



レファレンス・サービス

2015
時実 象一
tokizane@aichi-u.ac.jp

情報サービスの種類



- **レファレンス・サービス**
- 図書館の持つ情報源 (インターネットを含む) で回答
- **レフェラル・サービス**
- 他の図書館、情報源を紹介
- **情報提供サービス**
- **カレントアウェアネス、アラート**
- **情報源の収集・整理・配架**
- 参考図書の整備
- 検索ツールの整備

2

レファレンス・サービス



- 利用者からの質問に回答
 1. 情報そのものや回答の提供
 - 図書の提供
 - 質問への**回答**の提供
 2. 情報源の紹介
 - **情報源**の提示・提供
 - **情報源**の所在紹介
 3. 支援
 - 図書館の利用案内
 - 情報源の利用案内

3



レファレンス・サービスの実際



- 質問例 (堀込 静香ほか、「レファレンスサービス演習」(2003)より)
 - ゴッホが家族や友人に宛てた手紙を集めた本を読みたい。書名、出版社などを知りたい。
 - 夫婦別姓に関する文献を知りたい
 - ピアノ、ハーブシコード、チェンバロの違いと歴史を知りたい
 - 南米のマテ茶とはどのようなものか
 - シーボルトの略伝と、その記念碑のある場所を知りたい
 - 音曲とは何を指すのか

7

立川市中央図書館



レファレンス・サービスPR用ちらし(立川市中央図書館)

8

レファレンス・サービスのツール

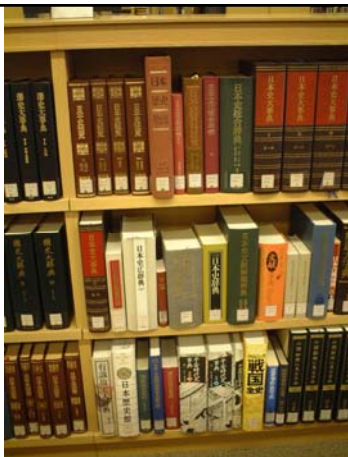


- 蔵書
- 参考図書
 - 辞書、事典、便覧、地図等
- データベース
 - OPAC、新聞記事
- 検索エンジン
 - Google, Yahoo!
- その他所蔵資料
 - 地域資料、議会資料

9



参考図書



データベース



検索エンジン



利用者の情報要求



- 書誌・文献
- 所蔵
- 所在
- 事実
- 調べ方

14

書誌・文献



- 書誌 (bibliography)
 - 国立国会図書館 (National Diet Library) 日本全国書誌
 - NDL-OPAC
- 文献 (雑誌などの一記事) (document)
 - NDL-OPAC (雑誌記事索引)
 - その他データベース (CiNii Articles など)

15

所蔵 (holdings)



- 自分の図書館に所蔵しているか
- ツール
 - 昔はカード目録
 - MARC: Machine-Readable Catalog
 - OPAC: Online Public Access Catalog
 - 各図書館の OPAC
 - 国立国会図書館の OPAC: NDL-OPAC

16



所在 (locating)



- 自分の図書館にないときは
 - Union Catalog (総合目録)
 - WebCat - CiNii Books (日本の大学図書館の蔵書)
 - 国立国会図書館サーチ (NDL Search)
 - (国立国会図書館および主な公立図書館の蔵書)
 - <http://iss.ndl.go.jp/>
 - OCLC Worldcat (世界の図書館の蔵書)
 - カーリル (図書館横断検索)
- 資料の入手
 - 図書館の相互利用
 - 図書館間相互貸借 (Interlibrary Loan: ILL)
 - 複写も可能

18

事実 (facts)



- 参考図書
- 専門情報機関
- 専門家
- データベース
- インターネット (信頼性の吟味が必要)
 - ホームページ
 - Wikipedia

19

調べ方 (methods)



- 図書館の利用法
- 参考図書の使い方
- インターネット・データベースの使い方
- 講習・研修

20

レファレンス・サービスの手順



- 質問の受付 (記録票)
- レファレンスインタビュー
- 調査
- 回答の提示・評価
- 記録 (記録票)

21

東京都立図書館



東京



- 4. 調査1 (相談カウンター、電話)**
各館事務所の調査や番書検索により該当した資料を調査します。
- 5. 調査2 (Eメール、郵便)**
調査に当るレファレンスフォーム、CD-ROM、インターネットなども活用し、回答や新聞、雑誌を調査しています。問合せの内容の記載が充分かどうか確認したり、さらに資料の参考文庫にあたることもあります。
- 6. レファレンスツール**
効率的に調査できるように、独自にも複数のツールを併用しています。調査にあたっては、それぞれツールを使い分けています。



- 7. 回答方式の作成**
調査した内容を簡単にわかりやすくまとめ、回答を作成しています。できるだけ早く回答することも心がけています。
- 8. 事例の蓄積**
回答した内容について、定期的に点検しています。典型的な質問や繰り返し聞かれる質問がデータベース化し、今後の調査の参考にしています。
- 9. 事例公開**
蓄積した事例の中から、読者の皆様への役立つと思われるものをホームページ上で公開しています。事例は年4回更新しています。
[レファレンス事例データベース](#)

質問の受付



- カウンター
- 電話
- FAX
- 電子メール
- 郵送

24



質問処理票の例	質問処理票(月 日)
	氏名(団体名) (電話) (内線)
質問事項(口頭・電話・文書)	
所蔵・所在調査 主題文献 事項調査 その他	
回答要旨・参考文献	
	担当()
他機関依頼(紹介先)	照会先()

E-レファレンス
必要な情報や資料をさがすおたつたいをします

以下をよみ読みいただき、このページの一番下にある「申込み」ボタンをクリックしていただき、申込み画面に進みます。

- 堺市在住または在勤の方に限りお申込みいただけます。
- 堺市に関する質問や、堺市の図書館独自の資料に関する質問については、誰でもお申込みいただけます。
- 原則としてEメールでお答えしますが、問い合わせ等のため電話で連絡させていただくことがあります。
- 申し込まれた内容は、個人を特定できないようとした上で、図書館ホームページ等で公開させていただきますことがあります。
- 下記の質問には回答できません。
 - ・医療、健康等に関する相談
 - ・法律相談、特許相談に関するもの
 - ・人権室内しんぶんは身上相談等に関するもの
 - ・古書類、美術品およびこれに類するものの鑑定および価格調査
 - ・固定または将来の予想に属する問題
 - ・個人のプライバシーに関係するもの
- 特に努力、時間等を要する調査については回答をお断りする場合があります。
- 図書館へのご意見、ご要望は[こちら](#)へお寄せください。

[申込み](#)

E-レファレンス
必要な情報や資料をさがすおたつたいをします

以下をよみ読みいただき、このページの一番下にある「申込み」ボタンをクリックしていただき、申込み画面に進みます。

- 堺市在住または在勤の方に限りお申込みいただけます。
- 堺市に関する質問や、堺市の図書館独自の資料に関する質問については、誰でもお申込みいただけます。
- 原則としてEメールでお答えしますが、問い合わせ等のため電話で連絡させていただくことがあります。
- 申し込まれた内容は、個人を特定できないようとした上で、図書館ホームページ等で公開させていただきますことがあります。
- 下記の質問には回答できません。
 - ・医療、健康等に関する相談
 - ・法律相談、特許相談に関するもの
 - ・人権室内しんぶんは身上相談等に関するもの
 - ・古書類、美術品およびこれに類するものの鑑定および価格調査
 - ・固定または将来の予想に属する問題
 - ・個人のプライバシーに関係するもの
- 特に努力、時間等を要する調査については回答をお断りする場合があります。
- 図書館へのご意見、ご要望は[こちら](#)へお寄せください。

[申込み](#)

Live Chat

ask wa Your librarians are online [Chat with a Librarian](#)

Please fill out the following information and click the Connect button to begin chatting.

I want to remain anonymous. [Please click here for explanation.](#)

* Name

* E-mail


* Question

Clicking "Connect" means you agree to the [Service Terms](#)

Required Fields [Connect](#) [Reset Form](#)

レファレンス・インタビュー

- 利用者の調査の手助けをする
 - 利用者は何が知りたいか言わない
 - 利用者は何が知りたいかわからない
 - 利用者は知りたいことを正しく把握していない





- 「この図書館で一番古い竹取物語の本が見たい」
→ 実は富士山の名前のいわれが知りたかった
- 「五・一五事件について知りたい、簡単に、どんなことが起こったかわかるものでいい」
→ 「五・一五事件」について書いてある本は沢山あるが
- 実は犬養毅首相が暗殺された様子が知りたいとのこと
- 部屋のどの辺りで撃たれたのかなど
→ 当時の新聞記事を探したら詳しく書いてあった



- 「戦前の雑誌の記事の索引はないですか」
- 実は「ルリカケスに関する昔の論文があったら見たいんですけど」
- 「黒田長礼(大正の人)がルリカケスについて書いた論文があると思うのですが.....」
- 「黒田長礼が奄美大島で発見した唯一の鳥のことを調べているんです」
→ 新聞記事に載っていた
→ 鳥名は「ルリカケス」ではなく「ミヤコショウビン」。発見したのは「黒田長礼」ではなく「田代安定」

レファレンス・インタビュー



- 利用者とのコミュニケーション
 - 利用者をこわがらせない
 - 利用者を信頼させる
 - 利用者とは仲良くなる



レファレンスサービスの原則



- 資料を提供することが原則
- 軽微な質問なら解答を与えてもよい

34

レファレンスサービスと専門家の助言



- 法律上資格のある専門家しか助言・回答してはいけない分野
 - 病気と治療 医師
 - 医薬 薬剤師
 - 法律 弁護士(司法書士)
- 図書館は資料提供にとどめる

35

レファレンスサービスの原則



- 図書館の立場として回答することが好ましくないもの
 - 他人のプライバシーにかかわる質問
 - 学校の宿題
 - 懸賞問題
 - 将来の予想に関する質問
 - 身の上相談

36

インターネットの利用



- インターネットの情報には信頼性に欠けるものもあるので、注意が必要
 - Wikipedia
 - 匿名の記述であることが問題
 - 図書館としては利用しない(内容に責任が持てない)
 - 利用者の責任で使ってもらう
 - オンライン百科事典など
 - 出版社が責任をもって利用できるので、利用できる
 - レファレンス協同データベース
 - 活用を図る

インターネットの利用



- Wikipedia の注意すべき言い回し
 - 「とんぼ玉(とんぼだま、蜻蛉玉)は、穴の開いたガラス玉(ビーズ)のこと。模様のついたガラス玉をトンボの複眼に見立てたため、「とんぼ玉」と呼ばれたといわれている。」
 - 「しかし、この時期にも出羽海部屋の派閥争いの関係で八百長のような話が出たりもした。玉錦はこういった依頼を断っていたのではないかと**いわれている。**」
 - 「ローマ帝国皇帝クラウディウス2世は、愛する人を故郷に残した兵士がいたと士気が下がるという理由で、ローマでの兵士の婚姻を禁止した**といわれている。**」
 - うわさ、または思い込み(時にはでっち上げ)
 - 書いた本人も自信がないため、あいまいな言い方をしている
 - 出典が書いていない「事実」は危険が一杯

レファレンス協同データベース



- 国立国会図書館のプロジェクト
 - <http://crd.ndl.go.jp/jp/public/>
- 図書館のレファレンス事例を収集して提供



レファレンス協同データベース
Collaborative Reference Database

ヘルプ トップに戻る

レファレンス事例一覧

検索条件: 5/17
1-10件目を表示中

レファレンス事例(1) 調べ方マニュアル(1) 特別コレクションデータ(0) 参加館プロフィール(0)

検索条件: 3件 並び替え: 最新更新日時 [降順] 10件まで

レファレンス事例番号	登録日	提供館	更新日
1. 地ス-1999-034	1999年09月01日	埼玉県立久那岡図書館	2009年02月25日
質問	ベニクワツの生態について書かれた資料を探している。		
回答	書籍 道徳書を調べ、以下の資料を紹介する。『原色絶世日本海産動物図鑑』はクワツの分類群『道徳類日科 動物たちの地球 6』は海産動物の発生上『動物学辞書』は、『玉川実業百科大事典』の ...		
2. B2007M0516	2007年05月09日	国立国会図書館(National Diet Library)	2007年12月08日
質問	やまぐらについて調べられる資料を探しています。		
回答	書籍 東京大学の書籍『やまぐら』に関する記述がある資料は以下のとおりです。【 】は当該書籍のページ番号、【やまぐら】は植物名ではなく、スズムシの茎を乾燥させた加工食品名のこと ...		
3. B2005F0202	2005年03月29日	国立国会図書館(National Diet Library)	2005年12月01日
質問	日本産の、特定の大型クワツについて、1922年に上掲書が著述として「ベニクワツ Nemoptera nomurai KISHINOYE」と記載した。しかし、1952年以降の出版物では、Stomol ...		
回答	この種に分類されるために、当該種は、OFAの種目表(種目)「エゼンクワツ」で記載したところ、下記(1)の文献の「和名と学名の由来(p. 8)に、学名を「Stomolophus nomurai(Kishinouye)」として紹介した ...		



パスファインダー



- 特定のテーマに関する文献、情報の探し方・調べ方の案内
 - リサーチナビ(国立国会図書館)

愛知県立文芸センター 愛知県図書館

利用案内 本を借り 行事案内 お問い合わせ 資料サービス 図書館概要

検索欄

17/20 登録済み 検索のページ

検索結果

愛知県図書館 検索結果一覧

資料の種類

1

特別号 「日英・英日辞書」について 読むこと No.17 (B)	特別号 「日英・英日辞書」について 読むこと No.16 「辞書の読み方」 No.15 「辞書の読み方」 No.14 「辞書の読み方」 No.13 「辞書、辞書について 読むこと」 No.12 「辞書の読み方」 No.11 「辞書の読み方」 No.10 「辞書の読み方」 No.9 「辞書の読み方」 No.8 「辞書の読み方」 No.7 「辞書の読み方」 No.6 「辞書の読み方」 No.5 「辞書の読み方」 No.4 「辞書の読み方」 No.3 「辞書の読み方」 No.2 「辞書の読み方」 No.1 「辞書の読み方」
----------------------------------	---

リサーチ・ナビ

国立国会図書館

リサーチ・ナビについて
 リサーチ・ナビの使い方
 国立国会図書館に行く
 図書館に行く

NDL-OPAC
 国立国会図書館サーチ
 海外書誌検索

リサーチナビへようこそ

「本をさがす」

国立国会図書館にあるかさがす

- 国立国会図書館にある本をさがす
- 題名から国別新刊誌などの本をさがす
- 江戸時代以前の書、辞書、書籍をさがす
- 題名から本をさがす
- 国立国会図書館にある本をさがす

本の種類からさがす

図書	音楽・音楽録音
雑誌	雑誌
新聞	新聞
アジア研究関係資料	音楽楽
雑誌・博士論文・学術論文データベース	
江戸時代以前の書、辞書、書籍	
文庫群(漢文・古漢文)・古文書	

「しらべるヒント」

分類

アメリカ国立議会図書館蔵書
 電子書籍 読書録 読書録

科学技術(理工) 経済・工学/化学/医療/その他自然科学
 経済・金融/産業界の動向/スポーツ/教育/社会問題
 経済(国産・地方経済)/法律/経済学
 経済・金融/歴史・地理/芸術・美術/言語・文学
 中国・韓国などのアジア(東洋)日本(除く)の歴史・文化

しらべるためのツールあれこれ

- 国立国会図書館にある本をさがす
- 国立国会図書館サーチ
- 海外書誌検索
- 学内IPアドレス

