

令和3年度 巡回訪問・運営相談 レファレンス入門

令和3年6月30日(水)

広島県立図書館
調査情報課 松井 厚子

レファレンス入門

- 1 レファレンス・サービスとは
- 2 法的根拠
- 3 レファレンス・サービスの種類
- 4 直接的サービスを構成する要素
- 5 レファレンスのプロセス
- 6 レファレンスに役立つ資料
- 7 協力レファレンスの依頼方法
- 8 図書館全体でのレベルアップのために

2

1 レファレンス・サービスとは

- ・ 情報を求めてきた個々の利用者に対して、図書館員によって提供される人的援助の形式をとるサービスとこの活動を効果的に行うために必要な資料を整備・作成することをいう。

出典 『最新図書館用語大辞典』図書館用語辞典編集委員会／編，柏書房，2004，p.570

- ・ 公立図書館のレファレンス・サービスとは、簡単に言うと、利用者の「調べもの・探しもの」に対して、訓練を受けた司書が、調査探索技術や現物調達能力を駆使して「お手伝い」する仕事です。

出典 『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，補訂2版，日本図書館協会，2019，まえがきp.3

3

2 法的根拠

- ・「図書館法」第三条(図書館奉仕)

三 図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち、その利用のための相談に応ずるようにすること。
七 時事に関する情報及び参考資料を紹介し、及び提供すること。

4

2 法的根拠

- ・「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(平成24年12月19日文科科学省告示第172号)
第二 公立図書館
一 市町村立図書館

3 図書館サービス

(二)情報サービス

- 1 市町村立図書館は、インターネット等や商用データベース等の活用にも留意しつつ、利用者の求めに応じ、資料の提供・紹介及び情報の提示等を行うレファレンスサービスの充実・高度化に努めるものとする。
- 3 市町村立図書館は、利用者がインターネット等の利用により外部の情報にアクセスできる環境の提供、利用者の求めに応じ、求める資料・情報にアクセスできる地域内外の機関等を紹介するレフェラルサービスの実施に努めるものとする。

5

3 レファレンス・サービスの種類

直接的サービス (質問回答サービス)

- ・情報の提供
- ・文献の提供、その他の情報源の提供
- ・文献(情報)探索法の援助(指導)
- ・図書館利用法の援助(指導)

間接的サービス

- ・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作成
- ・インフォメーションファイルの編成・維持
- ・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

出典『図書館ハンドブック』日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会／編、第6版補訂2版、日本図書館協会、2016、p.83

6

※ 図書館では受け付けない質問

国立国会図書館の例

- 1 古書・古文書・美術品などの鑑定及び市場価格の調査
- 2 良書の推薦
- 3 学習課題、卒業論文又は懸賞問題に関する調査
- 4 人生案内、身上相談又は医療相談若しくは法律相談
- 5 文献の解読、翻訳、注釈又は抜粋の作成
- 6 個人のプライバシーに係る調査
- 7 著しく経費又は時間を要する調査
- 8 調査・研究の代行と認められる調査
- 9 合理的な検索手段のないものに係る調査
- 10 その他、他のレファレンス業務に支障を及ぼす恐れがあると認められる調査

国会図書館ホームページ>資料・情報の利用>レファレンス・資料案内
<https://www.ndl.go.jp/jp/use/reference/index.html>

7

4 直接的サービスを構成する要素

(1) 利用者

- ・ 図書館職員に問い合わせるには勇気が必要。
- ・ 利用者はできれば自力で図書館を使いたい。
- ・ 自分で調べて求める資料や情報がない。
⇒そこであきらめてしまうことも多い。
- 利用者が質問しやすい雰囲気をつくるには
 - ・ 窓口に本を積み上げていると声をかけにくい。
 - ・ 顔を上げて目を合わせやすいようにする。
 - ・ 質問のきっかけを窺っている利用者には「何かお調べですか」と声をかける。

8

4 直接的サービスを構成する要素

(2) 質問事項

● 図書館職員への三大質問

- 1 「～という本はあるか？」
―所蔵・所在調査
- 2 「～に関する本はあるか？」
―読書案内, 文献調査
- 3 「～について知りたい」
―事実調査

9

4 直接的サービスを構成する要素

(3) 図書館資料

- ・ 図書館職員の図書館資料についての知識が不可欠。
- ・ 最初の一手で使用する資料をマスターしておくといふ。
- ・ 全ての主題の基本レファレンスツール全部を個人でマスターするのは困難。
- ・ ひとつの事例から学べるスキルを職員全員が共通経験とすることが必要。

10

4 直接的サービスを構成する要素

(4) 図書館職員(司書)

レファレンス技能は、図書館評価の重要な因子

<保持すべき能力>

- ① 利用者の要求を的確に把握する能力
- ② 情報源についての知識
- ③ それを探求するための探索技術

⇒レファレンス・サービスの実務経験と、
継続的で多様な実践的レファレンス研修

11

4 直接的サービスを構成する要素

(5) 回答(典拠資料の提供)

ア レファレンス・サービスの回答の基本

= 典拠資料の提供

- ・ 典拠資料には、利用者の知りたかったことが、著者の責任で適切に表現されているはず。
- ・ 利用者の「？」に答えるのは著者。図書館職員の役割は、その典拠資料を探し、提供すること。
- ・ 図書館職員の主観や、「～だと思いますけど」はルール違反。

12

4 直接的サービスを構成する要素

(5) 回答(典拠資料の提供)

イ 回答の原則

「参考事務規程」(JLA公共図書館部会参考事務分科会 1961)

- 3 回答事務は資料を提供することを原則とする。
- 4 前条の規程にかかわらず、軽微な質問であつて資料の裏付のあるものに限つて解答を与えてもよい。
- 5 自館で資料を発見出来ない場合には適当な他の図書館または、専門機関・専門家への紹介または照会をはかる。

出典『参考事務規定解説』JLA公共図書館部会参考事務分科会／編集、JLA公共図書館部会参考事務分科会、1962、p.5

事実調査などの場合は、できるかぎり2種以上の参考図書を用いて、誤植による情報の間違いを排除するように努める。

13

5 レファレンスのプロセス

(1) レファレンス・インタビュー

(質問内容についてのやり取り)

利用者の知りたい内容≠質問として現れる内容
質問として現れる内容≠図書館職員の解釈内容

- ① 利用者の目を見て真剣かつフランクに
- ② 質問を復唱するのがコツ
- ③ 質問の内容を、キーワード(3語程度)で認識
- ④ オープンクエスチョンとクローズドクエスチョンを使い分ける
- ⑤ 漠然とした質問には「会話法」が有効
- ⑥ 探索戦略を組み立てながら取材する

14

5 レファレンスのプロセス

(2) レファレンス質問の分析

ア 主題は何か? どんな観点からか?
⇒キーワードで把握する

イ どの程度か?
⇒専門性・時系列・言語など

ウ いつまでに必要か?

15

5 レファレンスのプロセス

(3) 探索戦略の確立(どうやって調べるか)

- ア 質問内容(主題と観点)を表す具体的なキーワードの確定
- イ 主題に関する書誌や参考図書, 一次資料の選び出し
- ウ それらの組合せと調査順序の決定

16

5 レファレンスのプロセス

(4) 探索の実行と回答の発見

- ① レファレンスの主体は利用者。
- ② 利用者と協力し協働して調査・探索する。
- ③ デジタル資料なども活用する。
- ④ 本そのものに当たって探す姿勢を失わない。
- ⑤ 「見つかるはず！」と思って調査する。

17

5 レファレンスのプロセス

- 質問内容に関する調査方法と図書館資料は必ずある。
- 「お〜い, 誰か, こんなこと知らんか?」と声をかけてみる。
- バックアップ図書館を遠慮なく利用する。
- どんな分野でも専門雑誌や新聞がある。
- どんな分野でも専門情報機関や学会・協会等がある。

18

6 レファレンスに役立つ資料

- (1) 『国史大辞典』(同編集委員会編, 吉川弘文館, 1979-97 17冊)
- (2) 『日本国語大辞典』(同編集委員会編, 第2版, 小学館、2000-2002, 13冊と別巻)
- (3) 『大漢和辞典』(諸橋轍次編, 修訂第2版, 大修館書店, 1989-90, 13冊および別巻2冊)
- (4) 『日本大百科全書』(第2版、小学館、1994-97, 26冊)
- (5) 『理科年表』(丸善, 年刊)
- (6) 『角川日本地名大辞典』(同編集委員会編, 角川書店, 1978-90, 47冊および別冊)

19

- (7) 『国書総目録』(森末義彰ほか編, 補訂版, 岩波書店, 1989-91, 9冊)
- (8) 『世界大百科事典』(改訂新版, 平凡社, 2007, 31冊および別冊)
- (9) 『広辞苑』(新村出ほか編, 第7版, 岩波書店, 2018)
- (10) 『人物レファレンス事典』(日外アソシエーツ, 1996-, 活動年代別や分野別などあり)
- (11) 『日本統計年鑑』(日本統計協会, 年刊)
- (12) 『現代用語の基礎知識』(自由国民社, 年刊)

参考 『インターネット時代のレファレンス:実践・サービスの基本から展開まで』大串夏身, 田中均/著, 日外アソシエーツ, 2010, p.26

※ 新たに刊行された情報等, 一部修正しています。

20

7 協カレファレンスの依頼方法

- (1) 県立図書館を利用する。
 - ア レファレンスを依頼する
→電話(082-241-2299 自動音声2番)
ファクシミリ(申込書様式あり)
[「来いぶらりネット」内協カレファレンス](#)
 - イ 資料の貸出し・複写を依頼する
→県立図書館所蔵資料
NACSIS-ILL 文献複写代行

21

7 協力レファレンスの依頼方法

- (1) 県立図書館を利用する。
(広島県立図書館ホームページから)
 - ウ レファレンス事例を確認する
→ レファレンス・サービス(相談)
これまでのレファレンス事例を調べる
国立国会図書館が運営しているレファレンス協同データベースに広島県立図書館が提供した事例が検索できます。
- エ 調べ案内を参考にする
→ 調べ案内
調べ案内(郷土)・テーマ別資料リスト

22

7 協力レファレンスの依頼方法

- (2) 国立国会図書館を利用する。
国立国会図書館オンライン
国立国会図書館サーチ
リサーチナビ
国立国会図書館デジタルコレクション
歴史的音源(れきおん)
レファレンス・サービス

図書館員の方へ

> 国立国会図書館 図書館協力ハンドブック
<http://www.ndl.go.jp/jp/library/handbook/index.html>

23

8 図書館全体でのレベルアップのために

- (1) レファレンス記録
 - ア 調査メモ
 - イ レファレンス処理票
 - ウ レファレンス記録票
- (2) レファレンス記録からレファレンスツールへ
 - ア レファレンス記録を作成すること
 - イ 索引を作成すること
 - (ア) 作りやすいか
 - (イ) 誰でも簡単に探せるか
 - (ウ) 維持管理に時間と労力がかからないか

24

参考資料【 】内当館請求記号

- 『レファレンスブック：選びかた・使いかた』長澤雅男，石黒祐子／共著，4訂版，日本図書館協会，2020【015.2/120ナ】
- 『実践型レファレンス・サービス入門』齋藤文男／著，藤村せつ子／著，補訂2版，日本図書館協会，2019【015.2/119サ】
- 『情報サービス論及び演習』中西裕／〔ほか〕著，第2版，学文社，2019【015.2/119ナ】
- 『インターネット時代のレファレンス：実践・サービスの基本から展開まで』大串夏身／著，田中均／著，日外アソシエーツ，2010【015.2/110オ】
- 『利用者志向のレファレンスサービス：その原理と方法』齋藤泰則／著，勉誠出版，2009【015.2/109サ】
- 『みんなの図書館』No.464(2015.12)，教育史料出版会【雑誌】
p.22-28 「レファレンスインタビューの方法」二井治美
- 『情報の科学と技術』Vol.49 No.4(1999.4)，情報科学技術協会【雑誌】
p.167-170 「レファレンス・インタビューの技術：事例から」島田たかし

25

「レファレンス入門」で聞いてみたいこと

- 1 調査ものの質問に回答するまでにかかる時間(特に郷土に関するもの)
- 2 質問を受ける時に聞いておくべき情報は何か
- 3 読書感想文や年齢に合った絵本などの資料の探し方
- 4 質問から検索するためのキーワードの選び方を知りたい
- 5 具体的な資料名などない場合に気を付けて聞いておきたいこと
- 6 よく聞かれる事例について具体例など教えていただきたい
- 7 レファレンスをするときに気を付けること，注意点
- 8 資料の検索をする発想力(ひらめき)の身に付け方

26
