

インターネット時代のレファレンス —実践・サービスの基本から展開まで

大串夏身・田中均 著

A5・230頁 定価(本体2,300円+税) ISBN978-4-8169-2289-3 2010年11月刊行

明日から効果的な “レファレンスサービス”に 取り組むために

- 図書館における重要な役割の一つ“レファレンスサービス”を、高度情報通信ネットワーク社会の時代に合わせ、活発化させ充実させるための1冊です。
- レファレンスサービスについて基礎から学ぶことができ、図書館が組織として安定したサービスを展開する方法を紹介しています。現在のインターネット環境に即して、すぐに活用できる事例も多数収録。公共図書館に求められる具体的なサービスがわかります。
- 内容理解を助ける「資料」及び本文で取り上げたウェブサイトの「URL一覧」付き。

著者プロフィール

大串夏身 1948年東京都生まれ。早稲田大学第一文学部卒業後、東京都に司書として勤務、東京都立図書館、東京都企画審議室調査部などに勤務後、昭和女子大学に勤務。現在、昭和女子大学大学院生活機構研究科・人間社会学部教授。著作に『図書館の可能性(図書館の最前線(1))』(青弓社、2007)、『チャート式情報アクセスガイド』(青弓社、2006)、『これからの図書館—21世紀・知恵創造の基盤組織』(青弓社、2002)、『ある図書館相談係の日記』(日外アソシエーツ、1994)など多数。

田中均 1961年生まれ。明星大学大学院人文学研究科教育学専攻修士課程修了。国土館大学附属図書館、桜美林大学図書館をへて、現在、昭和女子大学短期大学部文化創造学科准教授。専攻は、図書館情報学、図書館サービス、インターネット情報論、Webデザイン論。共著書に『情報メディアの活用と展開 改訂版(学校図書館図解・演習シリーズ(1))』(青弓社、2009)。

目次

はじめに

1 インターネットの衝撃と図書館サービスの創造

インターネットの衝撃/図書館の5つの役割/インターネットとIT技術の活用と図書館サービスの創造

2 レファレンスサービスの準備と基礎づくり

組織として取り組むレファレンスサービス/サービス提供のための作業/レファレンスサービスの意義と効果/レファレンスコレクションの整備/サービス提供のための環境の整備/利用者とのコミュニケーション

3 調べる力を身につける

—レファレンス質問・回答サービスの基礎

資料の調べ方の基礎/事実についての調べ方の基礎/よく聞かれる質問の調べ方を知っておこう/本当に基本的なレファレンスブックを知る/インターネットの検索方法を知っておこう/質問に回答するときの留意事項

4 レファレンス質問・回答サービスの強固な基盤を作る

相談・質問にはいろいろある/質問類型別の特徴を知る/レファレンスツールを知っておこう/見て知っておくといふ基本サイト/レファレンスで活用できるリンク集/レファレンス質問回答事例/所蔵調査・所在調査で活用できる情報源/文献調査に活用できるレファレンスツール/分野別の基本レファレンスツール

5 レファレンスサービスをさらに充実させるために

レファレンスツールを〈組織化〉する/地域の課題解決支援サービスに取り組もう/利用ガイダンスを進める/サービスの一層の充実のために経験をルール化する/レファレンス質問件数の数え方/サービスの評価方法/担当職員の研修/担当職員の専門性について/図書館員が知っておくといふITに関する知識と技術

まとめ 知識の創造の場としての図書館への道

資料 事例 特定テーマに関するレファレンスツールの組織化

参考文献 図書及び雑誌論文

URL一覧

索引

2020.6

お問い合わせは… **日外アソシエーツ 営業局**

TEL.03-3763-5241(代) FAX.03-3764-0845

〒140-0013 東京都品川区南大井6-16-16 <http://www.nichigai.co.jp/>

■貴店名

注文書

インターネット時代のレファレンス
—実践・サービスの基本から展開まで

定価(本体2,300円+税) ISBN978-4-8169-2289-3

冊

■お名前



9784816922893

インターネット時代のレファレンス

2, レファレンスサービスの準備と基礎づくり

2-1, 組織として取り組むレファレンスサービス

レファレンスサービスとは、図書館が所蔵している資料の中に含まれている知識・情報と、アクセスできるインターネット上の情報源を活用して、利用者の知識・情報要求をみたすサービスである。

レファレンスサービスは、図書館が組織として提供するサービスであり、主に次のサービスから構成されている。

(E) 利用者からの質問に対して、調査して一定の回答を提供する質問回答サービス。質問が、相談と言えるものも含む。（「質問」と「相談」を厳密に分けることはできない。利用者からみると「質問」であるときもあるし「相談」であるときもある）。

(F) 利用者が自分で調べることができるようにレファレンスブックやインターネット情報源を整備して提供するサービス。

これにはレファレンスブックを本棚に並べる、インターネット情報源のリンク集を作るなどがある。

(G) 利用者が持つ情報要求を想定して、特定のテーマに関する資料を整備するとともに、それに関する知識・情報の探し方を案内するサービス。地域の課題解決型サービスはこれを発展させたサービスと言え

具体的で
わかりやすい
本文

利用ガイダンスといわれるものであ
づとして保存公開され、調べ方案内
ることができるようにする。

のである。

アダルト、高齢者などに対する各種
外周に、各種の資料や情報に関する
談サービスなども含めて考えてもよ

の範囲にするかは、それぞれの図書

類の範囲にするかは、それぞれの図書
は、以上のサービスを含んで考えることにする。

なお、図書館の各種サービスの中にレファレンスサービスと深く関係
するものもある。例えば、利用ガイダンス、資料提供サービス、読書推
進サービス、ホームページを使った情報発信サービス、行事に関する
サービスなどである。これらは、レファレンスサービスが充実すること
で、よりよいサービスが提供できるようになる。その意味で、レファ
レンスサービスの充実は、図書館サービス全体の充実につながると言っ
てよい。

はじめに

序文より

本書は、日本の公共図書館のレファレンスサービスをより活発にしたいという目的で書かれたものである。

レファレンスサービスは図書館の各種サービスのなかでも、特に重要なサービスだと言われている。それはレファレンスサービスが、図書館が持つ資源とアクセス出来るネットワーク資源とを活用して、住民のよりよい生活・仕事を生み出し、地域社会を創ることに資することができるという理由からだ。

これから到来する高度情報ネットワーク社会、知識創発型社会は、図書館及び社会全体の知識・情報の効率的な入手と活用を可能にするという意味でも、レファレンスサービスは社会から期待されている。また、情報格差の是正という点でもその果たすべき役割は大きい。

(中略)

本書は、主な読者として公共図書館の職員、なかでもレファレンスサービスに関わっている人を想定している。もちろん、レファレンスサービスに関心がある利用者、住民、司書課程で学んでいる学生などの人々にも読んで、参考にしてもらえる。

本書が、レファレンスサービスに関心のある人々に読まれ、それぞれの立場でサービスの改善と向上に役立てていただければ幸いである。

好評

●情報活用のための解説書

図書館で使える 情報源と情報サービス ※品切

木本幸子 著

A5・210頁 ISBN978-4-8169-2278-7 2010.9刊

●日本の文献情報検索システムの開発史

情報検索の歴史—日本語処理を乗り越えて

緒方良彦 著

A5・170頁 定価(本体3,800円+税) ISBN978-4-8169-2154-4 2010.4刊