

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
- 2 受講者からのアンケート
- 3 レファレンス・サービスの範囲
- 4 調査回答
- 5 日本の公共図書館におけるレファレンスの現状
- 6 レファレンス・ツールの種類と評価
- 7 基本的なレファレンス・ツールとしての参考図書
- 8 レファレンス・ツールとしてのインターネット
- 9 レファレンス・ツールの作成
- 10 最近のレファレンス事例
- 11 レファレンス・サービスを続けていく上で大切なこと
- 12 文献紹介
- 13 終わりに

## 1 初めに

- (1) 自己紹介
- (2) レファレンスをめぐる状況 … 国の動向、利用者、図書館
- (3) 話の概要と構成
- (4) 話の進め方 … 図書館学からではなく実務の側から

## 2 受講者からのアンケート

- (1) 受講者の構成
  - ア 館種別 公共 27 名 大学 1 名 学校 2 名 専門 4 名
  - イ 経験年数 3~9 年 20 名 10~15 年 8 名 16 年以上 6 名
  - ウ 地域 東京近郊 20 名 それ以外 14 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。  
( 「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)

## 3 レファレンス・サービスの範囲

- (1) 都立中央図書館の概況
  - ア 所蔵資料 図書 約 150 万冊(うち参考図書は約 7%) 雑誌 約 12,000 タイトル、新聞 約 1,000 タイトル
  - イ 職員数 情報サービス課 65 名(うち司書 62 名)
  - ウ 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)

エ レファレンス件数(カッコ内は都立中央図書館の平成17年度実績)

口頭(68,539件=65%)、電話(27,882件=26%)、Eメール(5,332件=5%)、文書(1,412件=1.3%)、FAX(2,496件=2.3%) (トータル 約10万件)

\*ここ数年の変化 …… 電話レファレンスの減少とEメールレファレンスの増加

(2) レファレンス・サービスの定義

・「何らかの情報あるいは資料を求めている図書館利用者に対して、図書館員が仲介的立場から、求められている情報あるいは資料を提供ないし提示することによって援助すること、およびそれにかかわる諸業務」(『図書館情報学用語辞典 第2版』丸善2002)

・あるいはより簡潔に「利用者からの質問に対する調査回答とその関連業務」

(3) レファレンス・サービスの範囲 (別紙)

この6~7年の間に、レファレンス・サービスの範囲とレファレンス・ツールは大きく変化した。

ア 狭義のレファレンス(調査回答)

回答手段の多様化 …… 従来からの口頭・電話・文書に加え、FAX、Eメールが加わった。

レファレンス・ツールの多様化 …… パッケージ系電子メディア(CD-ROM、DVDなど)、ネットワーク系メディア(インターネット情報・有料DB等)

レファレンス・ツール作成における変化 …… レファレンス記録のデータベース化、インターネット上の共有化(ex.国会図書館による「レファレンス協同データベース」)

イ 特定分野に関する情報提供サービス …… 利用者から質問が寄せられるのを待つのではなく、情報要求の高いと思われる分野に関する情報を図書館側があらかじめ用意する。(ビジネス情報、法律情報、医療情報等)

ウ 利用教育 …… 情報リテラシー(コンピュータの使い方など)

エ 特定利用者へのサービス …… 行政機関、学校等へのサービス

オ ホームページ上からの情報発信 …… 様々なコンテンツ

カ その他 …… 従来からあるものであるが、より意識的に行っていく必要がある。

レファレンス・コレクション、ツールの整備

レファレンス・サービス規程、マニュアル類の整備

レファレンス研修

展示事業

<都立中央図書館のレファレンス関連略年表> (別紙)

(4) 基本的な指針としてのレファレンス・サービス規程

「東京都立中央図書館情報サービス規程」(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』2006.3に収録)

(5) 調査回答の重要性

レファレンス・サービスの範囲は広がってきているが、どこに重点を置いてサービスをしていくかは、各図書館がそれぞれ活用できる資源等を考慮しながら決めていく必要がある。ただし、狭義のレファレンス(調査・回答)がレファレンス・サービスの基本であることに変わりはない。

## 4 調査・回答

(1) レファレンスの基本的な流れ

利用者からの質問      レファレンス・インタビュー      レファレンス・ツールを使った職員による調査・回答      事後処理

(2) 利用者からの質問

ア 図書館来館者のうち職員に質問を寄せる人の割合 … 概ね 85% (「85%という哀しみと喜び」斎藤文男)

イ 質問の種類と割合 (カッコ内の数字は「平成 17 年度都立図書館レファレンス研修資料」による) (別紙 左図)

所蔵・所在(56%) … ある資料を所蔵しているか、無ければどこの図書館で所蔵しているか。

書誌情報(4%) … ある本の出版社はどこか、など。

文献紹介(14%) … あるテーマに関する文献を紹介して欲しい。

事実調査(7%) … ある事柄について知りたい。

書架案内(11%) … この請求記号の本は館内のどこにあるか。

その他(8%) … 類縁機関の紹介やコンピュータの使い方など。

所蔵・所在の割合が 60%前後を占めることに変わりはない。従って、資料の所蔵所在にきちんと答えることがレファレンスの基本。

ウ 質問の難易度(別紙 右図)

クイック・レファレンス(5分程度で済むもの) … 80%強

まずは所蔵・所在調査や簡単な事実調査を中心にクイック・レファレンスを上手くこなせるようになること、そのために役立つ参考図書やインターネット・サイトを身に付けてゆく。

それ以外の難しいもの … 10%強

- ・調査時間の問題(制限時間を設けるか否か)
- ・担当の者の問題(一人の人が最後まで担当するか、ローテーションで行うか)
- ・数としては多くはないが、面白くまた重要。難しい質問の当たったときに、様々なレファレンス・ツールに関する知識を増やし、身に付けていく。

来館者のうち難しい質問を寄せる人は、100人に1人か2人位(?)

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 60%、FAX 80%、Eメール 60%

(3) 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」吉田光美氏)

ア 職員に求められるもの … レファレンス・ツールに関する知識に裏付けられた対話力。

イ 利用者と職員 … 両者とも千差万別。両者の組み合わせによって、同じようなタイプの質問であっても調査回答の実態はかなり違ってくる。一期一会。日々のレファレンスを大切に。

(4) 調査・回答における留意点 (「レファレンス・クエスチョンの処理」鬼倉祥子氏)

ア 様々なレファレンス・ツールを質問内容に応じて的確に使い分ける。(6以下)

イ 複数の情報源を使って調査し、内容を比較した上で回答する。

ウ 調査に使用した資料・情報名を、利用者に正確に伝える。回答に到らなかった場合にも、きちんと伝える。

エ 回答禁止事項

- ・医療相談、法律相談、人生相談、美術品等の鑑定、学習課題、クイズ

オ プライバシーについて常に配慮する。

- ・利用者が求める情報について知り得たことを他言しない。
- ・個人のプライバシーを侵害するような情報は伝えない。
- ・個人情報の扱いに注意する。(特にEメールなど)

「レファレンス・サービス規程」の必要性。

(5) 事後処理 … 目的をはっきり決めて採っていく必要がある。

ア レファレンス統計 … 量的な変化を把握するため日々の統計を採る。

イ レファレンス記録 … 引き継ぎや後日分析するため、回答できなかった事例も含め、レファレンスの記録を残す。

ウ 記録票、事例データベース … 類似の質問に対する調査回答の参考にするため

レファレンス記録を元に作成。(「10 レファレンス・ツールの作成」)

## 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
  - ・『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年度』2006.3
- (2) 『実態調査報告書』からいえること
  - 「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%)
    - ・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%)
    - ・リンク集を作成していない (87.9%) 等
  - 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・ツールの種類と評価

- (1) レファレンス・ツールの種類 (別紙 )
  - ア 自館の OPAC あるいは蔵書目録 … 最も重要
  - イ 参考図書 (「7 基本的なツールとしての参考図書」)
  - ウ インターネット情報 (「8 レファレンス・ツールとしてのインターネット」)
  - エ CD-ROM、DVD 情報 (「CD-ROM 利用案内 - 東京都立中央図書館」別紙 )
  - オ 自館作成ツール
    - 事例データベース
    - 書誌・索引類 (パスファインダーも含む)
    - その他 (新聞切抜きなど)
  - カ 一般図書
    - おおむねア カの順に使われるが、図書館の蔵書規模等によってこれらのどこに重点がおかれるかは異なる。ただし、インターネット情報は共通。
    - クイック・レファレンスでは、自館の OPAC が最もよく使われるが、それ以外では参考図書とインターネットがほぼ同じ割合で使われる。難しいレファレンスでは参考図書や一般図書の比重が増す。
    - 都立中央図書館が使っているレファレンス・ツールについては、『レファレンス・ツールと事例集』(別紙 )の前半部分を参照。
- (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。(別紙 )
  - ア 参考図書類の一般的な評価方法
  - イ 電子媒体レファレンス・ツールの評価方法
  - ウ 解題する際に参考になる資料
    - 『日本の参考図書 第4版 解題執筆マニュアル』

## 7 基本的なレファレンス・ツールとしての参考図書

- (1) 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 )
- (2) 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 )
- (3) 参考図書の解題書目  
『日本の参考図書 第4版』(日本図書館協会 2002.9)  
『日本の参考図書 解説総覧』(日本図書館協会 1980.1)

## 8 レファレンス・ツールとしてのインターネット

### (1) 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

質問の種類別割合(「平成16年度都立図書館統一事例日の記録」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%)

それぞれの質問種類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 $A \times B / 100$ %
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場合
- インターネットの方が早く答えられる場合
- インターネットの方が最新の情報をえられる場合
- インターネットと参考図書の両者を使った場合
- 参考図書でもインターネットでもできる場合
- 参考図書の方がわかりやすい場合
- 参考図書でしかできない場合

適当な参考図書がない、あるいは思いつかない時、調査の取っ掛かりとしてインターネットを参考図書代わりに使う場合

上記のパターンはクイック・レファレンスだけではなく、様々な分野の専門的なレファレンスについても基本的にはあてはまる。

### (2) インターネットに関する基本的な考え方

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。たとえば、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つよ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。

### (3) 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

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。

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。

Google では引っかけからない場合もあるし、ヒット件数が多すぎて困る場合も多い。

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

#### イ 検索エンジンを上手に利用する-Google を例に-

[ウェブ]検索、[イメージ]検索、[ディレクトリ]検索等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。ex) 東京都立図書館など。

[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 [more]にある様々な検索オプションなども折りに触れて利用する。Googleは非常に変化が激しいので常に注意が必要。

ウ 「お気に入り」(レファレンス・リンク集)の作成

インターネット・サイトは無限にあるので、自分の図書館あるいは自分の部署に最も合う「お気に入り」を作成する。(『公共図書館向け「お気に入り」の作成一試案』(別紙とFD))

## 9 レファレンス・ツールの作成

(1) 事例データベース・記録票

ア 都立中央図書館の場合

電話やEメールレファレンス等の記録および過去に蓄積されたインフォメーション・カードから事例データベースを作成。(別紙 a,b,c,d)

「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900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』(国会図書館)には上記とを併せて約1000件登録(すべて一般公開)

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

作成の目的や範囲とともに費用対効果についても考慮する(別紙)

紙媒体による蓄積(記録票あるいはインフォメーション・ファイル)

電子媒体による蓄積(事例データベース)

ウ 今後のあり方

紙媒体から電子媒体に移行していくと予想されるが、最もよく聞かれる質問について紙媒体(カードあるいは冊子体)で作成し、手近においておく必要は残る。

自館で事例データベースの枠組みを作るか、協力関係にある他館の枠組みを利用させよう。

『レファレンス協同データベース』(国会図書館)との関係

1万件を超え、時々役に立つようになってきたが、各図書館が自館の事例データベースを持つ必要はなくなるであろう。(都立未公開事例 3,000件)

(2) 書誌・索引類

各図書館が書誌・索引類を作成する際に注意すべことを『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』(日本図書館協会 1999.4)について

<内容>

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 版もあり。  
< 刊行の経緯 > 足掛け 25 年。(『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

(3) その他の自館作成ツール

インターネットで解決できる部分が増えているので、自館でしかできないものに焦点を合わせていく必要がある。(各地域の新聞切抜きなど)

## 10 最近のレファレンス事例

都立中央図書館研修資料『レファレンス・ツールと事例集』(別紙 )による。

## 11 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) レファレンスを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 レファレンス・ツールを作成する
  - ウ 研修・研究会などに参加するとともに研修の講師を務める
    - 都立図書館のレファレンス基本研修テキスト(『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、『レファレンス・ツールと事例集』(別紙 )
  - エ 図書館学のテキスト
  - オ 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
- (5) 組織として仕事をする
  - ア 図書館の協力体制の中で自分の図書館で出来ることを明確にする
  - イ レファレンスに関するマニュアル類を整備する
  - ウ 日々のレファレンス及び年度替わりの担当業務引継ぎを文書で行う

## 12 文献紹介(別紙 )

## 13 終わりに