

レファレンス・ツールの評価

大北智子 (大阪府立中之島図書館)

1 はじめに

自己紹介

本日のプログラム

2 レファレンスサービスとは

(1) 直接サービス (質問回答サービス)

情報提供

文献の提供、その他情報源の提供

文献 (情報) 探索の援助

図書館利用方の援助

(2) 間接サービス (直接サービスを円滑に進めるためのシステム作り)

レファレンスコレクションの維持管理 (インターネット上の情報源へのリンク
 ・集・パスファインダー作成)

インフォメーションファイルの構成・維持 (関係機関の案内パンフなどのファ
 イリング)

自館製ツールの作成、二次文献の作成

レファレンスネットワークの組織 (府内公共図書館、大学図書館、都道府県立
 図書館、国立国会図書館、その他の専門図書館との情報・物流ネットワーク)

3 大阪府立図書館の紹介 HP の紹介

(1) レファレンス統計 (平成 21 年)

(2) CD-ROM データベース 利用統計

	中央	中之島
利用案内	85,290 件	36,242 件
所蔵調査	57,937 件	17,868 件
所在調査	26,496 件	4,330 件
文献調査	8,931 件	5,165 件
事実調査	8,367 件	2,044 件
CD-ROM	280 件	185 件
データベース	906 件	1,391 件

4 レファレンス・ツールの評価のねらい

利用者が求める資料・情報を迅速かつ的確に案内できる。

レファレンス・ツールの特徴を知り目的に合った活用を適切にできる。

よくつかわれるツールの評価の指標を知る。

評価を生かしてレファレンスコレクションの維持・管理に生かす。

5 受講者からのアンケート

(1) 受講者の構成（全体42名）

館種別 公共39名（市立31名 町立1名 県立7名）

高校1名 大学1名 専門1名

経験年数 3～5年12名 6～10年17名 11～15年11名

20年以上2名

地域 近畿31名（三重を含む） それ以外11名

(2) アンケートのねらい

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。

受講者間の情報の共有化、理由を知ること自分との評価の違いを知る。

日常的に使っていると役立つ便利なツールを知る。

(3) アンケート結果 別紙

(4) 受講者の評価

図書

- ・分野や概略がわかりやすく要領よくまとまっている。
- ・利用者にもわかりやすい。
- ・信頼度が高い。
- ・収録件数が多い。
- ・索引が充実していて使いやすい。
- ・参考文献、引用、図版等が充実しており次につなげられる。

インターネット

- ・何か手掛かりがほしいときに使う。
- ・最近の出来事や概要を知ることができる。
- ・使いやすい。
- ・速報性がある。
- ・図書より更新頻度が多い。

6 よく使う参考図書・インターネット（府立図書館）別紙

7 図書とインターネットの使い分け

- ・参考図書とインターネットの特徴を意識して使い分ける。
- ・インターネットで探せるもの・探せないもの。
- ・図書でないと出来ないこと。

8 レファレンス・ツールの種類

(1) レファレンスブック

特徴：一覧性・通覧性に優れている。

持ち運びが容易で他の道具を必要としない。

物理的な蓄積が可能。

内容や表現にある程度の統制があり、体裁にも一定の統一性がある。

破損などで使用不能になるまで使える。

欠点：検索性が低い。

アクセスポイントが少ない。

(2) パッケージ型電子資料 (CD-ROM, DVD-ROM)

特徴：コンピュータその他の機器が必要。

検索性に優れている。

参考図書よりも速報性がある。

ネットワークが使えなくても利用可能。

内容や表現にある程度の統制があり、体裁にも一定の統一性がある。

破損などで使用不能になるまで使える。

欠点：同時アクセスやコンピュータの機種といったアクセスの制約がある。

OSのバージョンがかわった場合使えなくなる場合がある。

(3) インターネット

特徴：コンピュータと接続経路さえあればいつでもどこでも利用できる。

情報伝達の双方向がある。

速報性・更新性・最新性に優れている。

リンク機能により他の情報源をたどることができる。

伝達と普及が早い・クリック一つで検索から利用まで利用の一体化が図れる。

欠点：存在そのものが流動的で同一性も低く不安定。

情報源や内容の正確性は必ずしも保障されていない。

不必要や情報が安易に提供されてしまうことがある。

責任の所在があいまいな場合も多い。

9 レファレンス・ツールの評価

(1) レファレンスブック

- ・使用目的・編集方針
- ・収録範囲・収録数
- ・項目の記述・配列
- ・目次・索引
- ・参考文献・付録
- ・編集者・出版社・出版年
- ・印刷・挿図類・造本

(2) パッケージ型 参考図書の評価手段をもとにして評価できるところもある。

- ・正確性

- ・収録期間
- ・機器の使いやすさ
- ・アクセスポイント
- ・利用者支援
- ・利用条件

インターネット 利用者のための評価手段についてはまだ確立されたものがない。

- ・作成者あるいは情報提供者の明記
- ・正確性・客観性
- ・収録範囲
- ・更新性・安定性
- ・作成目的・利用対象者の明記
- ・情報へのアクセシビリティ
- ・ホームページの構成（デザイン・見やすさ・使いやすさ）

『情報源としてのレファレンスブック』新版 長澤雅男、石黒祐子著 日本図書館協会 2004

『情報サービス概論』田中俊作編著 東京書籍 1998

『調べるためのウェブサイト評価』鷲見克典、四谷あさみ著 三恵社 2007

10 まとめ

(1) レファレンスコレクションの維持管理

- ・利用者の質問傾向に即した自館のリンク集作成
- ・パスファインダー作成 公共図書館パスファインダーリンク集（国立国会図書館）
- ・郷土資料など自館独自のもの
- ・レファレンス事例データベース レファレンス協同データベース（国立国会図書館）

(2) インターネット時代の司書の役割

参考文献一覧 別紙