

# 資料相談の基礎知識と データベース活用法

令和3年4月15日(金)

鳥取県図書館職員実務研修会

鳥取県立図書館

情報相談課 相談担当

福市 信

# 本日のメニュー

- 1) 資料相談(レファレンス)サービスとは
- 2) 資料相談サービスの技法
- 3) データベースを活用しよう
- 4) コミュニケーションが大切
- 5) 資料相談もつながっています。

# 1) 資料相談(レファレンス)サービスとは

## 手段

- 利用者の質問に対して、適切な資料及び情報を提供するサービス

## 目的

- 人の夢の実現や課題の解決を応援するサービス

※何を提供したのかに加え、その後、何が起こったのかを意識することが大切。

# 図書館員ではなく利用者が主役

	利用者 ←	→ 図書館
×	質問する	回答する
○	主体的に調査をする	関係する資料や情報を提供する。

コロナウイルスの  
感染が拡大している世の中で

# 「布マスク」の作り方を調べたい

- 資料検索（キーワード:マスク&分類:594）

調査のノウハウの蓄積

[レファレンス協同データベース](#)（国立国会図書館）

<https://crd.ndl.go.jp/reference/>

日ごろから本を読んでおくこと

# ブラジルにおける感染者数 及び死者数は

- <https://covid19.who.int/table>

(WHO 世界保健機関)

- ☑ 情報源の特徴を押さえておくこと
- ☑ インターネットの情報も扱っていく時代に
- ☑ そのままを伝えること
- ☑ 情報に付加価値や判断を加えないこと

# 子どもに絵本を選んでほしい(電話)

## <インタビュー例として>

- ・何歳くらいのお子さんですか
- ・こんな本がいいというのがありますか
- ・好きなものをありますか(動物や乗り物など)
- ・男の子ですか、女の子ですか ←必要だった?

## ☑「読書相談は、参考業務の一つとして取り扱う」

※鳥取県立図書館参考相談(レファレンスサービス)取扱要領 第10条

- ☑利用者の了解があれば職員の個性が出てもOK
- ☑最初のやり取り(インタビュー)が大切



# カウンターに寄せられる相談事例

- ゲストハウスを始めたい
- カフェで和菓子を提供したい
- まちづくりに取り組む団体を設立したい
- ワインのためのブドウを栽培したい
- 胃を切除した。これから自分はどうなるのか
- 子どもとの接し方で悩んでいる
- 借金を相続することになった
- 知り合いが認知症家族のことで苦しんでいる

# ★ネットにないものが求められる時代

- 古い資料を探しに来る若者
  - ☑ 技術を持つ人がいない → 本から
- 米子から棚を見に来てくれる人
  - ☑ 思いもよらないアイデアが棚に並んでいる
- 図書館員の読んでいる資料を知りたい人
  - ☑ 多くの人と同じ情報を見ている。

# 資料相談サービスは「館」の総合力

総務課：施設管理・財務

支援協力課：連携・広報

資料課：コレクションの構築・分類

情報相談課・郷土資料課：資料の整理保存

資料相談サービス

## 2) 資料相談サービスの技法

現状

- 図書館や本の力が社会に十分に認識されている状況ではない。(残念ながら...)

だから

- 「ありません」で簡単に終わるサービス

目標

- どこまで調べられるかは自分との闘い

# 図書館にある情報を把握しよう

? 図書館にはどんな情報源がありますか

<一例>

本・雑誌・新聞・CD・DVD・パンフレット

フリーペーパー・チラシ・ポスター

データベース・インターネット

絵画／美術品・教科書・展示・職員・・・

☑どこにあるか、検索方法も把握しておこう

# 資料の特徴を把握しよう

- 図書

- ☑ 資料に目を通して、何が掲載されているかを見ておこう。検索できない情報に注目！

- 雑誌や新聞（定期刊行物）

- ☑ どんな情報が、どの時期に掲載されているか把握しておこう。

- インターネットの情報

- ☑ 本で入手できない情報を掲載するサイトや、本よりも早く掲載されるサイトを知っておこう。

# 回答は資料提供を基本とする

- 足が腫れているのはどうして？
  - ☑ 図書館が判断したり、助言してはいけない。
- 大きな木が近所に植えられている・・・
  - ☑ 資料を提示しながら丁寧に説明。
- 1兆という数字には0が何個付くか？
  - ☑ 「軽微な質問で資料の裏付けがあるものに限り返答を与えてよい」

※鳥取県立図書館参考相談(レファレンスサービス)取扱要領 第3条

- ☑ 専門機関・相談窓口を確認しておこう。

# 複数の資料で回答する

- コロナウイルスは暑さに弱い？
- お湯を飲むと効果がある？
  - ☑ 日々情報は変化する。時代によっても価値観が変わる。
  - ☑ 悪意やいたずらはいつの時代にもある。
- このキノコ食べられますか？
  - ☑ 誤字や誤植、ミスもいつの時代にもある。



# 情報を扱う際のポイント

- ☑ 誰が書いた情報なのか？（著・編・監修）
- ☑ いつの情報なのか（改定・新装版・オンデマンド版）
- ☑ 情報を発信しているのは誰か（出版社）
- ☑ 元ネタは確認できるのか（引用元）
- ☑ 複数の情報を比較する

※大切なのは、情報を鵜呑みにせず、  
利用する側が主体的に活用すること。

# レファレンスもチームワークで

- ☑ひとりで読める本の数は限られている  
1週間に1冊読む → 1カ月に5冊読む  
→ 1年に60冊読む → 一生に…
- ☑各職員の経験や趣味も調査に活かせる？  
→ 縄文時代が好き。留学経験がある。  
ギターが弾ける。お菓子作りが得意。
- ？ 仲間の得意なこと知っていますか

# 利用方法を伝えていく

- 県立図書館の相談担当職員2人
  - 57万人の質問には答えられない。
- ☑利用者だって自分で探したい
  - 利用者の時間を省く。  
相談しにくいことでも気軽に調べられる。  
どこにいても活用できる(引っ越しても)

### 3) データベースを活用しよう

2018

- ルーラル電子図書館  
(農山漁村文化協会)

2020

- 聞蔵Ⅱビジュアル(朝日新聞)
- ヨミダス歴史館(読売新聞)

※市町村立図書館での利用が可能に。

# 新聞記事検索の特徴1)

- キーワードを使って過去の新聞記事を検索し、本文を参照できる。
  - ☑ 記者の眼で選ばれた情報の集積
  - ☑ 時系列で比較的長いスパンで情報を確認することができる。
  - ☑ 新しい情報がコンパクトにまとまっている。
  - ☑ 新聞にはあらゆる分野の情報が掲載される。

# 新聞記事検索の特徴2)

- 朝刊に加え、夕刊・号外・地方面なども対象。
  - ☑ 毎日該当の新聞を読んでも出会えない情報が検索できる。
  - ☑ 英文、人物情報なども付属情報として  
(ヨミダス歴史館のみ)

# こんな場面で力を発揮します

- コロナウイルスと人権に関する話題は？
- (行政や議会から)コロナウイルスについて他自治体はどんな取り組みを行っているか？
- 屋内での過ごし方でよいアイデアはないか？
- (授業の教材として)コロナウイルス感染拡大を受けて海外の子どもたちはどんな風に過ごしているか？
- ウイルス発生直後の武漢の様子を知りたい。

# ルーラル電子図書館の特徴

・農山漁村文化協会が発行する『現代農業』や『農業技術体系』、『季刊地域』などの資料を全文検索でき、本文を参照できる。

☑ 「農業」を幅広くとらえるとよい

栽培・加工・里山・生活の知恵・伝統料理

農薬・害虫・ジビエ・道の駅・田舎暮らし など

☑ 農作業を解説するビデオや、作物から農薬や害虫を探す機能など様々な機能がある。

☑ 加除式資料にも対応。



# こんな場面で力を発揮します。

- イノシシの被害を防ぎたい
- 味噌を使ったスイーツを開発したい
- 最近使用方法が変更された農薬は
- 大山山麓での伝統的な食文化について
- 自由研究でヘチマを育てたい
- まきストーブのまきの集め方のコツは
- 庭のスギナを駆除したいけれど

## 4) コミュニケーションが大切

大切

- 調査をするのは(主役は)利用者

だから

- 職員と利用者とのやり取りが重要

※いつなん時でも、人の興味や関心、必要性を「肯定」できる仕事。

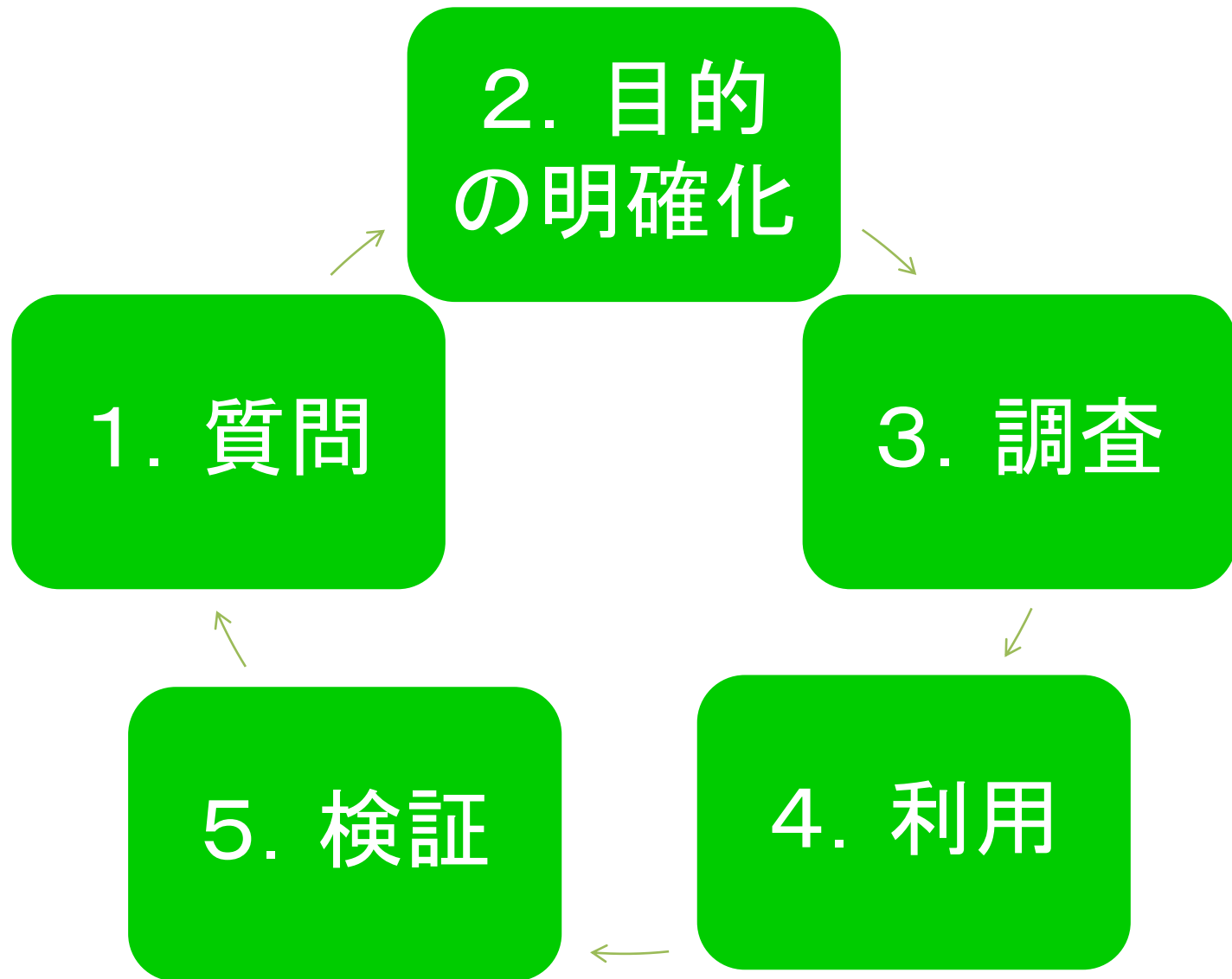
# 図書館は寛容性の高い場所

☑好奇心は大切

☑もっと大切なのは「共感しよう」とする姿勢

※「シンパシー」と「エンパシー」と

# レファレンスのプロセス



環境の  
本は？

どこの

どう使う

どんな

誰のため  
の

いつの

何のため  
に

子どもの宿題で、  
マイクロプラス  
チックの魚に与  
える影響を数値  
で表したい。

# 信頼はやりとりの潤滑油

- 知らないことは恥ずかしいことではない。
- お互いを上でも下でもなくフラットな関係に。
- お互いの役割分担について説明する必要性。

## 5) 資料相談もつながっています

- 地域に身近な存在であり、住民の生活に寄り添う市町村立図書館の存在
- 専門的な資料を揃え、調査・研究を得意とする県立図書館

※双方向に連携していきたいと思っています。

※出張レファレンス勉強会開催できます。

※「支援協力課」が窓口です。

ご清聴ありがとうございました。

鳥取県立図書館 情報相談課 相談担当

福市 信

〒680-0017 鳥取県鳥取市尚徳町101

電話：0857-26-8155

FAX：0857-22-2996

電子メール：[fukuichim@pref.tottori.lg.jp](mailto:fukuichim@pref.tottori.lg.jp)