

平成18年度レファレンス研修

レファレンス記録作成のための基本的な考え方

2007.3.2(金) 10:40~12:10
国立国会図書館 新館3階 研修室

国立国会図書館

主題情報部 参考企画課 課長補佐 藤本 和彦

今日のおはなし

- 1 はじめに
記録作成の意義は？
- 2 記録の活用
事例は何に役に立つのか？
- 3 記録作成のあり方
活用される事例にするには、どのように記録すべきか？
- 4 事例紹介
- 5 おわりに
記録作成の業務への組み込みに向けて

1. はじめに

～記録作成の意義～

「記録」を「事例」とすることで活用・共有

- － 何のために？
- － そのためにはどのように記録すべき？

事例活用によるサービス向上・効率化、情報提供の充実

- － 手段としての「レファレンス協同DB事業」

記録に基づくサービスの評価と業務の体系化

- － 「形に残す」ということ

レファレンス協同データベース事業

各種図書館等におけるレファレンス事例、調べ方マニュアルなどのデータを蓄積して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。

事業の概要

<データベースの構成>

- ▶ レファレンスサービスの記録
(レファレンス事例DB)
- ▶ 特定の主題の調べ方等
(調べ方マニュアルDB)
- ▶ 各館所蔵文庫情報等
(特別コレクションDB)
- ▶ 参加館の概要
(参加館プロフィールDB)

<参加機関数>

平成19年1月31日現在

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	合計
公共図書館 (小計)	78	100	88	20	286
都道府県	42	8	4	0	54
政令指定都市	8	4	3	1	16
市区町村	28	88	81	19	216
大学図書館 (小計)	51	27	15	20	113
国立大学	22	11	4	3	40
公立大学	4	2	1	1	8
私立大学	25	14	10	16	65
専門図書館、その他	16	7	4	8	35
国立国会図書館	3	1	0	0	4
合 計	148	135	107	48	438

レファレンス・サービスの類型

直接型(質問⇔回答)と
間接型(パスファインダー)

○ 直接型

利用者からの質問に対する
直接支援

事実調査、書誌事項調査、所蔵
調査、読書案内、類縁機関紹介、
利用案内・・・

○ 間接型

利用者が自分で調べることが
できることを目的とする

情報源となるツールの整備、情
報の整理・データベース化・・・



→この研修で扱う「事例」となるもの

レファレンスを「記録」する

- 質問と回答

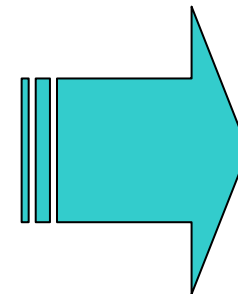
質問内容の確認と回答

- 調査の過程

どうやって調べたのか
何を使って調べたのか
どこまで調べたのか

- 調査の結果

業務の記録・統計・決裁

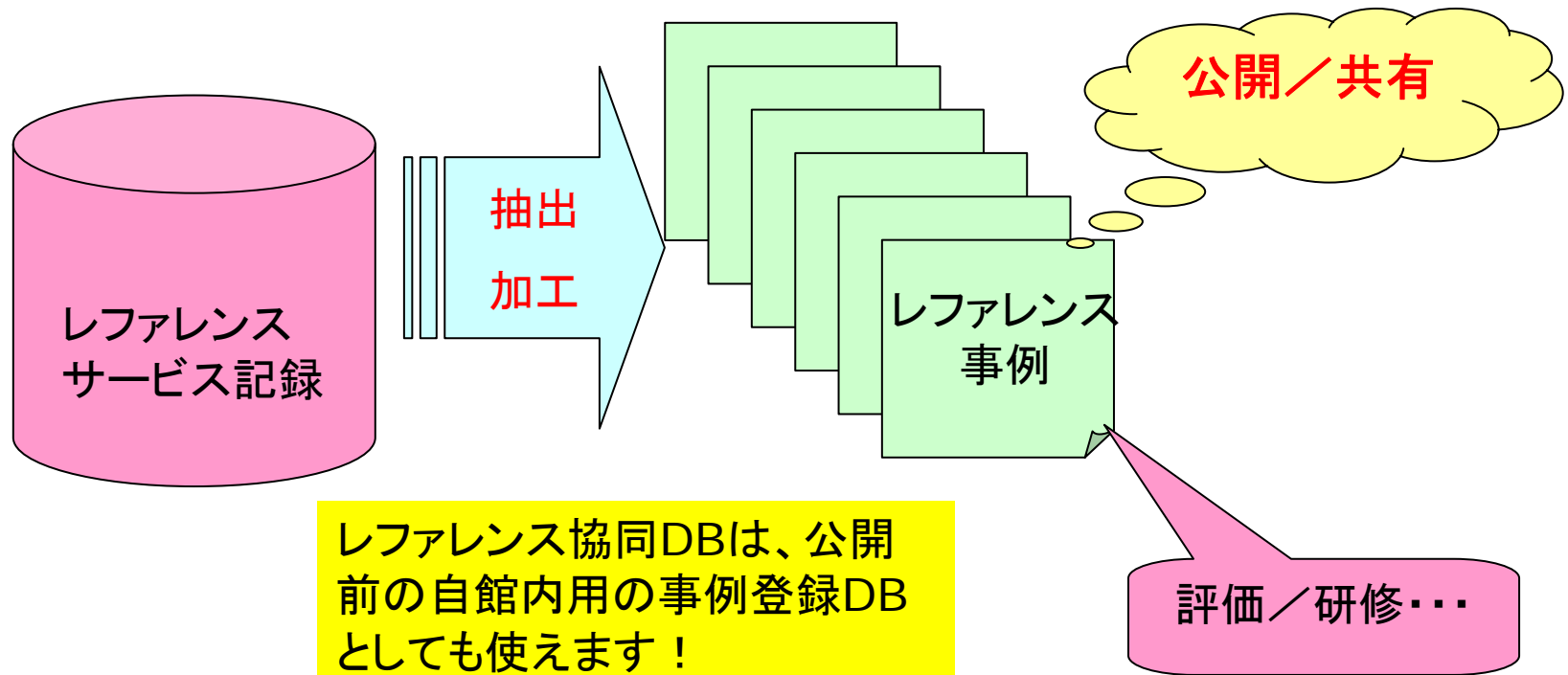


レファレンス「記録」と「事例」

		記録者	フォーム	作成時	利用者	作成目的
レファレンス記録	質問票	利用者	有	質問前	自館の職員	利用者が、自分の聞きたいことを図書館員に伝えるため
	調査メモ	図書館員	無	調査時		質問内容の確認 質問事項の申し送り 統計の作成 責任の明確化
	質問処理票	図書館員	有	サービス提供時		未解決問題の把握
	記録票	図書館員	有	サービス終了後		図書館内での情報共有 質問者への追加情報の提供 類似質問の調査のツール 質問傾向の把握 追加すべき資料の把握 職員研修の教材
レファレンス事例		図書館員	有	サービス終了後	自館職員 + その他 の利用者	多様な活用可能性

レファレンス「事例」とは？

レファレンスサービスの「記録」のうち、
館外への公開・共有を前提とするもの



2. 記録の活用

～記録をもとに作成する「レファレンス事例」の活用～

- 事例はどのように活用されるのか
 - 図書館の立場からは？
 - 利用者の立場からは？
- どのような事例が活用されるのか
 - どんな質問が？
 - どんな回答が？

図書館での活用

○ 図書館運営への活用

- サービスのPR「こんなことができます！」
- 業務の質的な分析・評価
- サービス改善のためのデータ

○ 図書館サービスへの活用

- 情報発信の素材として
- 研修の素材として
- 職員の知識情報の共有

利用者による活用

○ 調べ物の情報源

～自分で調べるノウハウを得る～

- 同じような事例で解決することも!?
- 同じ主題に関するツール・プロセスを知る

○ レファレンス・サービス活用の見本

～図書館でできることを知る～

- どうすれば解決への近道か？
- 図書館では何が得られるのか？

どのような事例が活用される？

○ 質問的には？

よくある質問

館の特徴や立地を象徴する質問

回答が類型化される質問

専門性が高く、ノウハウの継承が難しい質問

その他・・・

○ 回答的には？

内容回答に導くプロセスがよくわかる

主題に関する代表的ツールの紹介

記録された情報が充実

検索しやすい

3. 記録作成のあり方

～事例としての活用性を念頭に置いた記録作成～

- 「活用できる事例」と「活用しやすい事例」

活用しやすくするためには・・・？

- 記述すべき要素

中核的な情報

付加的な情報

- 事例作成のチェックポイント

内容

品質

活用しやすい事例

活用できる事例

質問・回答の内容による
ツール・プロセス…

活用しやすい事例

検索性
キーワード・分類…

活用しやすい事例の作成のために必要な記述要素とは？
…「レファレンス協同データベース標準フォーマット」に見てみよう

レファレンス事例に記述すべき要素

【中核的な情報】

- 質問
- 回答
- 事前調査事項
- 回答プロセス
- 参考資料
- 照会先
- 寄与者

【付加的な情報】

- 事例作成日
- NDCの版
- NDC
- 内容種別
- 質問者区分
- キーワード
- 調査種別
- 解決/未解決
- 備考

- 登録番号
- 登録日時
- 最終更新日時
- 参加館ID

- 管理番号
- 公開レベル

【ローカル項目】

- 質問者情報（氏名・連絡先）
- 担当者情報（氏名等）
- 受付日時・方法
- 回答日時・方法 など

※自館ないでのみ保持されるべき情報(非公開)

※『レファレンス協同データベース事業 データ作成・公開に関するガイドライン』 P.14

中核的な情報

○ 質問から回答までに至る過程

項目名	項目の記述内容
質問	利用者から受けたレファレンス質問の内容
回答	質問者に対して回答した内容
事前調査事項	質問者が事前に調べていたこと
回答プロセス	回答するにあたって経た調査のプロセス
参考資料	回答の情報源となる資料
照会先	回答の情報源として、質問者に示した図書館外部の人・機関
寄与者	事例データの作成に際し、情報提供等をした図書館外部の人・機関

回答とプロセス・情報源

種別	回答 (求められる 情報の内容)	「回答」/「回答プロセス」 として補足的に提供す る情報	参考資料 (回答の根拠)
文献紹介 (読書案内)	本・資料	書評、探し方、おすすめ の観点	(書評、他のレファレンス事例)
書誌的事項調査	書誌情報	調べ方	書誌・目録、出版情報
所蔵調査	所蔵の有無、 場所	自館OPAC・目録の検 索方法・特性	自館OPAC、カード 目録、冊子目録
所蔵機関調査	所蔵機関	総合目録・他館OPAC の検索方法・特性	他館OPAC、総合目 録、出版情報
事実調査	事実	根拠となった資料	所蔵資料、インター ネット情報

付加的な情報

○ 事例の検索・利用の際に役立つ情報

項目名	記載する意義～これによって何ができる？～	つかいみち	
		検索	利用
事例作成日	どの時点における結果であるかがわかる	○	○
NDC	主題により検索ができるようになる	○	
内容種別	各館のデータ管理の実情に合わせた分類による検索が可能に	○	
キーワード	テーマ・トピックによる検索・ブラウジングが可能に。 ※統制を考える必要があるか	○	
調査種別	調査の性格による絞り込みが可能に	○	
質問者区分	質問者のレベルの絞り込みが可能に	○	○
解決／未解決	解決か未解決かによりデータを絞り込むことができる	○	

事例作成・公開のためのチェックポイント

- **内容そのもの**に問題がないか？

～事例選定の条件～

例:「レファレンス協同DB参加規定」

「レファレンス協同DBデータ作成・公開に関するガイドライン」

- **必要十分な記載**がされているか？

～品質の維持～

用途に合致した活用のために

事例の信頼性

「参加規定」・「ガイドライン」に見る事例の条件

データベースへの登録の条件	公開の条件 (参加館公開の場合)
個人情報 <small>が</small> 記載されていないこと	個人のプライバシーが尊重されていること
公序良俗 <small>に</small> 反していないこと	質問者の特定につながる恐れが無いこと
著作権法 <small>に</small> 抵触していないこと	差別表現等の点で問題がないこと

公開のための品質の維持

品質チェック	公開に当たっての条件
他人が読んで理解できる？ (業界用語を使わない、プロセスの明示…)	中核的な情報が記されていること
	記載内容に関する典拠となる情報源が適切な記載方法で記入されていること
	「事例作成日」が記入されていること
回答の根拠は明確？ (典拠・引用元の明示、書誌事項の正確な記述、internet情報へのアクセス…)	歴史上の人物や著名人に関する事例の場合に、公開された確かな情報源に基づいており、かつ、個人情報に対する配慮がなされていること
	過去の事例の場合、現在でも内容が適切であると判断できること
	未解決事例の場合、調査のプロセスが記入されていること

4. 登録事例を見てみましょう



レファレンス協同 データベース

[データベース検索](#) [利用方法](#) [お問い合わせ](#)

[Collaborative Reference Database](#)

[事業概要](#) | [利用上の注意](#) | [参加館のページ](#) | [国立国会図書館](#) |

5. おわりに

- 記録作成の業務への組み込み
「記録を書き残す～選ぶ～事例化」の方向性
- NDLでは・・・？
これまでの取り組みと今後の展開
- 経験の共有と評価
よりよいサービスに向けて

記録作成の業務への組み込み

- 文書レファレンス書式・処理票
- カウンターメモ
- 手書きの「記録票」
→書くのが大変、データ化も大変・・・

「記録を書き残す～選ぶ～事例化」の方向性

NDLでは・・・？

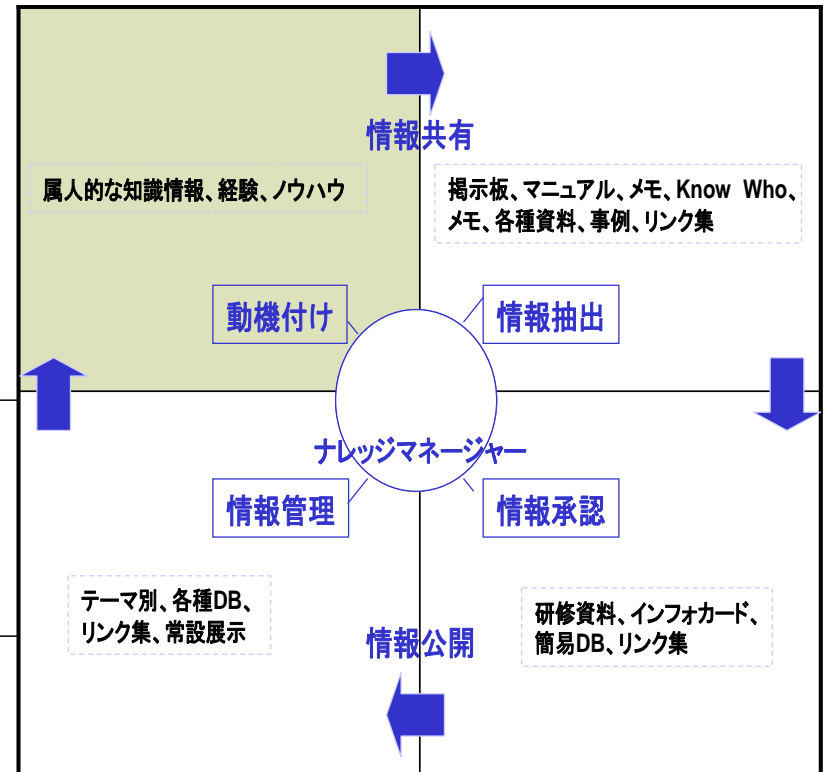
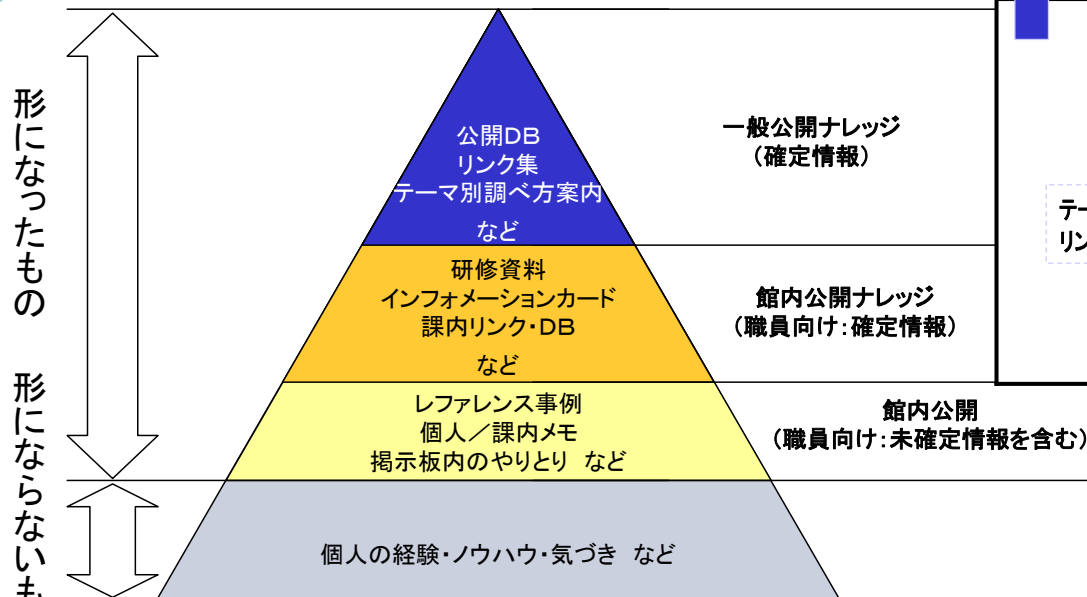
- 文書によるレファレンスの定型フォーム化
- 各カウンターでの「記録票」
- メールレファレンスの蓄積
- レファレンス協同DBへのデータ提供
(2007年1月末現在 650件)

- イン트라ネットでのCMS活用による掲示板への記録と共有

「ナレッジ提供サービス」(仮称)に向けての取り組み

共有しあう「文化」を創ることの意義

「形にならない知識」を形に残し、新たなサービスにつなげる



経験の共有と評価

- 全てのレファレンスのうち自館で処理するものはほんの一部であり、さらに1担当者が処理するのはそのまた一部に過ぎない・・・
- 人材の育成・後継者を育てる
- 経験の共有が不可欠
- 共有・公開することで、「違う目で見えてくるもの」
- そして、より充実したサービス・情報発信に向けて・・・

おしまい

ご清聴ありがとうございました！