- ・排列方法: 見出し語の配列方法 (五十音順でも清音濁音/促音長音)
- ・検索手段: 目次、索引、「を見よ」「をも見よ」
- ・収録情報の信憑性: 正確なもの。項目執筆者の署名、出典の明記。内容の精粗

3) 形態に関わる要素:

- ・印刷: 見出し語と本文のフォントの違い、鮮明さ、文字下げ
- ・挿図類: 必要な写真が入っているか、内容の助けになるか
- ・造本: 堅牢、背文字の鮮明さ

②インターネットサイト

『講座・図書館情報学 8 情報サービス演習』

(中山愛理/編著 ミネルヴァ書房 2017.1 p.23-24)

1) 提供に関わる要素

2) 内容に関わる要素

3) 操作性に関わる要素

レファレンスツールの評価(門上光夫)

Ⅲ 意外と使えるレファレンスツール

意外な時に使えたレファレンスツール

→図書館でみんながレファレンスで工夫していること

・意外な時に使えたレファレンスブック (詳細は【参考資料 3】)

・意外な時に使えたインターネットサイト (詳細は【参考資料 4】)

おわりに