

岡山県大学図書館協議会平成 23 年度第二回研修会報告書

1. 開催日時： 平成 24 年 2 月 8 日（水）12:30～15:50
2. 場 所： 岡山大学附属図書館本館 3F 演習室
3. 参 加 者： 県内 17 大学・短大・高専 計 24 名
4. 司 会： 横井 沙織 （川崎医療福祉大学附属図書館）
5. 書 記： 小川奈美子 （ノートルダム清心女子大学附属図書館）
竹内 哲也 （津山工業高等専門学校図書館）
6. 内 容： 学術情報の流通過程でキーになるのが書誌情報である。書誌情報を読み解くためのポイントを解説し、材料（情報）の特性を知った上での調理法（提供）を考える。また、レファレンスインタビューに焦点をあて、質問者から回答の探索戦略を引き出すためのトレーニングを行う。

(1) 開会

岡山大学附属図書館情報管理課長 大元利彦氏より開会の挨拶があった。

(2) 講演： レファレンスサービスに必要なスキルについて

講師： 高野 真理子氏 （NPO 法人大学図書館支援機構 副理事長）

— 前 半 —

1. レファレンス概説

- ・レファレンスとは、情報を求めている個々の利用者に対して、図書館職員によって提供される人的援助であるといえる。
- ・レファレンスにおいては「聞くこと＝話すこと」であり、利用者と対話するときには、自分の頭の中で会話しながら相手の話を聞くことが大切である。
- ・利用者が情報に電子的にダイレクトにアクセスすることが多くなってきており、レファレンスカウンターに人が座っているのがレファレンスという時代ではない。
- ・レファレンス業務は、大きく分けて「直接的業務」、「間接的業務」、「副次的業務」「管理運営業務」の 4 つに分類される。
- ・「直接業務」とは、利用者が求める情報の情報源を提示したり、検索方法を案内する業務をいう。
- ・「間接業務」とは、主に直接業務に必要な道具を集めることであり、具体的にはレファレンスコレクションの構築やレファレンスノートの作成等のことである。また、日頃から雑誌に目を通したり、書架整理をしたりして“資料を知

っておく”ことも間接業務といえる。

- ・「副次的業務」とは資料の相互貸借・複写，読書相談，展示の企画等を指し，「管理運営業務」には全体の方針の策定や担当者の研修等が含まれる。
- ・レファレンスのやり方には大きく分けて2つの方法論がある。ひとつは求められている情報が検索できる情報源を紹介したり，その利用方法を指示するやり方（最小論又は保守論という），もうひとつは求められている情報そのものを図書館員が検索し，提示するやり方（最大論又は自由論という）である。
- ・どちらが正しいというものではなく，利用者が何を求めているのかを見極めてケースバイケースで対応するしかない。

2. 資料を知る

- ・ツール（資料）はレファレンスの武器である。これをうまく使いこなすことによって，良いレファレンスが出来るようになる。
- ・Wikipedia は次々に書き換わり，いつ消えるか分からない。また，著者が明示されていないことから信頼できる資料とは言えない。ただし，全く分からないことを調べるときの糸口としては有効である。
- ・「辞典」と「事典」はどこが違うか？ A to Zのような言葉の規則によって見出し語が並んでいるのが「辞典」であり，項目別に見出し語がまとまっているのが「事典」である。
- ・百科事典を使うときには索引を活用すること。“をも見よ参照”により，自分が探そうとしている見出し語以外にも，その内容について書かれてある見出し語を見つけることができる。
- ・辞典類には何を見れば調べられるかを調べるためのものもある。例えば「統計情報インデックス」や「統計調査総覧」などがこれにあたる。
- ・レファレンスツールとなる資料は多種多様あるが，それらを十分に揃えられるとは限らない。その図書館が情報を提供するために備えておくべき基礎的資料を知るためには，常にアンテナを張り巡らし利用者を理解することが重要である。
- ・参考資料の使い方として，索引を使いこなすこと以外に，凡例を理解すること，参考文献を見逃さないことなども重要。“資料の使い勝手が分かるのが図書館員である”ともいえる。

3. 質問者（利用者）を知る

- ・レファレンスにおいて資料の使い方と並んで重要なのは利用者との接し方（Reference Interview）である。何を聞かれているかを利用者からうまく引き出すためには「聞くこと＝話すこと」を心がけておくことが大切。

- ・質問は難易度によって「案内質問」「即答質問」「探索質問」「調査質問」の 4 つに分類できる。ある程度時間をかけても深く知りたいのか、すぐに答えを求めているのかをまず利用者から聞き出しておく必要がある。
- ・質問の受け方としては、口頭（対面）、電話、文書などがあるが、受ける側からすれば口頭での質問が一番対応しやすい。電話は言葉だけで即答することになるので難しい。連絡先を聞いておいて後ほど連絡するのか、メールや対面で再度質問してもらうのが無難。
- ・アメリカ等の図書館では電話での受付を歴史的にやってきていた。途中、チャットとの併用の時期が長くあり、現在のオンラインへと移ってきた。
- ・日本ではメールや Web で質問を受け付けているところはまだ少ないが、アメリカの大学図書館の Web ページには必ず “ask a librarian” というボタンがある。これは国土が広く、国内で時差が大きいことにも起因している。
- ・これと似たようなインターネットサービスに「Yahoo!知恵袋」というのがある。これから図書館がライバルとして意識しなければならないのはインターネットかもしれない。
- ・資料にあたって典拠を示し、信頼性の高い情報を提供できるのが図書館の強みである。単に図書館員個人の知識だけで答えていたのでは、インターネットには勝てない。
- ・国内の大学図書館でも共同でオンラインレファレンスデータベースを構築する動きが出てきている。大学の枠を超えて一緒に考えることにより、担当者のスキルアップも期待できる。
- ・Reference Interview をするときには、質問受付票などを使って聞いておかなければならない内容をきちんと押さえておくこと。
- ・質問者のほうが専門知識に長けているのは当たり前のことであり、見栄を張ったりせずに、漢字やスペル、専門用語の意味などが分からないときは率直に聞き返せばよい。

— ペアワーク —

席の前後の人で向かい合い、Reference Interview を行った。相互に相手から“好きな映画”と、その背景にあるものを聞き出した。その際、相手に安心感を与え、次の話を引き出しやすくする方法として次の 2 点を意識して行った。

1. 相手の話したことと同じことを繰り返し言葉にする（ミラーリング）
2. にこやかな表情で聞く

その後、聞き出した話をグループ内で発表し、正確に聞き出せているかどうかの確認をした。

— 後 半 —

4. レファレンス豆知識

- かつては色々な業務を経験し、書誌的知識の豊富なベテランの仕事だった。しかし、今は新米もローテーションで担当しなければならない状況である。
- 学術情報がどのように流通しているか、最低限の知識は持っておきたい。
- 学術論文には必ず最後に引用文献の典拠やレファレンスが付いていて、それを元にまた新しい学術情報が再生産されていく。
- 学術情報がグルグル回って行く中で情報をやり取りするための必要な要件をまとめたものをメタデータという。
- 文献に書かれた書誌情報からデータベースや百科事典などの2次資料が作られるが、それらにどう書かれているか、かつ、そこに出てくる資料の目録上の書誌情報も押さえておく必要がある。
- 引用・参考文献の書き方は分野ごとにスタイルが異なる。また、略語やタイトルの略し方(略記誌名)にもルールがあり、それらを見抜く力をつけなければならない。ただし、最近は略記誌名から完全誌名を調べられる Web サイトもあるので活用するとよい。また、それぞれの略語の後ろに*をつけて前方一致として検索する方法もある。
- データベースを使いこなすにはチュートリアルなどを使ってそのデータベースの使い方や特徴をしっかりと覚えておくこと。
- データベース上の書誌情報に書かれている資料・文献の現物を入手するためには、目録上の書誌情報も理解できなければならない。いわゆる裏の業務と表の業務がうまくマッチすることで良いサービスが提供できる。
- せっかく入手しても間違っただと意味が無い。検索してヒットしたものが、利用者の求めているものと同じかどうか、同定できる力が必要である。
- 内容が同じでも目録上、別書誌となっているものがある。図書、雑誌、それぞれについてどういう場合に別書誌となるか知っておかなければならない。また、別書誌であっても内容が同じであれば良いのかどうか、利用者と相談しながら進めていくことも大切である。
- 書誌・論文等の検索ツールは便利なものが次々に出てきている。それらの動向に注目し、それぞれの特徴をしっかりと見極めながら活用して欲しい。
- 最近注目のツールに **Discovery** と **Hathitrust** などがある。**Discovery** はあらゆる2次資料、データベース、リポジトリ等をひとつの窓口からシームレスに検索できるユーザフレンドリーなシステムである。また、**Hathitrust** はアメリカの大学による共同リポジトリであり、1,000 万点を超える資料が登録されていて、かなり古い資料の原文も読むことができる。
- 日本の大学図書館もデジタル化時代に向けて協力を考えていかなければならな

い。ユーザレベルで簡単に資料を探ることができる仕組みを提供することも図書館の使命かもしれない。

○まとめ

書誌情報が増えてきて、利用者は以前にも増してどのレベルの情報かということが分かりにくくなってきている。それを解決するためにいろいろな方法があるが、それを図書館の人は分かっているわけではない。プロとしての答えを提供できるようにするためには、書誌情報の内容を理解し、データベースや検索ツールなどいろいろな“道具“に対する知識もしっかりと持つことが大切である。

— 質疑応答 —

Q. どうしても回答が出せないとき、利用者をどうやって納得させるべきか。

A. ないことを説明することは難しい。「この条件では無かった。ただし、完全に無いとはいえない」と正直に説明する。“特定の条件で見つからない”ということが答えであるかもしれない。

Q. 高野様の経験の中で最も印象深いレファレンス事例は。

A. 映画のテーマだけ伝えられてタイトルを調べたことがあった。データベースがあまり無い時代だったので「キネマ旬報」をひたすら読んで探した。大変だったが楽しくもあった。

(3) 閉会

司会者 横井沙織（研修委員長）より閉会の挨拶があった。

以上