

レファレンスを**共有**する

1

令和元年度 公共図書館初任職員研修会
レファレンス実習

レファレンスサービスとは何だったか

復習してみましょう

【レファレンスサービス】

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、図書館員が仲介的な立場から、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、及びそれに関わる諸業務。図書館における情報サービスのうち、人的で個別的な援助形式をとるものをいい、利用案内（指導）と情報あるいは資料の提供との二つに大別される」

『図書館情報学用語辞典（第3版）』日本図書館情報学会編，丸善，2007.

情報サービスとは

- (1) 質問（相談） — 回答⇒「レファレンス・サービス」
- (2) レフェラルサービス（他機関紹介）
- (3) 講座・ガイダンス（データベース講習、夏休み子供向けなど）
- (4) 情報源の整備（コレクション、情報機器、コンテンツ）

過去の研修で・・・

(1) A氏

- ・レファレンス件数が多く、1件にそんなに時間をかけられない。
⇒研修が必要
- ・レファレンス件数を増やすためには意識して取り組むことが必要。

(2) B氏

- ・図書館のレファレンスの地位は低下したか
- ・利用者が職員に求めているもの

レファレンス協同データベースとは

「レファレンス協同データベース事業は、公共図書館、大学図書館、学校図書館、専門図書館等におけるレファレンス事例、調べ方マニュアル、特別コレクション及び参加館プロフィールに係るデータを蓄積し、並びにデータをインターネットを通じて提供することにより、図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者の調査研究活動を支援することを目的とする事業です。」
(ウェブサイト「事業概要」)

参考：第15回レファレンス協同データベース担当者研修会配布資料
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/training.html>

どのようなデータが登録されていましたか

トップページの検索ボックスに「勤務地の自治体名」を入力して検索

- 1) ヒットした件数
- 2) どの図書館が回答していますか
- 3) どのようなことが質問されていますか
→大きなキーワードで分類してみてください（例：歴史、文学、産業等）
- 4) どのような資料を使って回答していますか
→3)で分類した内容ごとに共通する代表的な参考資料をまとめてください
- 5) 4)の資料は自館で所蔵していますか

サービスの記録を作成する意味

- 組織的な業務として
 - ・情報の共有/技術の向上
 - ・件数だけに留まらない資料利用の実態
サービス改善/予算獲得の根拠
 - ・行政活動の可視化

「個人の体験」を「組織の情報」に

質問－回答サービスの記録を作成する

○記録の仕方

- ・資料を特定できる形で記載

図書 タイトル、責任表示、版表示、出版社、出版年…

雑誌記事 タイトル、責任表示、掲載紙誌、出版社、出版年…

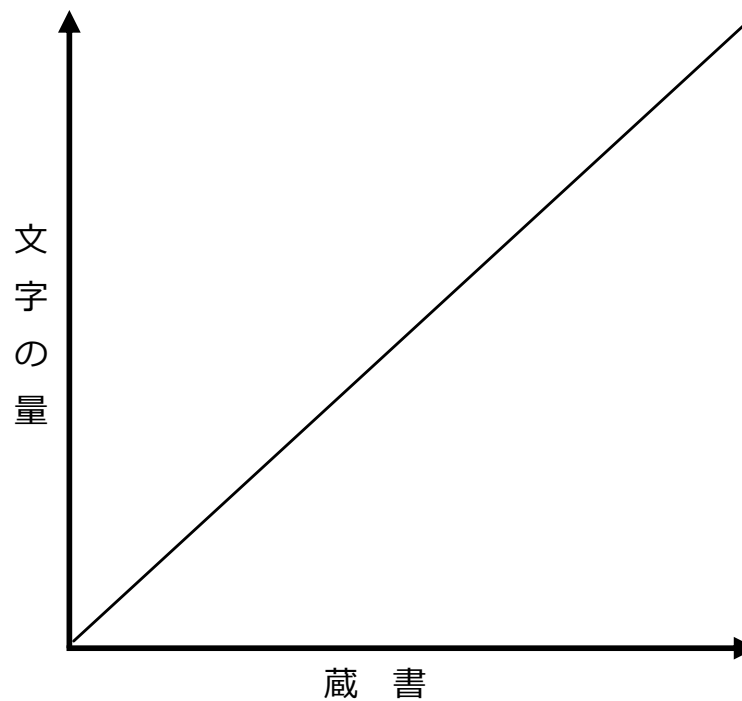
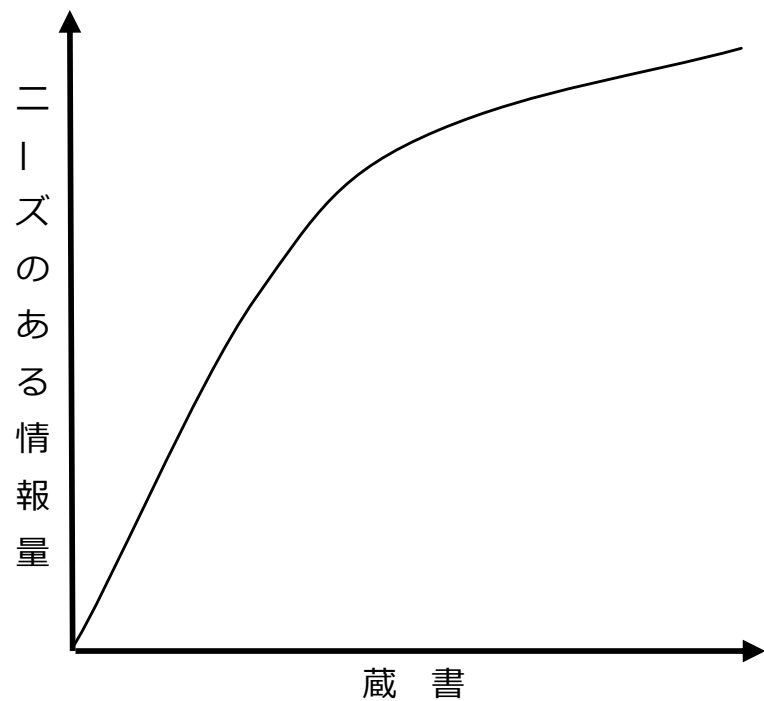
ウェブ情報 サイト名、URL、最終確認日

- ・調査のプロセスを自分以外の人再現できる

○記録共有手段の一つとして

「レファレンス協同データベース」（レファ協）

中小規模館ができること



レファ協では何を記録しているのでしょうか

中核的な情報

質問
回答
回答プロセス
事前調査事項
参考資料
照会先
寄与者

付加的な情報

事例作成日 NDC・NDCの版
キーワード 備考
解決・未解決 質問者区分
調査種別 ローカル項目
内容種別

データの管理情報

管理番号 公開レベル

システムの管理項目

登録番号 最新更新日時
参加館ID 登録日時

レファレンス事例詳細(Detail of reference example)

[転記用URL] http://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000256022

提供館 (Library)	西宮市立中央図書館 (2310069)		管理番号 (Control number)	6000004481	
事例作成日 (Creation date)	2019年01月24日	登録日時 (Registration date)	2019年05月15日 14時14分	更新日時 (Last update)	2019年07月04日 10時27分
質問 (Question)	小学2年生の子供が、お寿司屋さんでもらったポスターに書いてある魚へんの漢字の成り立ちについて興味を持っている。お寿司屋さんの独特の文字で書かれているため、子供が自分で読める本を探している。				
回答 (Answer)	『根本式語呂合わせでおぼえる 難読漢字』全6巻のうち1巻が「魚編」で、魚を使った様々な感じが紹介されている。その中に、お寿司屋さんで出てくる魚の漢字の成り立ちが詳しく載っていた。ルビもふってあり2年生でも問題なく読める。				
回答プロセス (Answering process)	漢字の成り立ち、魚へんの漢字などの資料で小学生が自分で読めるものがなく、魚の図鑑に漢字についても記載もない。8類の児童書で「魚」「漢字」で検索をかける。				
事前調査事項 (Preliminary research)					
NDC					
参考資料 (Reference materials)	根本浩 著, 森谷健司 イラスト, 根本, 浩, 1973-, 森谷, 健司. 根本式語呂合わせでおぼえる難読漢字 1巻(魚編). 汐文社, 2006. http://iss.ndl.go.jp/books/R100000002-I000008314189-00 , ISBN 4811381165				
キーワード (Keywords)	魚編 漢字				
照会先 (Institution or person inquired for advice)					

レファ協では何を記録しているのでしょうか

○回答に至るプロセスや回答の根拠、
参考資料の情報が充実

- ・**信頼性の高い情報を得られる**
- ・参考文献リストから自分の機関で
用意できる資料を探せる
- ・回答へのアプローチを参考に
できる

レファレンス事例詳細(Detail of reference example)

[転記用URL] http://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000256022

提供館 (Library)	西宮市立中央図書館 (2310069)		管理番号 (Control number)	6000004481	
事例作成日 (Creation date)	2019年01月24日	登録日時 (Registration date)	2019年05月15日 14時14分	更新日時 (Last update)	2019年07月04日 10時27分
質問 (Question)	小学2年生の子供が、お寿司屋さんでもらったポスターに書いてある魚への漢字の成り立ちについて興味を持っている。お寿司屋さんの独特の文字で書かれているため、子供が自分で読める本を探している。				
回答 (Answer)	『根本式語呂合わせでおぼえる 雑読漢字』全6巻のうち1巻が「魚編」で、魚を使った様々な感じが紹介されている。その中にお寿司屋さんで出てくる魚の漢字の成り立ちが詳しく載っていた。ルビもふってあり2年生でも問題なく読める。				
回答プロセス (Answering process)	漢字の成り立ち、魚への漢字などの資料で小学生が自分で読めるものがなく、魚の図鑑に漢字についても記載もない。8類の児童書で「魚」「漢字」で検索をかける。				
事前調査事項 (Preliminary research)					
NDC					
参考資料 (Reference materials)	根本浩 著, 森谷健司 イラスト, 根本, 浩, 1973-, 森谷, 健司. 根本式語呂合わせでおぼえる雑読漢字 1巻(魚編). 汐文社, 2006. http://iss.ndl.go.jp/books/R100000002-I000008314189-00 , ISBN 4811381165				
キーワード (Keywords)	魚編 漢字				
照会先 (Institution or person inquired for advice)					

レファ協記録の構造

- 「回答プロセス」×「資料名」→
「この資料がどのように使われているか」
- 「参考資料」×「資料名」→「この資料
は回答の情報源になっているか」

検索条件

すべて を含む を含まない

質問 を含む を含まない

参考資料 を含む を含まない

提供館名 を含む を含まない

管理番号 を含む を含まない

項目間を AND条件で結ぶ OR条件で結ぶ

NDC **参照** または **参照** または **参照** を含む を含まない

登録番号

提供館コード **参照** と一致する と一致しない

事例作成日 年 月 日 ~ 年 月 日

登録日時 年 月 日 時 分 ~ 年 月 日 時 分

更新日時 年 月 日 時 分 ~ 年 月 日 時 分

解決/未解決 解決 未解決

調査種別 文献紹介 事実調査 書誌的事項調査 所蔵調査 所蔵機関調査 利用案内 その他

質問者区分 未就学児 小中学生 高校生 学生 社会人 団体 図書館

内容種別 郷土 人物 言葉 地名