



第6回レファレンス協同データベース事業フォーラム

**デジタル時代のレファレンスサービス**  
ーレファレンス協同データベース事業の  
ノウハウを効果的に活用するためにー

 鶴見大学文学部  
ドキュメンテーション学科  
原田智子 

Tomoko Harada 2010 1

**レファレンスサービスの基本**

★**人的支援サービス**  
図書館員による利用者に対するきめ細かなサービスこそ重要！

★**プロとしての情報サービス**  
質と信頼性の重視！  
複雑で高度な質問の増加！  
回答期限の厳守！

誰でも気軽に検索する時代

Tomoko Harada 2010 2

**レファレンスサービスの調査のポイント**

1. 必ず信頼性のある資料に基づいて回答する。
2. 複数の資料(原則3種類以上)で確認する。
3. 調査年代が適切かどうかを確認する。

Tomoko Harada 2010 3

4. 調査プロセス、調査に使用した資料と検索語を、記録として保存し、活用できるようにしておく。

★調査プロセスの詳細な記述が重要  
★情報の得られなかった情報源の記録も忘れずに




5. 利用者の満足度を高める。  
コミュニケーション能力 } 重要!  
インタビュー技術 }

Tomoko Harada 2010 4

**デジタル時代のレファレンスサービス**

★**変化した部分**

- 1)レファレンス情報資源の多種多様化  
印刷物と電子メディア(Web情報資源の増加)  
Web情報資源:玉石混淆・動的(急速な変化)

 +  + 

Tomoko Harada 2010 5

- 2)従来型(対面式中心)  
+ デジタルレファレンス(非対面式)
- 3)図書館からの情報発信の推進
- 4)さまざまな記録手段の活用
- 5)情報の共有化の促進

Tomoko Harada 2010 6

## デジタル時代のレファレンスサービス

### ★変化しない部分

- 1) レファレンスサービスの基本姿勢  
人的支援 = 人による人へのサービス
- 2) 品質保証と高い信頼性による情報サービス
- 3) 利用者の満足度を高める
- 4) 図書館員としての高い達成感と充実感
- 5) 進歩する技術の習得や向上心

Tomoko Harada 2010

7

## Web情報源の質と信頼性の判断基準

### ★図書館員が、レファレンスサービスを行う場合の判断基準として、以下の点に配慮する

1. 発信者または作成者が誰であるか  
国、地方公共団体、大学、学協会、図書館、物理的に実在する企業、など  
個人 → 上記所属機関に属している場合、人物情報源等からの確認がしやすい

Tomoko Harada 2010

8

### 2. 記名か無記名か

作成者、運営者、著者の記載がある  
一部の匿名を除き、記名されていれば、  
人物情報源などからの確認が可能  
電子メールアドレスの記載があれば連絡可能

### 3. 有料か無料か

有料の商用データベースは、情報の収集段階での  
評価基準がある ⇒ 質と信頼性の保障  
無料では、他の判断基準項目と重ねて考慮する

### 4. 利用者認証が必要かオープンか

有料のデータベースでは、必ず  
ID(利用者番号)とPW(暗証番号)が必要

Tomoko Harada 2010

9

### 5. 対応する印刷物の存在

以前または現在、

対応する印刷物が存在するか否か

6. 以前に利用して有益であったか(経験)
7. 運営組織が社会的に認知されているか
8. 内容の定期的更新が認められるか
9. 顧客の質問に対して、迅速に回答してくれるか
10. 個人情報保護などに配慮しているか  
プライバシーマークの認証表示  
電子メール受付画面での暗号化(https://)

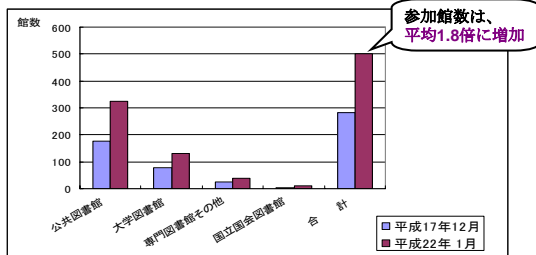
Tomoko Harada 2010

10

## レファレンス協同データベースの参加館数

平成14年: 実験事業として開始

平成17年12月: データベースを一般公開



Tomoko Harada 2010

11

## 図書館としての「レファ協」の活用法

### ★「レファ協」は、レファレンス記録の宝庫★

1. 自館データベースの構築に利用できる。  
新たにシステム開発しなくても、自館のレファレンス記録データベースを構築できる。  
公開が自由選択: **自館のみ参照**  
(3レベル)    参加館公開  
                  一般公開

Tomoko Harada 2010

12

2. 実際に処理した他館のレファレンス記録を参照できる。
3. 必要なレファレンスツールの評価ができる。
4. 新人研修やスキルアップ研修に活用できる。
5. コメント機能・掲示板などの活用により、図書館間のコミュニケーション、情報交換などを促進できる。
6. 統計機能の活用により、データ登録件数やアクセス回数などのデータが得られる。
7. 利用者ニーズを確認し、資料収集に役立てられる。

Tomoko Harada 2010

13

### 図書館員としての「レファ協」の活用法

1. レファレンスツールの1つとしての活用
2. 調査内容の確認
3. 調べ方のヒント  
(レファレンス事例・調べ方マニュアル)
4. 情報が得られない場合の神頼み
5. レファレンスツールの有効的な活用法を知る
6. スキルアップのための自学自習のテキスト
7. 利用者教育の素材
8. 他館の図書館員との交流・情報交換

Tomoko Harada 2010

14

### レファレンス協同データベース事業に望むこと

1. 質と信頼性の保障
2. 参加館の登録件数の増加 → PR活動  
レファレンス記録を必ず保存する習慣
3. 調査プロセスの詳細な記述  
詳細な記録こそ、後日の有効活用に繋がる
4. 情報が得られなかったレファレンスツールの記載項目欄の設置  
(現在は、回答プロセスや備考に記入)

Tomoko Harada 2010

15

5. 記録フォーマットへの記述の標準化  
情報源の書誌データの記載  
書名、出版者、版表示、発行年、掲載ページ  
Webのサイト名、URL、アクセス年月日
6. 未解決事例の登録以降の履歴公開
7. 記録フォーマットからのリンク機能  
Web情報源URLへのリンク  
(平成22年4月から可能に)

Tomoko Harada 2010

16

### レファレンスサービスは オート・クチュール

★同じ内容の質問であっても、個人個人の情報活用目的は、異なるものである。質問者(図書館利用者)の立場に立ったサービスを心掛ける。

★レファレンス協同データベースの活用も1つのツールと考え、過信せずに自らの手で確認作業を行った上で、情報提供する。

Tomoko Harada 2010

17

レファレンスサービスは、奥が深く、  
図書館の顔となる人的サービス！



ご清聴有難うございました。



Tomoko Harada 2010

18