

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)

## レファレンスクエスチョンの処理

1. はじめに
2. 三多摩レファレンス探検隊とは
3. 演習課題の解説と検討
4. 調査・回答の流れと留意点
5. レファレンス記録とその活用
6. サービス体制の整備
7. さいごに

### 1. はじめに

#### (1) 自己紹介

(2) **進め方とねらい** 講義型式ではなく参加型、図書館学の学問的な立場からではなく、現場での実践・経験から考える

### 2. 三多摩レファレンス探検隊とは

#### (1) 三多摩レファレンス探検隊とは

三多摩の図書館職員中心の自主的・実践的レファレンス研鑽活動の会(1994～現在中断)。

この活動がきっかけで『まちの図書館でしらべる』(柏書房 2002)が刊行される。また、同様の活動が、神奈川・名古屋・長崎・岩手・宮城などでもはじまる。

#### (2) 三多摩レファレンス探検隊方式によるレファレンス研修の効果

調査プロセスを比較・検討することから、他者の手法・発想を学ぶ  
使用資料を比較・検討することから、ツールについての理解を深める  
使用資料を参考に、自館資料の選書・棚づくりに役立てる  
レファレンス記録の取りかた・活用のしかたを学ぶ  
他の自治体の職員との交流を図る

### 3. 演習課題の解説と検討 (別刷:「演習課題 回答とコメント」)

## 4. 調査・回答の流れと留意点

### (1) 利用者のセルフケア

利用者が自力で解決できるようなしくみを整備する

サイン / 書架構成 / O P A C / H P リンク集・ツール掲載・事例紹介 / パスファインダー作成

利用教育 利用者に調査方法を提示・助言する

### (2) 質問の受付

話しかけられやすい雰囲気をつくる

服装・態度・フロアワークに対して意識的になる

利用者からのサインに敏感に反応する

コミュニケーション・スキルを磨く

図書館の「しごと」であることをアピールする

レファレンスサービスは認知されているか / 専門性は理解されているか

質問者は質問を隠す傾向があることを踏まえる

プライバシーへの配慮を充分におこなう

個人の「知識」で回答するわけではない

資料・情報・組織で回答する

個人の「知識」が回答の早道となることもある

いろいろな方面にアンテナを張る

その分野に詳しい人のファイル(頭の中でもOK)があると便利

質問者のほうがその分野について詳しいことがある

わからないことは教えてもらう。しかし情報探索の専門家はこちら側である

質問をゆっくりと復唱する

質問者から情報をひきだす

探索方法・キーワードを考える時間にする

同僚の助力を得るのも一手

### (3) 質問内容の確認・分析

質問者から得た情報を整理し、要求を的確に把握する

< 特定の資料を探す場合の確認事項 >

質問者の既知のことがら(書名・著者名・出版社・出版年などの書誌事項)

資料の種類はなにか(図書・雑誌・新聞・視聴覚資料)

資料についての情報源(新聞広告・本や雑誌・インターネット・その他)

提供方法(貸出・コピー・借用・館内閲覧・紹介)

< あるテーマや事項について調べる場合の確認事項 >

何について(主題)

どのようなことを(調査事項)

どの程度(初歩的・専門的)

どんな資料で(図書・新聞記事・雑誌記事・インターネット情報)

どのような方法で(貸出・コピー・借用・館内閲覧・紹介)

いつまでに(回答期限)

同音異義語に気をつける

質問者の思いちがい・記憶ちがいの可能性も頭のすみにおく

#### (4) 探索方針の決定

適切なキーワードを決定する

的確に回答を導けるレファレンスツールを選択する

基本的なレファレンスツールについての知識を持つ

レファレンスツールを実際に手に取り、使い慣れておく

ツールの使い分け(参考図書・一般書・雑誌・児童書・インターネット・電子資料)

迅速な回答に到達する探索順序を決定する

分類体系を理解する

自分の館の蔵書(図書・雑誌・新聞)及び電子資料を把握する

#### (5) 調査・検索の実行

調査の順序

館内の情報源 館外の情報源

二次資料(参考図書) 一次資料(一般書・新聞・雑誌等)

複数の情報源を使用し、内容を比較する

インターネットを上手に使う

インターネットは情報量が多く、手がかりを得るには有効

信頼性・安定性を考慮し、慎重に利用する

迅速性・情報の新しさに関しては、印刷資料に優ることがある

サイト名・URL・更新日付・検索年月日を、きちんと記録する

コンピュータ検索に頼り過ぎない

索引・参考文献を活用する

#### (6) 回答

回答は迅速に行う

回答は資料の提供を原則とする

自館の調査で回答が得られなかった場合は他の図書館・専門機関への照会・紹介をする

調査に使用した資料・情報名を、正確に伝える

調査が長引く場合は、中間報告をする

回答に到らなかった場合にも、経過をきちんと伝える

インターネット情報を利用した場合は、サイト名・URL・検索年月日も伝える

## 5. レファレンス記録とその活用

### (1) レファレンス記録

レファレンスを記録する

業務のひきつぎや利用者への追加情報提供の際に必要な  
カウントもれや統一性など問題は多いが、顕在化させることが重要  
レファレンス記録を蓄積し活用する（内部）  
質問傾向の把握・質問内容の分析を、選書・蔵書構築に反映させる  
処理方法の分析を行い、職員のスキルアップに結びつける(自己研修・組織的研修)  
役立つ事例を蓄積し、業務の効率化を図る  
レファレンス記録を蓄積し活用する（外部）  
地域に関するレファレンス事例は、積極的に情報発信する  
事例DBやレファレンスツールを、利用者用端末やホームページで公開する  
国会図書館の「レファレンス協同データベース事業」に参加する

## (2) レファレンス統計

日々の統計を取ることで、量的な変化を把握する  
レファレンス統計を図書館の業務統計のなかにきちんと位置づける  
レファレンスサービスが図書館の主要業務であることを、対外的にもPRする

## 6. サービス体制の整備

### (1) 環境整備

レファレンス専用カウンター・専用デスクをわかりやすい場所に設置する  
受付方法の拡大を図る（電話・ファックス・電子メール）

### (2) サービス規程・スタッフマニュアルの整備

レファレンスサービスの方針を明文化する  
効果的で組織的なサービスを行うためのマニュアルを作成し、維持する

### (3) レファレンスサービス担当者

レファレンスサービス担当者を確保する  
専門職員としての能力の向上を図る  
利用者の要求を的確に把握する  
資料・情報についての知識をもつ  
資料・情報を効果的に利用する探索技術をもつ  
計画的・継続的・実践的な研修を実施する

### (4) レファレンスサービスの展開

レファレンスサービスの実施・利用促進（行政支援・学校教育支援・ビジネス支援）  
情報リテラシー講座を開催する  
パスファインダー等案内資料を作成し、配布する  
デジタル時代への対応(電子メール/リンク集/S D I 選定情報提供サービス)

## 7. さいごに

つなぐ・つながる・つなげる