

レファレンスサービスの基本を再確認 (演習課題のまえに)

1. はじめに

(1) 自己紹介

三多摩レファレンス探検隊

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(1994～2002)。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。

三多摩レファレンス探検隊隊員になって得られたもの

複数の隊員の調査法を比べることから、他者の発想や手法を知った

使われた資料を比較・検討することから、ツールについての理解を深められた

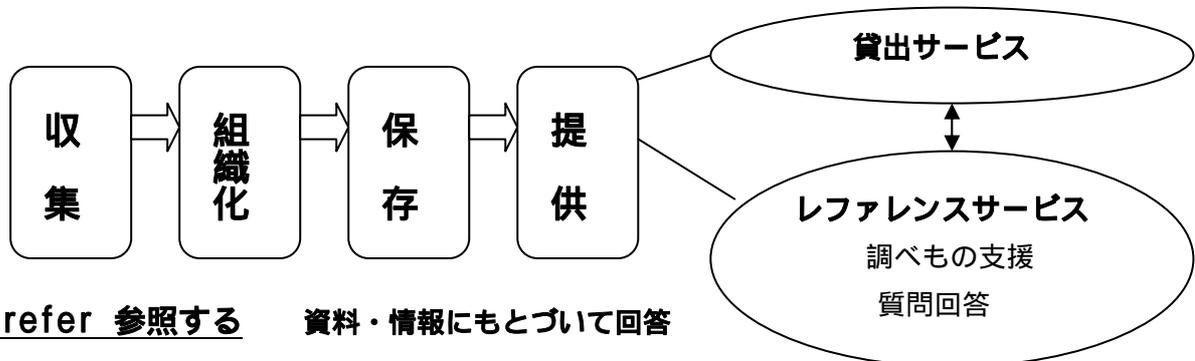
選書・棚づくりに役立った

レファレンス記録の取りかた・活用のしかたを学んだ

他の自治体の隊員と交流を深めることができた

2. レファレンスサービスとは?

(1) レファレンスサービスとは



refer 参照する 資料・情報にもとづいて回答

「レファレンスサービス」の定義

「何らかの情報(源)要求を持っている図書館利用者に対し、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援助する図書館職員によるサービスであり、それを有効に行うための関連諸業務からなる。」 『問題解決のためのレファレンス・サービス』(長澤雅男)より

(2) 情報環境の変化

図書館は、従来の情報メディアと多様なニューメディアの架け橋となることを求められている。
また、情報技術の重要性が高まる情報社会では、情報の管理と処理に関するスキルを持った図書館員が求められている。

調べ学習支援 ビジネス支援 生涯学習支援 身近な暮らしに関する支援

(3) どんな質問があるか

特定の資料をさがす（書誌調査）	『オリンピック物語』という本はあるか
どこで所蔵しているか（所蔵調査）	『オリンピック物語』はどこにあるか
必要な情報をさがす（事実調査）	来年の9月17日は大安か仏滅か
テーマから資料をさがす（読書案内）	わらじの作り方の出ている本はあるか
調べかたを教えてほしい（利用案内）	空襲を受けた富山の地図をネットで見たい

3. レファレンス質問の処理のしかた（流れとポイント）

(1) レファレンス質問を受付ける

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」を利用者は知っているか

質問者は質問を隠す傾向がある

プライバシーへの配慮が必要

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を知っていると便利

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

しかし図書館は情報探索に関する資料の宝庫であり

情報を扱う専門家のいる場所である

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

(2) 質問の内容を確認する

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>

質問者が知っていること(書名・著者名・出版社・出版年などの書誌事項)

どんな資料がほしいのか(図書・雑誌・新聞・視聴覚資料)

どこから得た情報なのか(新聞広告・本や雑誌・インターネット・その他)

どういう形で提供してほしいのか(貸出・コピー・借用・館内閲覧・紹介)

<事例>

(利用者) 日野原重明の文章を探しているんだけどあるかしら

(職員) 日野原重明の本ですか？それとも雑誌や新聞に出ていた文章ですか？

(利用者) 雑誌で連載しているんですって

(職員) 何という雑誌かわかりますか？

(利用者) たしか「月刊美術」だったと思うけど

(職員) 「月刊美術」ですね。当館で所蔵していない場合は、市外の図書館から借りられますが、それでもよろしいですか？」

(利用者) 借りられるなら、時間がかかっても構わないわ

<あるテーマやことがらについて調べる場合>

何について(テーマ) どんなことを(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)

どんな方法で(貸出・複写・借用・館内閲覧・紹介) いつまでに(回答期限)

<事例>

(利用者) 学校の統計はないかな？

(職員) 学校のどんな統計でしょう？

(利用者) 中高一貫校の数が知りたいんだ

(職員) 中高一貫校の最新の数がわかればよろしいですか？

(利用者) ここ数年の分が見たい

(職員) 活字の統計資料とインターネット両方から調べてみましょう

(利用者) 本を選んでから 15分後くらいに来るから、調べておいてくれる？

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

(3) 探索方針を決定する

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

N D C の分類体系を理解する

自館の O P A C を使いこなせるようにする

自分の館の蔵書 (図書・雑誌・新聞) 及び電子資料を把握する

「月刊美術」の記事を探すには何を見ればよいのか？

「月刊美術」はどこから借りられるか？

「統計」の出ているレファレンスブックは？

インターネットでは、どんなサイトを見たらいいだろう？

(4) 調査・探索をおこなう

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

(5) 回答はどんなふうにおこなうか

回答は迅速に行う

回答は資料の提供を原則とする

調査に使用した資料・情報名を、正確に伝える

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

調査が長引く場合は、中間報告をする

回答に到らなかつた場合にも、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

(6) 利用者のセルフファレンスを支援する

利用者が自力で解決できるようなしくみを整備する
利用教育 利用者には調査方法を提示し、助言する

(7) レファレンス記録は必要か 必要

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を提供する際に必要

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

(8) レファレンス統計は必要か 必要

日々の統計を取ることにより、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

4. さいごに

(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)

5 . おすすめ本

- 『インターネットで文献探索』 2007年版 伊藤民雄著 日本図書館協会 2007
- 『情報源としてのレファレンスブックス』 新版 長澤雅男共著 日本図書館協会 2006
- 『使えるレファ本 150 選択』 日垣隆著 筑摩書房 2006
- 『図書館を使い倒す-ネットではできない資料探しの「技」とコツ』 千野信浩著 新潮社 2005
- 『図書館に訊け』 井上真琴 筑摩書房 2004
- 『実践型レファレンスサービス入門』 斎藤文男・藤村せつ子著 日本図書館協会 2004
- 『まちの図書館でしらべる』 まちの図書館でしらべる編集委員会編 柏書房 2002
- 『図書館であそぼう：知的発見のすすめ』 辻由美著 講談社 1999
- 『ある図書館相談係の日記：都立中央図書館相談係の記録』 大串夏身著 日外アソシエーツ 1994