

レファレンスツールの評価

吉田 昭子*

The Evaluation of Reference Tools

Akiko Yoshida

要 旨 公共図書館の現場では利用者の質問に回答するために、どのような資料が利用されているのだろうか。本研究の目的は、図書館現場で図書館員が役立つと評価しているレファレンスツールを具体的に明らかにし、その評価結果を図書館員の研修や大学での教育場面で活用する方法について考察することである。

図書館の現場の職員を対象としてアンケート調査を実施し、レファレンスサービスに役立つと評価されたツールに関して先行調査との比較を行った。その結果、現場の図書館員が高く評価したレファレンスツールのタイトルは類似していることが明らかになった。

さらに、アンケートの結果を実務経験のない大学生の授業や図書館員向研修で活用することを試みた。アンケート結果を活用することが、サービス経験のない大学生の学習だけでなく、実務経験のある図書館員向の研修においても、レファレンスツールに対する理解を深める上で、効果的であることが認識された。

キーワード レファレンスツール 評価 図書館

1 はじめに

1.1 先行研究の検討

公共図書館では図書館の利用者からさまざまな質問がよせられ、図書館員は日常的にそれらの質問に多様なツールを使用して回答している。何らかの情報（源）要求を持っている利用者に対して、その必要とする情報ないし情報源を効率よく入手できるように援助することやそれを行うための関連諸業務は、レファレンスサービスとよばれる¹⁾。レファレンスサービスでは、図書館員は調査に際して、レファレンスブック、インターネットを介さずに利用される電子資料、インターネットを介したウェブサイト等のレファレンスツールを利用する。

国立国会図書館は、インターネット上でレファレンスサービスに関する研究動向を「レファレンスサービスに関する研究文献リスト」²⁾として紹介している。レファレンスサービスに関する文献を、テーマ別に「研究の実態」、「サービスの実態」、「サービスのモデル」、「ネットワーク環境下でのレファレンスサービス」、「歴史・図書館事情」に分けている。レファレンスツールであ

* 本学教授 図書館情報学

るインターネット情報源の活用は、「ネットワーク環境下のレファレンスサービス」に分類されている。レファレンスサービスの評価に関する先行研究は、サービスの質や枠組に関する研究などでは行われているが、レファレンスツールの評価についての研究は多いとはいえない。

これまでもレファレンスツール類の特徴やさまざまな分野での使用事例の紹介は、図書館情報学の教科書や図書館員向けの研修において行われてきた。しかし、図書館現場で日常業務に役立つレファレンスツールとは何かは、必ずしも明らかにされてはこなかった。その疑問に答えるため、図書館員を対象としたアンケート調査が実施されている。図書館員がどのようなレファレンスツールを役立つと評価しているのかを、具体的に明らかにするための調査である。

1999年3月には、東京多摩地域のレファレンスサービス担当者を対象としたアンケート調査「こいつは使える！レファレンスブック あなたの10冊」³⁾が実施された。2008年9月には、レファレンスブックの中で印象に残ったもの、おすすめのを募集する「わたしが選んだレファレンスブック・ベスト10(2008)」⁴⁾が行われている。2008年の調査は1999年の調査の方法に基づいて実施された。1999年の調査は紙媒体で東京多摩地区の図書館員を対象に行われた。一方、2008年の調査はインターネット上でより広い対象にむけて回答を募集して行われた。

これらのアンケート調査以外にも、国立国会図書館のレファレンス協同データベース⁵⁾に登録された各図書館の事例を対象とした研究も行われている。間部、小田は、データベースに登録された事例を基に、よく使用されるレファレンスブックや回答を可能としたレファレンスブックを抽出し、レファレンスブックの特性や傾向を評価している⁶⁾。

これらの調査は、いずれもレファレンスブックについて実施されており、インターネットを介さずに利用される電子資料、インターネットを介したウェブサイト等は対象としていない。

1.2 研究目的と研究方法

本研究の目的は、図書館の現場で役立つと評価されているレファレンスツールを明らかにすること、さらにその評価結果を大学の教育現場や図書館員の研修で活用する方法について考察することである。研究方法としては、現場で役立つレファレンスツールを明らかにするために、図書館員を対象に実施したアンケートの結果を用いる。筆者が、愛知図書館協会において、2004年から2012年のレファレンスサービス研修^{7),8)}で受講者を対象として実施した質問紙によるアンケート結果を取り上げ、先行研究との比較を行う。

次に調査結果を、図書館学の司書課程の授業でサービス経験のない大学生の授業、レファレンスサービス経験を持つ図書館員向けの研修で活用する方法について考察する。文化学園大学及び日本図書館協会中堅ステップアップ研修Ⅱでの事例を取り上げる。なお、筆者のアンケート調査はレファレンスブックに加え、インターネット上のツールも調査対象にした。

2 現場でよく使われるレファレンスツールに関する調査結果

2.1 愛知図書館協会でのレファレンスブックに関するアンケート調査

筆者は、愛知図書館協会のレファレンス研修(2004～2012)で、アンケート調査を実施し、受

第1表 あなたのおすすめレファレンスブック10冊(3票以上)

順位	書名	出版者	得票数	得票率	NDC分類	順位	書名	出版者	得票数	得票率	NDC分類				
1	世界大百科事典	平凡社	87	40.5%	0	43	愛知県 人物・人材情報リスト 2009	日外アソシエーツ	5	2.3%	2				
2	国史大辞典	吉川弘文館	82	38.1%	2		各種 県史(誌)・市史(誌)	各都道府県市町村			2				
3	日本大百科全書	小学館	79	36.7%	0		加除式法規(現行日本法規・現行法規総覧)索引等	ぎょうせいほか			3				
4	日本国語大辞典	小学館	71	33.0%	8		郷土資料事典	人文社			2				
5	理科年表	丸善	69	32.1%	4		最新世界各国総覧	東京書籍			3				
6	広辞苑	岩波書店	64	29.8%	8		雑誌新聞総かたろく	メディアリサーチセンター			0				
7	現代用語の基礎知識	自由国民社	54	25.1%	8		世界の統計	総務省統計局			3				
8	角川日本地名大辞典	角川書店	53	24.7%	2		大百科事典	平凡社			0				
9	大漢和辞典	大修館書店	49	22.8%	8		男女共同参画白書平成22年版	中和印刷			3				
10	日本統計年鑑	日本統計協会	43	20.0%	3		名古屋市史 索引	名古屋市役所			2				
11	イミダス	集英社	40	18.6%	8		ニューグローヴ音楽大辞典	講談社			7				
12	国書総目録	岩波書店	36	16.7%	0		54	朝日学習年鑑 調べ学習			朝日新聞社	4	1.9%	0	
13	人物レファレンス事典	日外アソシエーツ	35	16.3%	2			絵本の住所録			法政出版			0	
14	総合百科ポプラディア	ポプラ社	30	14.0%	0			世界児童・青少年文学情報大事典			勉誠出版			9	
15	日本国勢図会	日本評論社	22	10.2%	3			世界統計年鑑			原書房			3	
16	愛知百科事典	中日新聞本社	20	9.3%	0			データでみる県勢			矢野恒太郎記念会			3	
17	中部年鑑	中部経済新聞社	17	7.9%	0			伝記・評伝全情報			日外アソシエーツ			2	
18	日本歴史地名大系	平凡社	14	6.5%	2			日本書籍総目録			日本書籍出版協会			0	
19	美術作品レファレンス事典	日外アソシエーツ	13	6.0%	7	暦日大観		新人物往来社	4						
20	世界年鑑	共同通信社	12	5.6%	0	20世紀日本人名事典		日外アソシエーツ	3	1.4%	2				
	日本十進分類法 新訂9版	日本図書館協会			0	愛知県の地名		平凡社			2				
	ブリタニカ国際百科事典	ティビーエス・ブリタニカ			0	岩波=ケンブリッジ世界人名辞典	岩波書店	2							
	六法全書	有斐閣			3	岩波西洋人名辞典	岩波書店	2							
24	現代日本文学総覧	日外アソシエーツ	11	5.1%	9	絵本・子どもの本総解説	自由国民社	0	0	2					
世界国勢図会	矢野恒太記念会	3			外国人物レファレンス事典	日外アソシエーツ	2								
26	新編 国歌大観	角川書店	10	4.7%	9	寛政重修諸家譜	続群書類従完成会	2	8	2					
27	全国市町村要覧	第一法規			3	故事俗信ことわざ大事典	小学館			8					
27	知恵蔵	朝日新聞社	9	4.2%	8	作品名から引ける日本文学全集案内	日外アソシエーツ	3	1.4%	9					
	日本の統計	日本統計協会			3	作家名から引ける日本文学全集案内	日外アソシエーツ			9					
	30	朝日ジュニア学習年鑑			朝日新聞出版	8	3.7%			0	調べごと解決 情報源	生活情報センター	0	2	0
		角川日本姓氏歴史人物大辞典			角川書店					2	新潮日本人名辞典	新潮社			2
34	日本美術作品レファレンス事典	日外アソシエーツ	7	3.3%	7	西洋人物レファレンス事典	日外アソシエーツ	3	1.4%	2					
	読売年鑑	読売新聞社			0	ゼンリン住宅地図	ゼンリン			2					
	愛知県統計年鑑平成21年度刊	愛知県			3	中日新聞縮刷版	中日新聞社			0					
	家庭の医学	保健同人社			5	統計情報インデックス	日本統計協会			3					
	現代日本人名録	日外アソシエーツ			2	名古屋市統計年鑑	名古屋市			3					
	なごやの町名	名古屋市計画局			2	日本家紋総覧	角川書店			2					
40	日本人名大事典	平凡社	6	2.8%	2	日本件名図書目録	日外アソシエーツ	3	0	0					
	日本の参考図書	日本図書館協会			0	日本民俗大辞典	吉川弘文館			3					
	出版年鑑	出版ニュース社			9	美術年鑑	美術年鑑社			7					
	日本古典文学大辞典	岩波書店			9	ビジュアル博物館	同朋社出版			0					
40	ブリタニカ国際年鑑	ティビーエス・ブリタニカ	6	2.8%	0	平凡社大百科事典	平凡社	3	0	2					
	62	明治・昭和東海都市地図			柏書房	3	1.4%			0	2				

第2表 おすすめレファレンスブック (3票以上分類別)

NDC分類	書名	出版者	得票数	順位	得票率	NDC分類	書名	出版者	得票数	順位	得票率
0	世界大百科事典	平凡社	87	1	40.5%	3	日本統計年鑑	日本統計協会	43	10	20.0%
	日本大百科全書	小学館	79	3	36.7%		日本国勢図会	日本評論社	22	15	10.2%
	国書総目録	岩波書店	36	12	16.7%		六法全書	有斐閣	12	20	5.6%
	総合百科ポプラディア	ポプラ社	30	14	14.0%		世界国勢図会	矢野恒太記念会	11	24	5.1%
	愛知百科事典	中日新聞本社	20	16	9.3%		全国市町村要覧	第一法規	9	27	4.2%
	中部年鑑	中部経済新聞社	17	17	7.9%		日本の統計	日本統計協会			
	世界年鑑	共同通信社	12	20	5.6%		愛知県統計年鑑 平成21年度刊	愛知県	7	34	3.3%
	日本十進分類法 新訂9版	日本図書館協会					5	43	2.3%		
	ブリタニカ国際百科事典	テイビー・エス・ブリタニカ	加除式法規(現行日本法規・現行法規総覧)索引等	ぎょうせいほか							
	朝日ジュニア学習年鑑	朝日新聞出版	8	30	3.7%		最新世界各国総覧	東京書籍	5	43	2.3%
	読売年鑑	読売新聞社					世界の統計	経務省統計局			
	日本の参考図書	日本図書館協会	7	34	3.3%		男女共同参画白書 平成22年版	中和印刷	4	54	1.9%
	出版年鑑	出版ニュース社					世界統計年鑑	原書房			
	ブリタニカ国際年鑑	テイビー・エス・ブリタニカ	6	40	2.8%		データでみる県勢	矢野恒太郎記念会	3	62	1.4%
	雑誌新聞総かたろぐ	メディアリサーチセンター					統計情報インデックス	日本統計協会			
	大百科事典	平凡社	5	43	2.3%		名古屋市統計年鑑	名古屋市	69	5	32.1%
	朝日学習年鑑 調べ学習	朝日新聞社					日本民俗大辞典	吉川弘文館			
	絵本の住所録	法政出版	4	54	1.9%		4 理科年表	丸善	4	54	1.9%
	絵本・子どもの本総解説	自由国民社					5 家庭の医学	保健同人社	7	34	3.3%
	調べごと解決 情報源	生活情報センター	3	62	1.4%		7 美術作品レファレンス事典	美術作品レファレンス事典	日外アソシエーツ	13	19
中日新聞縮刷版	中日新聞社	日本美術作品レファレンス事典				日外アソシエーツ		8	30	3.7%	
日本件名図書目録	日外アソシエーツ	82	2	38.1%	ニューグローヴ音楽大辞典	講談社	5	43	2.3%		
ビジュアル博物館	同朋社出版				美術年鑑	美術年鑑社	3	62	1.4%		
平凡社大百科事典	平凡社	53	8	24.7%	8 日本国語大辞典	小学館	71	4	33.0%		
国史大辞典	吉川弘文館				広辞苑	岩波書店	64	6	29.8%		
角川日本地名大辞典	角川書店	35	13	16.3%	現代用語の基礎知識	自由国民社	54	7	25.1%		
人物レファレンス事典	日外アソシエーツ				大漢和辞典	大修館書店	49	9	22.8%		
日本歴史地名大系	平凡社	14	18	6.5%	イミダス	集英社	40	11	18.6%		
角川日本姓氏歴史人物大辞典	角川書店				知恵蔵	朝日新聞社	9	27	4.2%		
現代日本人名録	日外アソシエーツ	7	34	3.3%	故事俗信ことわざ大事典	小学館	3	62	1.4%		
なごやの町名	名古屋市計画局				9 現代日本文学総覧	日外アソシエーツ	11	24	5.1%		
日本人名大事典	平凡社	5	43	2.3%	新編 国歌大観	角川書店	10	26	4.7%		
愛知県 人物・人材情報リスト 2009	日外アソシエーツ				日本古典文学大辞典	岩波書店	6	40	2.8%		
各種 県史(誌)・市史(誌)	各都道府県市町村	4	54	1.9%	世界児童・青少年文学情報大事典	勉誠出版	4	54	1.9%		
郷土資料事典	人文社				作品名から引ける日本文学全集案内	日外アソシエーツ	3	62	1.4%		
名古屋市史 索引	名古屋市役所	伝記・評伝全情報	日外アソシエーツ	作家名から引ける日本文学全集案内	日外アソシエーツ						
20世紀日本人名事典	日外アソシエーツ	3	62	1.4%	寛政重修諸家譜	続群書類従完成会	9	9	9		
愛知県の地名	平凡社				新潮日本人名辞典	新潮社					
岩波=ケンブリッジ世界人名辞典	岩波書店	3	62	1.4%	西洋人物レファレンス事典	日外アソシエーツ	9	9	9		
岩波西洋人名辞典	岩波書店				ゼンリン住宅地図	ゼンリン					
外国人物レファレンス事典	日外アソシエーツ	日本家紋総覧	角川書店	9	9	9	9	9			
寛政重修諸家譜	続群書類従完成会	明治・昭和東海都市地図	柏書房								

分野 (タイトル数)
 0 門 (総記 25), 1 門 (哲学 0), 2 門 (歴史 24),
 3 門 (社会科学 16), 4 門 (自然科学 2),
 5 門 (技術, 工学 1), 6 門 (産業 0),
 7 門 (芸術, 美術 4), 8 門 (言語 7),
 9 門 (文学 6)

講者に、よく使うおすすめのレファレンスブック 10冊をたずねた。3票以上のタイトルを得票数の順に排列したのが第1表、分類（NDC）の順に排列したのが第2表である。

得票率は、研修参加者（総数215名）に対する得票の割合である。NDC日本十進分類法（Nippon Decimal Classification）は日本の多くの公共図書館で用いている分類体系であり、内容によって区分し記号を当てている。第1表では、百科事典が上位に位置し、全体の1位を『世界大百科事典』、3位を『日本大百科全書』が占めている。2位の『国史大辞典』は歴史分野、4位の『日本国語大辞典』、6位の『広辞苑』は国語辞典として知られている。いずれも百科事典的な要素を持った辞典である。3票以上を集めた85タイトルのうち、分類で上位をしめたのは、0門（総記29.4%）、2門（歴史28.2%）、3門（社会科学18.8%）であった。8門（言葉8.2%）や9門（文学7.1%）は、ともに調べものによく使うツールの中で占める割合は、それほど多くはない。

2.2 よく使われるレファレンスブックに関するアンケート調査結果の比較

第1章1節でとりあげた「こいつは使える！レファレンスブック あなたの10冊」（1999年）、「わたしが選んだレファレンスブック・ベスト10」（2008）の順位を比較した結果が、第3表である。アンケート調査の方法は、筆者の愛知図書館協会の調査も2008年調査も1999年調査の方法に準拠して実施している。

『世界大百科事典』、『国史大辞典』、『日本大百科全書』、『日本国語大辞典』などの百科事典や百科事典的要素が強い資料がいずれの調査でも上位を占めている。順位の前に※印を付けたの

第3表 よく使われるレファレンスブック調査結果比較

書名	出版者	愛知図書館協会アンケート調査結果 (2004～2012年度)	「わたしが選んだレファレンスブック・ベスト10」 (2008年)	「こいつは使える！レファレンスブック あなたの10冊」 (1999年)
世界大百科事典	平凡社	※1位	8位	13位
国史大辞典	吉川弘文館	※2位	※1位	※2位
日本大百科全書	小学館	※3位	※4位	※1位
日本国語大辞典	小学館	※4位	※2位	※3位
理科年表	丸善	※5位	※5位	※4位
広辞苑	岩波書店	6位	8位	※4位
現代用語の基礎知識	自由国民社	7位	12位	9位
角川日本地名大辞典	角川書店	8位	6位	19位
大漢和辞典	大修館書店	9位	※3位	8位
日本統計年鑑	日本統計協会	10位	11位	21位
イミダス	集英社	11位	139位	9位
国書総目録	岩波書店	12位	6位	11位
人物レファレンス事典	日外アソシエーツ	13位	10位	-
総合百科ポブラディア	ポプラ社	14位	18位	-
日本国勢図会	日本評論社	15位	17位	32位
愛知百科事典	中日新聞本社	16位	-	-
中部年鑑	中部経済新聞社	17位	-	-
日本歴史地名大系	平凡社	18位	19位	-
美術作品レファレンス事典	日外アソシエーツ	19位	15位	-
世界年鑑	共同通信社	20位	50位	29位
日本十進分類法 新訂9版	日本図書館協会	20位	-	-
ブリタニカ国際百科事典	ティビーエス・ブリタニカ	20位	19位	36位
六法全書	有斐閣	20位	14位	36位

は、各調査の1位から5位のタイトルであり、調査で上位をしめるタイトルは類似している。

14位の『総合百科ポプラディア』は、愛知図書館協会と2008年の調査ではあがっているが、1999年の調査には見られない。『総合百科ポプラディア』は、子ども向けの百科事典として2002年に刊行された資料で、図表類が豊富で、分かり易い説明が付されている。子どもからよせられる質問に回答するためだけではなく、大人に対するサービスにも活用できる点が図書館員から高く評価されている要因である。

愛知図書館協会のアンケート結果では、地名に関する資料である『角川日本地名大辞典』、『日本歴史地名大系』の他に、郷土、地域に関する資料として『愛知百科事典』、『中部年鑑』などがあげられている。3つのアンケート結果を比較すると、地域性による相違はあるが、評価されているレファレンスブックには大きな変化が見られない。すなわち、リストにあがっているレファレンスブックが実践の中で長期にわたり有効性が確認されている資料であることを示している。

2.3 よく使われるインターネット上のツール

図書館の現場でよく使われるインターネット上のツールについて、第4表に愛知図書館協会における2012年の受講者のアンケート結果を示した。

第4表の得票率は、研修受講者24名（公共図書館員15名、大学図書館員7名、その他2名）

第4表 よく使われるインターネット上のツール（3票以上）

順位	サイト名 (URL)	得票数	得票率	合計	所属
1	国立国会図書館 リサーチ・ナビ (http://rnavi.ndl.go.jp/rnavi/)	8	33.3%	32	国立国会図書館
	国立国会図書館 レファレンス協同データベース (http://crd.ndl.go.jp/reference/)	8	33.3%		
	国立国会図書館サーチ (http://iss.ndl.go.jp/)	5	20.8%		
	国立国会図書館 (http://www.ndl.go.jp/)	4	16.7%		
	国立国会図書館 日本法令索引 (http://hourei.ndl.go.jp/SearchSys/)	1	4.2%		
	近代デジタルライブラリー (http://kindai.ndl.go.jp/)	2	8.3%		
	国立国会図書館デジタル化資料	1	4.2%		
	NDL Authorities	1	4.2%		
	国際子ども図書館 (http://www.kodomo.go.jp/search/index.html)	1	4.2%		
	国立国会図書館 HP 電子図書館 (http://dl.ndl.go.jp/)	1	4.2%		
2	国立情報学研究所 CiNii (http://ci.nii.ac.jp/)	7	29.2%	12	国立情報学研究所
	Webcats Plus (国立情報学研究所) (http://webcatplus.nii.ac.jp/)	3	12.5%		
	GeNii 学術コンテンツ・ポータル (国立情報学研究所) (http://ge.nii.ac.jp/genii/jsp/index.jsp)	1	4.2%		
	Webcats (国立情報学研究所) (http://webcat.nii.ac.jp/)	1	4.2%		
	Google (http://www.google.co.jp/)	9	37.5%		
12	Google scholar (http://scholar.google.co.jp/)	2	8.3%	12	Google
	Google ブックス (http://books.google.co.jp/)	1	4.2%		
	国文学研究資料館 (http://www.nijl.ac.jp/)	2	8.3%		
4	日本古典籍総合目録データベース (http://base1.nijl.ac.jp/infolib/meta_pub/KTGDefault.exe?DEF_XSL=default&GRP_ID=G0001401&DB_ID=G0001401KTG&IS_TYPE=meta&IS_STYLE=default)	3	12.5%	5	国文学研究資料館
	YAHOO! JAPAN (http://www.yahoo.co.jp/)	4	16.7%		
5	愛蔵くん (http://www.aichi-pref-library.jp/oudan/aichi_oudan_f.htm)	3	12.5%	4	愛知県図書館
	愛知県図書館 (http://www.aichi-pref-library.jp/)	1	4.2%		
7	AmazonBOOK (http://www.amazon.co.jp/)	3	12.5%	3	Amazon
	政府統計の総合窓口 e-Stat (http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do)	3	12.5%		
	ウィキペディア (http://ja.wikipedia.org/)	3	12.5%		
	絵本ナビ (http://www.ehonnaivi.net/)	3	12.5%		
	カーリル (http://calil.jp/)	3	12.5%		

中の得票率を示している。第4表に見られるように、国立国会図書館や国立情報学研究所は豊富なデータベースを提供している。インターネット上のツールは、次々に開発されて増加する一方で、統合と再編が繰り返される。そのため、レファレンスブックに比べるとアンケート結果の経年変化を比較することが難しい。そこで、第5表では、各ツールを提供している所属機関に着目して、愛知図書館協会における過去5年（2008年から2012年）のアンケート結果の順位変化を比較して示した。

第5表 よくつかわれるインターネットの所属機関の変化

所属する機関	2012年	2011年	2010年	2009年	2008年
国立国会図書館	1位	1位	2位	1位	1位
国立情報学研究所	2位	2位	1位	3位	5位
Google	2位	3位	4位	2位	3位
国文学研究資料館	4位	8位	17位	-	12位
YAHOO	5位	4位	6位	5位	4位
愛知県図書館	5位	12位	3位	4位	12位
Amazon	7位	-	6位	10位	-
総務省統計局	7位	5位	-	-	-
ウィキペディア	7位	8位	4位	6位	-
絵本ナビ	7位	12位	9位	10位	12位
カーリル	7位	-	17位	-	-

過去5年間を振り返ると、国立国会図書館、国立情報学研究所、国文学研究資料館等の国立機関や政府関係機関、検索エンジン（GoogleやYahoo）が上位を占めている。愛知県図書館も含め、公的機関のサイトが上位に位置している。その理由として、情報提供機関に対する信頼性をあげることができる。また、これらのサイトは、各図書館や機関の蔵書検索をあわせて、一度にまとめて横断的に検索できる機能を持っているものが多い。

7位の「カーリル」は、日本全国6000以上の図書館（2013年9月現在）の蔵書検索をリアルタイムでまとめて検索することができる。2010年3月に公開されたサイトである。カーリルが評価される理由には、自館が属する地域よりもさらに広範囲な地域の蔵書検索が可能ながあげられる。県や市町村の枠を越え、利用者が利用可能な範囲の蔵書を確認できる。

同じく7位の「Amazon」や「絵本ナビ」は資料の書誌事項（書名、出版社、出版年、価格等）を確認したり、資料を購入する際に有効なサイトである。「絵本ナビ」は、絵本を対象年齢別や著者、出版社等で探すことができるというこのサイトならではの独自性も持っている。

「ウィキペディア」は2001年に開始された誰でも編集可能なインターネット上の百科事典で、250以上の言語版が提供されている。査読制がないことや書きかけの記事が多いこと等から、内容の信頼性に対する疑問も指摘されている。しかし、「検証の可能性」、「独自研究は載せない」、「中立な観点」という方針による改善が行われ、発展過程にあるという肯定的な見解もある⁹⁾。

図書館員に対するアンケート結果では、実際のレファレンス質問の最初の第一歩には便利であるものの、印刷媒体等の複数の情報源をあわせて裏付を取っているというコメントがみられた。図書館員がインターネット上のツールを利用する上で、各サイトの信頼性は重要な評価基準と

なっている。図書館員が、個々のツールを有効活用するために、それぞれ各サイトを実際に使いながら、使い勝手や特徴に留意していること、利用者ニーズを考えつつ各図書館の実情にあわせた日常的な工夫や努力を積み重ねていることがわかる。

3 レファレンスツール評価結果の学習への活用法に関する考察

3.1 考察の手順

第2章では、図書館員を対象としたレファレンスツールに関するアンケート調査を実施した。調査結果を先行調査と比較し、現場で役立つと評価されているレファレンスツールのタイトルを具体的に明らかにした。本章では得られたアンケート結果を、レファレンスツールの学習の場、授業や研修の場面で活用する方法について考察する。

調べものに活用可能なレファレンスツールは、図書、電子媒体、データベース、インターネット上のツールなど幅が広く、多岐に及ぶ。効率的に求める情報を探し出すには、現場でのレファレンス実務に即した形で、効率的かつ効果的にレファレンスツールを選択して活用する必要がある。ここでは、2種類の対象者の異なる学習場面、すなわちレファレンスサービスの初心者である大学生対象の授業と一定の経験を持つ図書館員の研修での活用を取り上げる。

最初に、図書館学の司書課程の授業で、レファレンスサービス経験を全く持たない大学生がレファレンスツールを学ぶ場合である。初学者が実務に近い形でレファレンスサービスの実際を学ぶには、どのような段階を踏んで学習すればよいのか。図書館の現場でのレファレンスサービスを追体験するために、アンケート結果を役立てることを考えた。そこで、筆者が担当している図書館学の授業の中で、現場で高く評価されたツールをレファレンスサービスの実践事例と結びつけることで、より具体的にレファレンスツールの特徴や使用方法をプロセスに基づいて学習者に身に着けさせることを目指した。

次に、レファレンスサービス経験を持つ図書館員向けの研修での活用について考える。ある程度の基礎知識や活用経験を持つ図書館員の研修、スキルアップの場でのアンケート結果の活用についてとりあげる。ここでは、日本図書館協会が実施している中堅ステップアップ研修Ⅱ^{10) - 13)}で筆者が担当した研修での活用事例を取り上げる。図書館員が個別に蓄積した知識を共有し、レファレンスツールをよりよく使いこなすために、アンケート結果の活用方法を考える。

3.2 初学者（大学生）の学習場面での活用

3.2.1 よく使われるレファレンスブックに関するアンケート結果の活用

文化学園大学の図書館司書養成「情報サービス論」の授業の中でレファレンスブックのアンケート結果の活用を試みた。この授業の目標は、図書館における情報サービスの意義、種類を明確にして、市民から寄せられる情報ニーズに対し、どのような情報源、検索システムを駆使して対応すべきかを学ぶことにある。「レファレンス質問と回答事例から見たよく使われるレファレンスツール」(2回)、「レファレンス事例データベースの活用と評価」(1回)の授業の中で取り上げた。学習者が調べものやレファレンスツールの利用経験が少ないことを勘案し、現場の図書

館員アンケート結果と国立国会図書館のレファレンス協同データベースの事例を組み合わせて用いることにした。

3.2.1.1 事前準備

「レファレンス質問と回答事例から見たよく使われるレファレンスツール」の第1回目の授業の中で、レファレンスブックに関する研究の動向やレファレンス協同データベースの概要について取り上げた。授業時には、現場の図書館員を対象としたアンケートで高く評価されたレファレンスブックの現物を用意し、学習者が実際に手に取ってみることができるようにした。

3.2.1.2 アンケート結果とレファレンス事例の活用

図書館員対象のアンケート結果で上位を占めているレファレンスブックのタイトルについて、レファレンス協同データベースの事例を検索し、具体的にどんな分野や事例で使用されているかを学習者に確認させた。ここでは、『理科年表』の事例を取り上げる。

レファレンス事例データベースにアクセスして、『理科年表』を含む事例を検索した。150件のデータがヒットし、分類別の内訳は、0門総記(1件)、1門哲学(1件)、2門歴史(11件)、3門社会科学(11件)、4門自然科学(110件)、5門技術(8件)、6門産業(3件)、8門言語(3件)、9門文学(1件)となる。質問の類型を見ると、事実調査(57件)、文献紹介(51件)、文献調査(2件)、所蔵機関調査(1件)となっている。

検索結果から、『理科年表』が自然科学を中心とした質問に用いられ、事実調査(事実をたずねる質問)や文献紹介(本や雑誌類の紹介)で頻繁に使われている資料であることが確認できる。レファレンスサービスの現場での実際の使用方法について理解を深めさせた。

次に、学習者にデータベースに登録された事例を基に、レファレンスサービスのプロセスを再現させ、レファレンスブックの利用を体験させた。『理科年表』に含まれているデータの内容は幅が広く、たとえば「首都間の距離」、「日本付近のおもな被害地震年代表」、「湖の深さ」などの多様なデータが掲載されている。事例データベースの質問回答事例を読むだけでなく、より身近に感じ、調査に役立つポイントを理解させることを目指した。

最後にアンケート結果でランキングが高いレファレンスブックを実際に手にとり、資料の特徴、収録範囲、使い方等について分析をさせた。『理科年表』の場合は6部(暦、天文、気象、物理/化学、地学、生物)と付録で構成され、それぞれ数値、図表、統計などが収録されている。巻末に50音順索引があることに注目させた。実際に索引を使用して本文を検索することで、確実かつ容易に調べることができることを実感させた。使い方のコツを知るには、その構成や特徴を理解することが重要であることを学習者自身に気づかせ、資料の解題としてまとめさせた。

3.2.2 よく使われるインターネット上のツールに関するアンケート結果の活用

「情報検索演習」の授業で、インターネット上のツールに関するアンケート結果を活用した。この授業は、学習者自身が自分の必要とする資料やデータをインターネット等を通じて効率的に

検索できるようになること、情報についての概説的な知識や技術を習得するとともに、実生活で活用できるような身近で基礎的な事項を学ぶことを目的としている。

できるだけ学習者自身がインターネットにアクセスし、実際にパソコンを使って検索する時間を多く確保するように配慮した。検索実習の内容を決定するにあたって、レファレンスツールのアンケート結果を取り入れ、現場の図書館員がよく使用していると回答しているインターネット上のサイトから蔵書検索、政府機関のサイト、検索エンジン等を選んだ。

3.2.2.1 事前準備

情報検索演習の冒頭の部分で情報検索の基礎知識と理論を学ぶ段階で、検索エンジンについての概説を行い、図書館現場でのインターネット利用状況やアンケート結果について説明を行った。蔵書検索は、学習者の日常生活に役立つように、アンケートで上位に位置している国立国会図書館、国立情報学研究所を選んだ。文化学園大学が東京に位置していることを勘案して、東京都立図書館を加えた。学習者のインターネット利用の入口としては、文化学園大学図書館の関連サイト（国内外の情報検索等のリンク集）のページ¹⁴⁾を用いた。

3.2.2.2 アンケート結果の活用

国立国会図書館、国立情報学研究所の蔵書検索のページの検索を実際に体験させた。各機関の検索対象資料、検索画面、検索項目、選択項目を比較して、特徴を分析させた。大規模図書館の蔵書検索事例として、東京都立図書館を含めて、同一の書名や著者で検索を行い、それぞれの検索機能や結果表示の違いや使い勝手の違いを考えさせた。代表的な検索エンジン（Google, Yahoo, Bing）についても、同一の言葉での検索を行い、検索結果の違いや使い勝手のよさについて比較検討を実施した。

たとえば、現場の図書館員を対象としたアンケート結果で1位を占める国立国会図書館のトップページには、「蔵書検索」の他にも、「電子図書館」、「調べ方案内」等の数多くのサービスが提供されている。国会図書館が高く評価される要因の1つに、提供されている情報量やデータベースの豊富さがあげられる。「国立国会図書館サーチ」は国立国会図書館以外に全国の公共図書館、公文書館、美術館、学術研究機関等のデータベースも一度に検索することができる。それぞれの特徴や使い方のコツを知るには、実際に使用して自分なりの観点で比較分析してみる必要がある。学習者には、比較するにあたって、自分なりの比較項目を設定させ、結果をまとめたレポートを提出させた。蔵書検索の速さや検索項目の違いのほかにも、ページの使いやすさや親しみやすさ、利用者を意識したわかり易さ等についての観点を設定させ、さまざまな角度からの分析をさせた。各ページのデザイン、色などの視覚的な印象や効果、文字の大きさや長時間利用した際に目にやさしい設定等への配慮の必要性についての意見が見られた。学習者には、利用者としての視点や気づきを大切にしながら、もう一歩進めて、利用者と情報を結びつける司書としての視点にたった取り組みができるような指導を心がけた。

3.3 図書館員向レファレンス研修でのアンケート結果の活用

日本図書館協会が主催しているステップアップⅡ（2012年度、2013年度）の「情報サービス評価の方法」の中で現場の図書館員向のアンケートと結果を活用して研修を構成した事例を取り上げる。日本図書館協会で実施しているステップアップ研修Ⅱとは、司書・司書補資格取得後、図書館勤務経験7年以上を経ており、外部図書館研修の講師や図書館関係団体での発表活動を行った経験を持つ公共図書館員向けに設定されている研修である。この研修の特徴は、受講者が、中堅職員として既に職場におけるリーダー的な役割を期待されている人材であることにあ

3.3.1 事前準備と実施スケジュール

2013年度は受講者には研修実施前に、受講者（11名）に対して、事前課題として図書館業務に役立つレファレンスツールと評価の観点に関するアンケート調査表をメールで配信した。回答を回収し集計結果をまとめ、研修レジюмеとともに研修前に全員に印刷して配布した。研修実施時の時間配分（2時間30分）の設定は、第6表に示したとおりである。

第6表 情報サービスの評価のスケジュール内容

項目	内容	時間
講義	情報サービス、レファレンスサービスの評価について	30分
課題検討とグループ討議の進め方の説明	課題の設定趣旨 →レファレンス資料（情報）のプレゼンテーション、討議進め方を学ぶ ・グループ内の役割分担：司会1名、発表3名 ・討議の進め方	10分
グループでのプレゼンテーションと討議	各グループでのプレゼンテーションと討議 各自プレゼンテーション（4名×3分間＝12分間）	30分
休憩		10分
<発表1>第1発表者	各グループでの討議の内容と代表者選出のポイント（1名3分間）	10分
<発表2>第2発表者	代表1名によるプレゼンテーション（1名3分間） 質疑	10分
グループ討議	レファレンス資料評価の観点に関するグループ討議まとめ	25分
<発表3>第3発表者	討議結果発表：レファレンス資料（情報）評価の観点（3名×3分間）	10分
まとめ	講師によるコメントとまとめ	15分
		計 150分

研修の最初にレファレンスツールの評価の重要性、アンケート実施についての経緯やアンケートによるランキング結果に関する概説を行った。今回の研修の目的は、各自がレファレンスツールについてより深く理解し、評価して使いこなすために、職場内でどのような取り組みや工夫ができるのかを自分なりに考えられるような基盤を身に着けることにある。そのための事例として、少人数によるグループ討議による勉強会を行うことを想定していることを説明した。

グループでの討議を実施するために、11名の参加者を3グループに分けた。司会（1名）と発表者（第1発表者、第2発表者、第3発表者）の役割分担を決め、グループ内で協力して記録をとりながら討議を進めた。事前課題のアンケートでおすすめのツールとして、各自がどのような観点でどのようなレファレンスツールを選んだのかを、1名3分間ずつで発表させた。グループ

他のメンバーの前でそれぞれ説明をした後で、さらに質疑を行い、意見交換を行った。

発表者は3名で、第1発表者はグループでの討議の内容と代表者選出の経緯を説明する。グループ内で代表者に選ばれた1名は、第2発表者として自分のレファレンスツール評価についてのプレゼンテーションを行う。各グループのプレゼンテーションを聞いた後で、もう一度グループでの討議を実施する。そして、第3発表者がレファレンスツールについての評価に関してグループの意見をとりまとめて説明するという方法をとった。

グループ討議の方式をとった理由は、中堅ステップアップ研修Ⅱの受講者が、図書館現場で7年以上の経験を積んだ図書館員であり、職場内会議で運営や司会の立場にたつ人材だからである。図書館員もカウンター業務以外に、利用者向けの講習会やイベントを主催して、司会や説明者としての役割を分担することが多い。また、図書館の上司や同僚に自分なりに今後のサービス計画や仕事の進捗状況を説明しなければいけない機会も増加している。説得力のある主張をいかに展開できるかが、重要な要素になりつつある。自分が所属している図書館だけではなく、全国から集まった他館の図書館職員の前で自分の意見を発表する能力をみがく練習として、この研修を積極的に活用するように説明を行った。短時間に手際よく自分の主張を整理して構成しなおし、説得力のあるプレゼンテーションを展開できるようになることを意図した。

発表時間1名3分間を厳守するように、各グループにストップウォッチを配布した。3分間経過したら、途中でも発表をやめるというルールをとった。受講者は次第に時間配分になれて、グループ内で役割分担やまとめが手際よくできるようになった。

3.3.2 図書館員の討議の中で得られたレファレンスツール評価の観点

アンケート結果で上位を占めたツールは第1章の結果と類似しており、グループ討議の結果あげられた評価のポイントは、概ね次のような観点であった。レファレンスブックについては、「情報量の多さ」、「網羅性」、「情報の鮮度」、「正確性」、「編集者、出版社の信頼性」、「専門性」、「内容の充実度」、「内容の客観性」、「内容の公平性」、「使いやすさ」、「索引や目次類の完備」、「まえがき、凡例の内容」、「参考文献の有無」等があげられた。

「情報の量」、「情報の質」、「内容」、「資料の使いやすさ」についての評価が行われている。情報の量については、その多寡だけではなく、網羅性も考慮すべきであること、情報の質では、鮮度だけではなく、正確性や信頼性が求められている。また、内容面では、内容の専門性、充実度、客観性、公平性に着目している。情報量が増加するほど、大量の情報を短時間に探すことができるように使いやすくするための工夫が求められる。索引、目次、まえがき、凡例等が完備され、探すための仕組みが整っているか否かが重要視されている。参考文献の有無は、使いやすさという視点とともに次の調査への糸口の提供の有無を意味していると考えられる。

一方、インターネット上のツールについては、「情報量の多さ」、「網羅性」、「情報の鮮度」、「作成者の信頼性」、「情報の信頼性」、「安全性」、「客観性」、「公平性」、「正確性」、「内容の充実度」、「全文情報の取得の可否」、「検索性」、「使いやすさ」等があげられた。レファレンスブックの場合と同じように、「情報の量」、「情報の質」、「内容」、「ツールの使いやすさ」に関するポイ

ントがあげられている。それに加えて、インターネット上で提供される情報の安全性や全文情報の取得の可否も必要な要素として考えられていることがわかる。

4 おわりに

本稿では、図書館のレファレンス質問回答に使用されるレファレンスツールについて、現場図書館員に対するアンケート結果から、実際にどのようなレファレンスツールが使われているかに着目した。現場の図書館員がレファレンスサービスで有用であると答えているレファレンスブックは1999年、2008年、2004年から2012年の調査を比較してみると、上位の資料が共通していることが明らかになった。

そこで、図書館員に対するアンケート結果を、レファレンスツールに関する学習の場面で活用（図書館での実務経験のない大学司書課程の初学者向けの授業の中での活用と既に図書館での実務経験を積んだ図書館員のスキルアップ研修での活用）を試みた。その結果、図書館員によく使われるツールを選んでレファレンス協同データベースの事例を活用し、具体的に調査プロセスや使い勝手を追体験させることで、サービス経験のない学生にも模擬的にレファレンスサービスを体験させる意味で有効活用できることがわかった。

図書館員向けの研修では、グループ討議を通して、評価のポイントについて理解を深め、異なった角度からもう一度見つめなおすことができるという効果が生まれた。アンケート結果を活用することで、自己の評価に留まらず、より広い範囲や経験年数の異なる他の図書館員の評価ポイントや考え方を共有することが可能になった。

レファレンスツールの評価ポイントについては、レファレンスブックもインターネット上のツールも、「情報の量」、「情報の質」、「内容」、「資料の使いやすさ」を重視している傾向が見られた。インターネット上のツールについては、全文情報の提供の有無や安全性などがあげられた。PDFファイルで論文の全文が提供されたり、近代デジタルライブラリーのようにデジタル画像がインターネット上に提供されている場合も増加している。また、ポーンデジタルのように作成当初からデジタルの形で提供されている情報も増えている。印刷媒体や電子媒体をその特性に合わせて活用して、積極的に情報発信ができる環境が整いつつある。

レファレンスツールを使うだけでなく、必要なツールを自ら作り出すことが求められている。レファレンスツールの評価は、既存のツールの有効利用やレファレンス質問調査のスキルアップだけでなく、レファレンスサービスのPRや利用促進の面からも、一層重要性が増すと考えられる。今回は、レファレンスツールの評価ポイントについては、概略を述べるに留めた。今後も、引き続き、レファレンスツールの評価の観点についてさらに深く考察を行ってきたい。

謝辞

本稿執筆にあたり、研修において受講者へのアンケート実施や調査結果の活用を許可してくださった、愛知図書館協会、日本図書館協会の皆様に心より感謝いたします。

注・参考文献

- 1) 長澤雅男, 石黒祐子. 問題解決のためのレファレンスサービス. 新版, 日本図書館協会, 2007, 294p.
- 2) 国立国会図書館. レファレンスサービスに関する研究文献リスト.
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/thesis.html> (参照 2013-11-10)
- 3) 斎藤文男, 藤村せつ子. 実践型レファレンスサービス入門. 日本図書館協会, 2004, 162p. (JLA 図書館実践シリーズ, 1).
- 4) レファレンスクラブ. “わたしが選んだレファレンスブック・ベスト10 (2008)”.
http://www.reference-net.jp/my_best10.html (参照 2013-11-10)
- 5) レファレンス協同データベース. “レファレンス協同データベース”.
<http://crd.ndl.go.jp/reference/> (参照 2013-11-10)
- 6) 間部豊, 小田光宏. レファレンス質問への回答を可能にしたレファレンスブックの特性に関する研究. 日本図書館情報学会誌, 2011, vol.57, no.3, p.88-102.
- 7) 愛知図書館協会. 愛知図書館協会レファレンスサービス研修.
<http://www.aichi-pref-library.jp/ala/kensyu.html> (参照 2013-11-10)
- 8) 愛知図書館協会におけるレファレンスサービス研修
<http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/r2chap2-3.pdf> (参照 2013-11-10)
- 9) 日下九八. ウィキペディア: その信頼性と社会的役割. 情報管理, 2012, vol.55, no. 1, p.2-12.
<http://ci.nii.ac.jp/naid/130001855950> (参照 2013-11-10)
- 10) 日本図書館協会研修事業委員会. 2012 中堅ステップアップ研修 (2).
<http://www.jla.or.jp/committees/kenshu/tabid/414/Default.aspx> (参照 2013-11-10)
- 11) 日本図書館協会研修事業委員会. 2013 中堅ステップアップ研修 (2).
<http://www.jla.or.jp/committees/kenshu/tabid/462/Default.aspx> (参照 2013-11-10)
- 12) 秋本敏. ワンランク上をめざす司書のためのステップアップ研修: 日本図書館協会研修事業委員会の紹介. 情報の科学と技術. 2013, vol.63, no.4, p.158-159.
http://ci.nii.ac.jp/els/110009596905.pdf?id=ART0010055610&type=pdf&lang=jp&host=cinii&order_no=&ppv_type=0&lang_sw=&no=1384324425&cp= (参照 2013-11-10)
- 13) 秋本敏. JLA 中堅職員ステップアップ研修の10年. 図書館雑誌. 2010, vol.104, no.5, p.266-267.
- 14) 文化学園大学図書館. 文化学園大学図書館関連サイト集.
<http://lib.bunka.ac.jp/info/links.html> (参照 2013-11-10)