

レファレンスサービス活性化の課題 —レファレンスサービス業務の設計について—

図書館情報大学図書館情報学部 教授 薬袋 秀樹

はじめに

今年には図書館法施行50周年である。これまでの歴史を踏まえて、公立図書館の基本に戻るとともに、21世紀をめざして、レファレンスサービスのあり方を考えたい。

レファレンスサービスの研究には二つの分野がある。一つは、資料や情報の探索方法、二次資料やツールの利用方法、質問回答の技術である。他の一つは、レファレンスサービス業務の設計（基本方針の決定と条件・環境の整備）である。後者についてはこれまで十分論じられてきていない。最近のこの研究集会のテーマはインターネットと電子情報環境だったので、今回はより広い観点からレファレンスサービスをとらえ、サービスの活性化を追求したい。レファレンスサービス業務の設計の必要性を感じるのは実際に図書館を利用したときである。レファレンスサービスにおいて本来整備されているべきものが整備されていないことがある。ある図書館では書架の配架図がない。別の図書館では、レファレンスルームがあるのに、利用者用の椅子がなく、質問や相談を受けつけるという掲示がない。利用者向けに資料の探し方を解説したパスファインダーを作成している図書館は少ない。これらが揃っている図書館でも、レファレンスサービスの担当者がネームプレートを付けていない場合がある。

レファレンスサービスを体系的なサービスとして確立するには、レファレンスサービスを構成する要素がすべて整備されていることが必要である。これらが整備された時、体系的なサービスとしてのレファレンスサービスが構築されることになる。

1. レファレンス・サービスの環境

現在、レファレンスサービスを取り巻いている環境について考える。

(1) サービスを取り巻く環境

・情勢認識・将来予測の必要性

社会環境ならびに技術環境が急速に変わっているため、現在の情勢を正確に認識するとともに、将来について予測することが必要である。

・資料費の削減

図書館の資料費が削減される傾向にある。資料費が減少すると、レファレンスサービスが困難になる。去年まではあのツールがあったのにということが起き、段々とレファレンスサービスが困難になる。

・司書採用・配置の展望

図書館関係の雑誌では、職員事情がよくないことが指摘されている。私は悲観的になる必要はないと思う。数は決して多くないが、しばらく司書の採用を止めてきた自治体が、司書の採用を復活し、久々に司書を採用するというケースがある。こういう自治体は情報活用能力のある新しいタイプの司書を求めていることが多い。

・開館日・開館時間の拡大

最近、新たに開館日・開館時間を拡大する図書館が出てきている。開館日・開館時間を増やすことによってレファレンスサービスの水準が低下しないように配慮する必要がある。そのためには、レファレンスサービスの重要性を主張する必要がある。

・地方分権への対応

地方分権の考え方は、司書は必要ない、図書館長は司書資格を持つ必要はないというものではない。その点を誤解して悲観的な考え方を持たないようにしてほしい。

・図書館界の動きへの関心

レファレンスサービスの担当者は、これらの点にあまり関心がなく、レファレンスツールや情報技術に関心があるのではないかと思う。かつてレファレンス担当者には一種の職人気質があって、資料や技術に詳しい人が多かった。しかし、それでは、これからの図書館を運営することは困難である。図書館の環境が大きく変化し、資料費が削減されるという状況においては、レファレンス担当者も図書館界全体の動きに関心を持つ必要がある。図書館全体を視野に入れて、今の図書館をどう変えていけばいいのかを考えてほしい。

(2) 情報源としての公立図書館に対する関心

近年、社会において情報源としての公立図書館に対する関心が強まっている。その一つの表れは『中央公論』に掲載されたニューヨーク公共図書館の紹介である[1]。これは海外の公立図書館のことであるが、日本の図書館に対しても非常に高く評価する意見が見られる。慶応義塾大学の草野厚教授は『考える力を養う情報収集法』という本の中で図書館について2ページほど触れ、都立中央図書館をレファレンス機能に優れた図書館として、次のように紹介している[2]。どのフロアも基本的に開架であるから、めざす図書を手にとって見ることができる。雑誌の創刊号からの索引目次が手に入る。週刊誌の種類が豊富で、バックナンバーが揃っている。地方紙、業界紙、政党機関誌などもあり、新聞の縮刷版も揃っている。したがって、卒論準備の大学生、研究者の

卵、企業の調査室の人、ジャーナリストなど常連がいつも群がっている。さらによい点は、係りの人が資料に詳しく、ここで入手できない場合は、他の図書館を紹介してくれるので効率がよい。「つまりレファレンス（照会）機能が、よく使われる図書館ほど充実しているのだ。ライブラリアンと呼ばれる、司書の能力も高い。」草野教授は修士論文も博士論文も都立中央図書館を使って書かれたそうである。

これは、基本的に調査研究図書館としての評価である。ニューヨーク公共図書館と比べて規模の違いはあるが、蔵書の質やサービスの水準では海外の公立図書館に負けない図書館があると考えるべきである。都立中央図書館以外にも、このようなレベルに達している図書館が、府県立、市立、町村立にそれぞれあると思う。

以上の点を踏まえて、レファレンスサービスの業務の設計を考える。

2. 相談・案内カウンターの設置

(1) 相談・案内カウンターの必要性

まず、一定以上の規模の図書館では相談・案内のカウンターを作る必要がある。これは貸出サービスとの関係を明確にするために必要である。1994年にこのことを『図書館雑誌』で問題提起し、話題になった[3, 4]。

当時、日本の公立図書館には貸出・返却カウンターしかないタイプが一番多かった。このタイプの場合、相談・案内用のカウンターがないため、本格的な本の案内（『市民の図書館』の読書案内）やレファレンスサービスは困難である。そのため、他にもう一つカウンターを作り、そこで本の案内、レファレンスサービス、リクエストサービスを行うことを提案した。

もう一つのタイプは、1階が貸出フロアで、2階がレファレンス室の図書館である。例を挙げると、東京都内では日野市立、千葉県内では成田市立である。2階では充実したレファレンスサービスを受けることができるが、1階には貸出・返却カウンターしかないため、本に関する質問がしにくい。そこで、貸出・返却カウンターの横に本の案内カウンターを作り、質問に答えることを提案した。

本の案内サービスが対象とする資料は単行書である。利用者が借りたい特定の本を案内し検索する場合と特定の事柄に関する本を案内し検索する場合がある。

これに対して、考え方には賛成だが、カウンターに職員を配置する余裕がないという意見があった。その場合は、通常はカウンターを無人にしておき、貸出カウンターで話が長引いたり、質問が目的であることがわかる場合に、そのカウンターに案内して対応することを提案した。

カウンターを設けるとなると、担当者が常にカウンターにいるように誤解する人がいるが、フロアワークをすることもできる。カウンターに「ただ今巡回中です」という札

を出しておいて、フロアを巡回すれば効果的である。ただし、フロアワークだけでは、そういうサービスをしていることが外部の人にわからない。利用者は、図書館で質問に答えてくれる職員を探すのに苦労している。ある場所に行けば、仮に職員がいないときでも、いずれ職員が戻ってきて質問を受けてくれるということがはっきりわかることが必要である。

相談・案内カウンターの設置を提案したのは、本の案内やレファレンスサービスを向上させることを意図したためであるが、同時に、専門的なサービスが目に見えるようにすることも意図していた。議員や人事課の職員が視察に来た時に専門的なサービスを行っていることがはっきりわかるようにしたかったのである。貸出・返却カウンターしかない図書館の場合は、まず相談・案内用のカウンターを置き、そこで職員がレファレンスサービスや本の案内をする時間を確保することによってその仕事を確立しようと考えたのである。

最近、カウンター業務に対する関心が高まり、『図書館雑誌』に「シリーズ・カウンター・サービスのスキル」という特集が9回連載されたが、神奈川県厚木市立中央図書館[5]と千葉県の光町立図書館[6]が相談用のカウンターを設けて効果を上げたことが報告されている。

(2) 日米の公立図書館の相談・案内カウンター

カウンターの問題に関して、日本とアメリカの図書館を比較して、「日本は専門職制度がある図書館が少ないため、形だけアメリカの図書館を真似ても仕方がない」と主張する人がいる。「司書職制度のある図書館はアメリカと同じようにするべきだ」と前向きに語るのなら合理的であるが、「形だけアメリカの図書館を真似ても仕方がない」と語るのでは、全面否定になってしまう。このような意見は改革の芽を摘むもので、全く誤った意見である。

日本とアメリカの公立図書館の比較では、もっと深い問題がある。まず、レファレンスツールに関して、アメリカと日本のどちらでツールが整備されているかと言えば、これはアメリカである。図書館ネットワークについても、どちらが整備されているかと言えば、アメリカである。図書館職員の力量も、アメリカの方が高い。利用者、行政の管理部門、マスコミのレファレンスサービスや図書館に関する認識も、アメリカの方が高い。

日本はすべてが遅れている。遅れており、弱体であるからこそ、サービスが誰の目にもはっきり見えるようにする必要があり、職員がゆとりを持って利用者に接する必要がある。それにはカウンターが必要である。一部の人が主張する「日本は遅れているので、そこまですれない」、あるいは、状況が違うから「まねても仕方がない」という言い方は全く逆である。遅れているからこそ、同じことを行わなければ絶対に追いつけないのである。アメリカの公立図

書館で行っていることを行わずに、アメリカの公立図書館のような評価を得ることはあり得ない。遅れている日本だからこそ、カウンターを置き、十分時間をかけて案内する必要があるのである。

3. 接遇と利用案内の改善

近年、図書館の掲示、職員の服装など、利用者から見た図書館の印象を点検する試みが行われている[7, 8]。

(1) ネームプレートと服装

ネームプレート(氏名票)の着用とカウンターの職員の服装の改善については、近年、富江伸治氏(筑波大学)[9]や山本宣親氏(静岡県富士市立図書館)[10]が指摘している。カウンターの職員は何らかのネームプレートを付けるべきであり、当面は、「司書」や「相談係」でもよいと思う。「司書」というネームプレートを付けるには司書有資格者がいる必要がある。したがって、「司書」というネームプレートを付けることができるのは、司書を配置している図書館だけである。「相談係」というネームプレートを付けることができるのは、相談担当者がいる図書館だけである。司書を配置しているかどうか、相談係が置かれているかどうかは、ネームプレートの有無からはっきりわかる。このように図書館を差別化していく必要がある。司書を採用している図書館の職員が「司書」というネームプレートを付ければ、よいサービスが行われている場合は、司書が配置されているためだとわかる。司書が配置されていない図書館では、その図書館には司書がないことがわかる。

司書職制度のない図書館の職員の対応について、新聞の投書等で「司書がこういうことを言ったが、けしからん」という声があったようであるが、そういう現象が起きるのは、司書として採用されている職員が「司書」というネームプレートを付けて、自らを差別化しないからである。

「司書」のネームプレートを付けることによって、あの図書館は司書がいるから専門的なサービスをしている、この図書館は司書がないから専門的なサービスが行われていないということが徐々に理解される。そうすれば、やがて、「あの図書館のように司書を配置して欲しい」という運動が起きてくるであろう。

ある図書館の司書職員は、自分の図書館では「カウンターの職員の多くは司書であるが、全員が司書ではない。だから、「司書」というネームプレートを付けようという提案はできない」「私達は付けられないのだから、付けられる図書館の人が付けて欲しい」と語っている。このような事情があるからこそ、司書を採用している図書館、レファレンスカウンターの職員が全員司書である図書館の職員は必ずネームプレートを付けて欲しい。

司書の役割が理解されていないと主張する人がいるが、そういう人はどういう実践をしているのだろうか。司書の

役割を認めてほしい、評価してほしいと言うのであれば、ネームプレートを付けて、そのサービスに対して責任を負うことが必要である。

服装については、山本宣親氏が大都市の図書館の職員ほど服装がよくないと指摘している。質問回答業務にふさわしい、専門職らしい服装が必要である。センスのよいユニフォームを採用する図書館も出てきている。

ネームプレートの着用も服装も以前よりは改善されてきたが、その重要性はまだ十分理解されていない。

(2) 掲示と利用案内

相談・案内カウンターを設けたら、そこに「相談」「案内」あるいは「ご質問をどうぞ」などの掲示を出す必要がある。いくつかの図書館ではレファレンスサービスのシンボルマークを設けている。こういった工夫を進めていく必要がある。

ある分野の本が図書館の中のどこにあるかを示すために配架図がある。福岡市総合図書館にはカラーの配架図があり、これが一番よくできていると思う。福岡市では、この配架図を硬い大きなボードに貼りつけ、それを来館者に提供し、帰る時にカウンターに返してもらっている。この方法なら何回も使えるため紙代が節約できる。滋賀県の甲西町立図書館では、カウンターで渡すだけでなく、書架に貼りつけたポケットに差し込んであり、利用者が自分で手に取れるようになっている。カウンターで配るだけでなく、図書館内のあちこちに置いておき、自由に手に取れるようにすることが必要である。

都立中央図書館では、各階のシンボルカラーを決めて、各階の入口をそのカラーで統一している。わかりやすく、美しい方法である。

館内の案内を、人手ではなく資料によって行うことによって、省力化を図る必要がある。福岡市のように繰り返し使える配架図を用意することもできる。配架図などは配布した枚数を数えておき、その数値をサービス実績として示してはどうだろうか。配架図がなければ、それだけ質問されるからである。

(3) 利用者への接し方

利用者への接し方には二つの課題がある。

一つはノンバーバル・コミュニケーションを重視することである。コミュニケーションの中心は会話である。しかし、会話以外にも動作、視線、姿勢などで表すコミュニケーションがあり、これをノンバーバル・コミュニケーションという。これについては詳しい研究論文がある[11]。その論文では、質問がある利用者は、カウンターに真直ぐに来ないで、あっちに寄ったりこっちに寄ったりしながら近づいて来ること、カウンターの方をチラチラ見たり、探るような視線で見ることが指摘されている。

そういう場合には、利用者の目に視線を合わせて(アイコ

ンタクト) ニッコリしたり、うなずいたりする。また、机の上を片付けて、どうぞという態度を示す。そうすると、利用者は安心して近づいて来る。そういう視線・姿勢・動作に注意することが重要である。

もう一つは、利用者に対して難しい専門用語を使わないように配慮することである。ある図書館の職員から、図書館職員の利用者に対する説明の表現に対する批判を聞いたことがある。子どもの利用者に対する「この資料は返却待ちです」という回答や成人に対する「はっちゅうしてますが、じこでんでもどってきてます(発注してますが、事故伝で戻ってきてます)」という表現である。これは、図書館職員が用いている専門用語が利用者に理解しにくい場合である。利用者に対して説明する場合、専門用語を使わないように注意し、利用者にわかりやすい表現を考え、それをを用いるべきである。各人が自分で考えた表現を用いると、バラバラになる恐れがあるため、マニュアルを作成して統一する必要がある。最近、都立多摩図書館は、一般市民向けの利用教育講座の際に、「アクセスポイント」という用語をわかりやすく言い換えたことを報告している。カウンターでの仕事はサービス業であるから、利用者が理解できる用語を使う必要がある。

4. 質問・探索・回答

(1) 質問回答プロセス

これについては大串夏身氏[12]と斉藤文男氏[13, 14]の著作がある。斉藤氏は、質問回答プロセスの研修方法として4つの方法を挙げている。第一は、参加者は語彙(例題)の変換(書き取り)、分類、検索を行う。富山市立図書館方式と呼んでいる。第二は、受講者は、研修会場の図書館で例題について調査し、結果を発表し、講師が講評する。国立社会教育研修所のレファレンス実習で用いられている。第三は、参加者が共通の例題について調査のシュミレーションを行い、一人が実際に調査して、全員で検討する。負担が少ない方法である。第四は、リーダーが参加者に例題を配り、参加者は調査した回答をリーダーに送る。リーダーは参加者に全回答とコメントを送り、検討会で検討する。参加者は各自の図書館で調査する。自主的研修グループがこの方法を用いて研修を行っている。

最近、レファレンスの実務や事例について関心が高まっている。『図書館雑誌』に「れふあれんす三題漸」というシリーズが掲載されており、具体的な質問を例に挙げているので、参考になる。

(2) 調査時間の制限

ある研修会で事務職の図書館職員から「自分の図書館の司書は明らかに趣味と思えるレファレンス質問を丸一日かけて調べていることがあるが、疑問を感じる」という質問があった。都立中央図書館では、一つの参考質問の調査は一時間で打ち切ることになっている。一時間で打ち切れればあま

り問題はないと思う。質問者の図書館では時間の基準がないのかも知れない。多くの質問に効率的に回答するには時間の基準が必要である。

しかし、回答調査に長時間をかけたくなる心理は理解できる。「このツールを使って、後は自分で調べて下さい」と回答した場合、それによって適切な回答が得られるかどうかはわからない。最後まで調べないと、その回答が適切かどうかは明らかでない。この点については、時間に余裕のある時や勤務時間外に自分で調べてみることによって、自分の回答を反省することが必要である。

レファレンス事例の記録を作成する場合、利用者に助言して自分で調査してもらい、その結果に応じて再び助言をするという形を工夫してみてもどうだろうか。私もレファレンスサービスを担当していた時、適切と思えるツールを案内した後、「見つからなかったときは、またお尋ね下さい」と付け加えることにしていた。見つければ「有難うございました」と言われるし、見つからなければ「見つかりません」と言ってもう一度相談に来てくれるからである。

5. 情報ネットワークの活用

(1) 情報入手におけるインターネットの効果[15-18]

情報の探索に関して、インターネットは大変効果的であり、必要な情報を容易かつ迅速に入手できる。第一に、多くのレファレンスツールがインターネット上で公開されているため、大規模なレファレンスツールを検索できる。第二に、審議会の答申など国及び地方の行政資料を入手できる。第三に、個人・団体のホームページから、個人・団体に関する情報を入手できる。第四に、団体の刊行物や個人のレポートが入手できる。団体の刊行物は従来は寄贈依頼することが必要であったし、部数や保存の制約から入手できない場合も多かった。現在では、さまざまな団体や個人がその刊行物をインターネット上で公開する例が多いため、入手できるものが増えている。これによって、新聞、雑誌にも載らない詳しい情報を入手することができる。第五に、さまざまな資料の全文検索ができる。最近、生涯学習審議会の答申で現代的課題を論じたものを調べる必要が生じ、生涯学習審議会、答申、現代的課題という三つのキーワードを入力して検索エンジンで検索したら、現代的課題という用語を含む二つの答申がヒットし、すぐプリントアウトできた。個人名で検索すると、その人物に関する資料だけでなく、その人物の書いた文献を引用したレポートや資料が見つかる。したがって、あることに対してどういう反響があるかを調べることができる。

現在では、レファレンスサービスはインターネットの利用なしには行うことができない。しかも、インターネットの活用は図書館の規模にかかわらず可能であるため、小規模図書館ほど相対的な効果が大きい。まだインターネット

を活用していない図書館では、早急に活用できる体制を作る必要がある。

(2) 情報活用能力の講習

インターネットに関して、公立図書館はもう一つの役割を持っている。それは情報ネットワーク環境を持たない人々にそれを利用する機会と利用に必要な知識と技術を提供することである。第一に、経済的事情のため、それを持っていない人がある。第二に、経済的には余裕があっても知識や技術がない人がある。第三に、緊急に必要とする人がある。パソコンが壊れて動かない場合や緊急に必要とする場合である。これらの人々に対して公的な機関がサービスを提供する必要がある。

(3) 情報ネットワーク環境の活用

レファレンスサービスの運営にもネットワーク環境を活用することができる。レファレンス事例の記録、未解決問題の記録、ツールの評価や利用方法などの情報、各図書館の実務上の工夫に関して情報を共有することができる。

(4) 司書の情報化への対応に対する援助

図書館界は情報化に対応する司書の努力をもっと積極的に援助していく必要がある。一例を上げると、パソコン通信の利用方法を雑誌誌上で紹介した時期は『情報の科学と技術』の方が『図書館雑誌』よりもほぼ5年早かった。これまで司書はあまり情報技術に強くなかったといわれている。だからこそ、早く紹介していく必要がある。遅れているからこそ、早く取り組む必要があるのである。この2年の間に、公立図書館も地方自治体も情報化が急速に進み、電子メールの利用も当り前のことになっているが、今後はより迅速な対応が必要である。

(5) 情報化における図書館の役割の明確化

これまで、公立図書館は、情報化への対応に際して、他分野よりは遅れたものと同じ道を進んで来た。しかし、今後は、社会におけるさまざまな役割を多くの機関が競い合うことが予想されるため、社会の変化に迅速に対応することが求められる。したがって、今後は、公立図書館は社会の技術革新に遅れずに対応することが必要である。

公立図書館はインターネットを用いてどのようなサービスを行うのかについて早く政策提言を行う必要がある。そして、有力な図書館が揃ってそれに取り組む必要がある。そうしないと、他の機関がその役割を引き受けてサービスを行うことになる恐れがある。情報リテラシーの教育が必要とされている現在、それを公立図書館が行うことをはっきり意思表示しないと、他の機関に取られてしまうかも知れない。公立図書館の役割を明確にすること、明確な指針を打ち出していくことが必要である。

この間、インターネットや外部データベースの利用に伴う費用負担について論じられてきたが、費用負担の問題より先に、公立図書館がどのようなサービスを行うのかを対

外的に政策提起する必要がある。

6. 自治体行政関係者へのサービス

(1) 横浜市図書館「庁内情報拠点化事業」

レファレンス利用者の拡大の新しい動きとして自治体行政の関係者へのサービスがある。公立図書館界では、かつては日野市立図書館の市政図書室の活動が知られていた。最近、注目されている活動に横浜市中央図書館の「庁内情報拠点化事業」がある[19]。これは自治体関係の資料以外の資料も扱っており、資料の内容では日野市立図書館の取り組みよりも幅が広い。

これは横浜市図書館が1997年から4年越しで取り組んでいる事業で、最初は「図書館協力プログラム」と呼ばれていた。これまで、市役所の他部局からのレファレンス質問について受動的、散発的に応じていたものを、各部局を対象に、図書館側から積極的にレファレンス活動を展開するとともに、全部局に対して「図書館を仕事に活用してみませんか」という呼びかけを行っている。その成果として、さまざまな部局と連携して、文献リストを作成して配布したり、本の展示会を行ったりしている。

具体的な内容を紹介する。

- ・総務局職員研修部と連携して、新規採用職員向けの研修として情報探索講座を行っている。それとともに、地方自治に関するブックリストを作成し、新規採用の職員に配布している。
- ・環境保全局との協力によって、環境問題のパネルを展示したり、ブックリストを作成・配布している。
- ・市会事務局と協力して、市議会議員向けのブックリストを作成・配布している。

ブックリストのうち特に興味深いのは市議会議員向けの『吹く風に乗って』である。この趣旨は「議会運営や地域課題の解決に取り組んでゆかれる横浜市議員の皆様」に役立てていただくことと市会事務局が企画し、横浜市中央図書館において編集したブックリストである。もとより図書館という知識の森のごく一部に過ぎません。むしろこれをきっかけに、「このような情報は入手できるか」「このようなテーマでリストができるか」といったお尋ねをお寄せいただければ幸いです」というものである。これは地方自治に関する基本的な図書の解説書であり、議員がさまざまな活動をする上で役立つ図書が紹介されている。こういう風に自治体の仕事と結びつけて仕事を進めている。

さらに、1999年度からは、サービス課内に部局ごとのレファレンス担当者を決めて、レファレンス質問への回答の進行と結果をチェックしている。

私も、都庁の他の部局の職員からレファレンス質問を受けたことがあるが、解決できない時もあり、こういう質問にしっかり答えておくと後で評価が違うのだろうかと考えた

ことがある。

(2) 自治体職員の図書館利用

地方自治体の職員は、調査研究に関する情報ニーズを持つ大規模な集団である。ブックリストではないが、横浜市中心図書館が作成した『私の情報探索術』というパンフレットの内容が非常に興味深いので、紹介したい[20]。

これは、市の職員で図書館を使ったことのある人に、図書館を使った経験について書いてもらったものである。

・横浜の「ふるさと」づくりを担当する企画局の職員

「ふるさと」とは何かを考えるために、「ふるさと」をテーマにした文学作品のハイライトを読む必要があり、図書館を利用した。

・商業地の活性化を担当する経済局の職員

商店街を活性化するために、開発のシナリオを作成して商店街の経営者と話し合いをする必要があった。話し合いでは、商店街を「これからどのようにしていくか」を考えるために「今まではどうだったのか」を把握しておかなければならない。役所は地元の人々と同じ土俵に立つ必要があり、それには昔の商店街の姿を知っていることが必要である。そこで、市電やトロリーバスの歴史を調べるために図書館を利用した。

・横浜国際平和会議場の職員

コンベンション施設を盛んにするための税制のあり方、関連する海外の事例を調査し、海外の事情について調べるために図書館を利用した。

私達の前には、さまざまな目的で調査・研究をしようとしている人々、レファレンスサービスを利用したいと思っている人々が沢山いるのではないだろうか。それが私達に見えていないのである。そのような人々が図書館のサービスを待っている。そのように前向きに考えるべきである。

7. 利用者教育の取り組み

(1) ガイドラインの作成

日本図書館協会利用者教育委員会は、利用教育のためのさまざまなガイドラインを作成している[21]。公立図書館向けには『図書館利用支援ガイドライン』を作成している[22]。これからのレファレンスサービスは、質問回答だけでなく、利用教育を含めてとらえるべきである。

(2) パスファインダーの作成・配布

都立中央図書館は「雑誌や新聞について調べるには」などの資料の探し方を解説した資料を作成して来館者に配布している。これをパスファインダーと呼ぶ。大学図書館では盛んに作られているが、公立図書館ではあまり例がない。都立中央図書館作成のものは画期的である。都立中央図書館はこれを順次インターネットで公開している。

私も1970年代にレファレンスサービスを行っていた頃、翻訳書を探している人に「翻訳書の探し方」という資料を渡

して「次回からはこれをご利用下さい」と言えば、利用者は次回からは自分で探す事ができるので、そのような資料があったらよいと考えていた。

(3) 利用者向けのレファレンス講習会

静岡県立中央図書館は利用者向けにレファレンス講座と初心者のためのインターネット講座を行っている。都立多摩図書館も本の探し方の講座を行っている[23]。図書館に資料を探しに来る利用者の一人一人にレファレンス担当者が回答すると、膨大な労力がかかるだけでなく、利用者は自分で探す力をつけることができない。利用者が自分で探せるようにノウハウを提供して、利用者にも勉強してもらうことが必要である。これは図書館とレファレンスサービスのPRに役立つ。こういう講座を行うことによって専門的職員の必要性をアピールすべきである。

このほか、横浜市中心図書館は、自治体の新入職員を対象に情報探索法講座を行っている。

8. レファレンス担当者の確保

(1) 地方における養成機会の確保

図書館法第13条第3項が廃止された理由の一つは、地方、特に町村において司書、司書有資格館長の確保が難しかったことにある。司書資格の取得には一定の学歴が必要であり、司書の資格は必ずしも取りやすいものではない。地方分権、規制緩和の根底にあるのは、司書資格の取得方法の問題であり、今、図書館界にもっとも必要なのは司書資格の取得方法の改革に取り組むことである[24]。

地方で司書資格を取るためには次の二つの方法がある。

一つは通信教育の利用である。これは、実際に地方の図書館の事務職、管理職がかなり利用している。ただし、図書館学教育の世界では、通信教育はあまり評価されていない。大学の対面授業で学ぶべきだという考え方が強い。しかし、地方における司書資格の取得を考えると、それは適切な評価ではない。もっと通信教育の利用を進めていく必要がある。そのためには、通信教育の実情を紹介する必要がある。

もう一つは司書講習であるが、開講大学の数が少ない。開講大学のある地域も限られている。開講大学数を増やす、定期的に関講大学を交代するなどの工夫によって、地方における司書資格取得の機会を増やすことを検討すべきである。大学の司書課程の授業を、現職者が受講できるように夜間や月曜日に開講する方法も考えられる。教員や大学には負担であるが、何らかの工夫が必要である。

レファレンスの実務研修のためには、司書講習や司書課程の特定の科目を履修できるようにすべきである。司書の資格を取ることが望ましいが、緊急にレファレンス担当者を育成するためには、レファレンスサービスに関連する特定の科目だけを履修することを考えるべきである。

(2) 研修・研究の場としての社会人大学院

現職の図書館職員が、単なる学習にとどまらず、研究を進めるには大学院への進学が必要である。図書館情報大学も、現在、社会人を大学院に受け入れるために改革を進めている。平成12年度から、大学院の授業を昼間の時間のほか、夜間に2コマ、20時50分まで開講している。現職のまま入学できるので、筑波地区の大学図書館職員、研究所職員、県内の地方自治体職員の大学院生が夜間の授業を受講している。また、東京の四谷にサテライト教室を開き、教員は東京に出かけて、夜間の授業をしている。大学院生は東京周辺の大学図書館職員が多い。授業が夜の20時50分に終わると、教員も筑波に帰るのは23時近くになる。

(3) 司書の資質の見直し[25]

これまで、司書にはいくつかのタイプがあった。その一つとして、かつては児童サービスに熱心な職員が多いといわれていた。今後は、司書も調査研究や情報技術の利用に取り組み、それに習熟する必要がある。しばしばコンピュータに関して「好きだ」「嫌いだ」ということが言われるが、「好きだ」「嫌いだ」という次元の問題ではない。情報技術に習熟することは職業上の義務である。司書の資質も変わらなければならない。情報技術を自由自在に駆使する若い司書の人達がいることは結構なことであるが、司書全体がそうならなければならない。

9. 資料とツールの不足

(1) 雑誌の提供範囲の拡大

日本の公立図書館のレファレンスサービスの最大の問題は資料における雑誌の比重が小さいことにある。草野教授が都立中央図書館をほめている点の一つは、雑誌・新聞のタイトル数が多い、雑誌・新聞のバックナンバーが多いことである。都立中央図書館だけでなく、他の大規模な図書館も同じ状況にあると思う。

しかし、日本の中小公立図書館では雑誌のタイトル数が少なく、バックナンバーが非常に少ない。根本彰氏（東京大学）が報告しているアメリカの公立図書館では、人口10万人の都市で蔵書40万冊、雑誌700タイトルである[26]。40万冊の蔵書は、日本の同じ人口の都市のトップレベルの図書館よりもやや少ない。しかし、雑誌は日本では最高で400タイトル位である。

バックナンバーは、アメリカでは過去5年分が開架されて、さらに、それ以前の分が現物ないしマイクロ形態で保存されている。バックナンバーをマイクロ形態で保存できるのは、アメリカでは雑誌のバックナンバーをマイクロ形態で販売しているからである。

したがって、アメリカの公立図書館は、人口10万人の都市の中央館でも、日本の中規模の県立図書館位の雑誌のコレクション、バックナンバーを持っているのである。

(2) 公立図書館のための雑誌記事索引

さらに、アメリカには、その雑誌の掲載記事を検索するためのReaders' Guide to Periodical Literatureという雑誌記事索引がある。略称でReaders' Guideと呼ばれている。これは、中小規模の図書館が購読している雑誌、つまり市民が日常的に読む雑誌の記事を収録している。よく知られている雑誌ではNewsweek, Time, Readers' Digestなどがある。記事を件名で検索できるため、市民の日常生活に関する雑誌記事を容易に検索することができる。

したがって、アメリカの公立図書館のレファレンスサービスではReaders' Guideと雑誌のマイクロフィルムを案内することによって多くの質問を解決することができる。これが日米のレファレンスサービスの違いである。

(3) 政府刊行物の寄託制度

アメリカの公立図書館にあり日本の公立図書館にないものに政府刊行物の寄託コレクションがある。これは連邦政府刊行物寄託図書館制度で、人口5万人位の都市で政府の主要刊行物や州の政府刊行物が提供されている。今後はインターネットで提供する方向に変わっていくようである。

日本の公立図書館ではそのような資料を自分で収集する必要があるため、政府刊行物の収集がアメリカに比べれば弱体であった。今後、政府情報がインターネットによって入手できるようになれば、日本の公立図書館でも十分提供できるようになると思われる。

アメリカの公立図書館にあって、日本の公立図書館にないものは雑誌のバックナンバーと政府刊行物である。

10. 対外的アピール方法の工夫

図書館はもっと対外的に専門的業務をPRしていく必要がある。そのために、レファレンス事例集を作ったり、レファレンス事例を新聞に掲載することが行われている。静岡県立中央図書館は、『静岡新聞』に郷土関係のレファレンス事例を掲載している。このように、マスコミをじょうずに活用することが効果的である。

ただし、レファレンス事例集は、専門的な観点から高く評価される反面、最終回答を示すタイプのレファレンス事例を掲載すると、過剰サービスではないか、民間企業が行うべきではないか、有料で提供すべきではないかという反応もある。したがって、何を誰にどうやってアピールするのかを十分考えておく必要がある。

そのような批判を避けるには、郷土関係や行政関係の質問を中心にする、職員の助言と利用者自身による調査を組み合わせた形式にする、利用者教育の事例を含めることが考えられる。質問回答だけに絞らずに、レファレンスサービスの全体を示して理解してもらうことが必要である。

私のところにも、時々、新聞の支局の記者が取材に来るが、支局の記者はかなり公立図書館を使っており、図書館に

対するさまざまな意見を持っている。「レファレンスや本の案内をきちんと提供して欲しい」「ただ本を貸してくれるだけでは駄目で、探している情報についていつでもアドバイスが受けられるようにして欲しい」と言っている。

このような要求に応えるには、小さい図書館でも、無人でもよいからカウンターを作り、質問に来る人がいたら、その時に対応できるようにしておく必要がある。できれば支局の記者と日頃から接触して、図書館サービスをじょうずに利用してもらうように話しておくことが必要である。

11. インターネットを用いたレファレンス業務の研究

今後は、レファレンス業務の研究の手段としてインターネットを活用する必要がある。各図書館がそれぞれユニークな工夫やレファレンスサービスに関する考え方を発表すれば、各図書館で参考にすることができる。それらの情報を伝達、広範な討論を組織する際に、ホームページ、電子会議室、メーリングリストなどが効果的である。

おわりに

レファレンスサービスは質問回答や情報・資料の探索に限定されるものではない。体系的なサービスとしてレファレンスサービスをとらえること、レファレンスサービスを図書館サービスの中に位置付けることが必要である。レファレンスサービス業務の全体像を明らかにし、その個々の構成要素について優れた事例を集め、必要な要素を漏れなく盛り込んで設計することによって、すぐれたサービスを構築することができる。レファレンスサービスの仕事をどう設計していくのか、その全体的な観点について考えていただきたい。

注・参考文献

- 1) 菅谷明子「進化するニューヨーク公共図書館」『中央公論』114(8), 1999. 8, p. 270-281.
- 2) 草野厚『考える力を養う情報収集法』太陽企画出版, 1999, p. 194-201.
- 3) 葉袋秀樹「読書案内サービスの必要性<公共図書館改革の提言・1>」(前編)(後編)『図書館雑誌』88(6), 1994. 6, p. 401-405; 88(7), 1994. 7, p. 477-481.
- 4) 葉袋秀樹「読書案内はなぜ必要か」『現代の図書館』34(1), 1996. 3, p. 32-39.
- 5) 三橋由紀子「図書館によろこ！—厚木市立中央図書館におけるカウンターの工夫」『図書館雑誌』92(12) 1998. 12, p. 1087.
- 6) 森田幸三「光町立図書館のカウンター・サービス」『図書館雑誌』93(2), 1999. 12, p. 116-117.
- 7) 押樋良樹「図書館のイメージづくりとコミュニケーション—「街の図書館は攻めじょうず」実践編」『みんなの図書館』188, 1993. 11, p. 12-28.
- 8) 押樋良樹「利用者にあなた自身を知的専門家に魅せていますか?」『みんなの図書館』268, 1999. 8, p. 44-54.
- 9) 富江伸治「司書が専門職として認められるためには—四つの提案」『みんなの図書館』162, 1990. 11, p. 46-55.
- 10) 山本宣親『図書館づくり奮戦記』日外アソシエーツ, 紀伊國屋書店(発売), 1996, 224p.
- 11) 小澤三恵子「図書館員と利用者間のノンバーバル・コミュニケーション—レファレンス・サービスの未開拓領域」Library and Information Science, No. 26, 1988, p. 181-201.
- 12) 大串夏身『レファレンス・サービス—実践とその分析』青弓社, 1993, 177p.
- 13) 斎藤文男「組織サービスとしてのレファレンスをめざして」『図書館評論』35, 1994. 7, p. 46-53.
- 14) 斎藤文男「実践的レファレンス研修に関する考察」『図書館評論』39, 1999. 3, p. 1-13.
- 15) 文部省編『新しいメディアにチャレンジ—公共図書館の情報サービス実践事例集』第一法規, 1998, 153p.
- 16) 全国公共図書館協議会『公立図書館における電子出版物等の状況に関する報告書 1999年度』1999, 72p. 「公立図書館における電子出版物等に関する実態調査結果の分析」p. 1-23
- 17) (財)高度映像情報センター『ネットワーク社会の公共図書館—役割・機能・サービス 2000』2000, 112p.
- 18) 生涯学習審議会『新しい情報通信技術を活用した生涯学習の推進方策について—情報化で広がる生涯学習の展望(中間まとめ)』2000, 60p.
- 19) 桑原芳哉「庁内への資料提供・事業協力—横浜市立図書館「庁内情報拠点化事業」について」『図書館雑誌』94(11), 2000. 11, p. 914-916.
- 20) 横浜市立中央図書館サービス編集『私の情報探索術—横浜市職員による図書館活用事例と未来への提言』横浜市立中央図書館, 1999. 20p.
- 21) 日本図書館協会図書館利用教育委員会「利用教育ガイドラインが描く専門職像—刊行された4館種版は図書館員サバイバルの指針」『図書館雑誌』94(3), 2000. 3, p. 154-155.
- 22) 日本図書館協会図書館利用教育委員会編『図書館利用支援ガイドライン: 図書館利用教育ガイドライン—公共図書館版』日本図書館協会, 1999, 20p.
- 23) 池田祥子「図書館活用講座「読みたい本を探す」を実施して—都立多摩図書館の利用教育サービス」『図書館雑誌』94(3), 2000. 3, p. 159-161.
- 24) 葉袋秀樹「地方分権推進委員会の勧告と図書館界の課題」『図書館雑誌』92(5), 1998. 5, p. 372-375

- 25) 葉袋秀樹「公立図書館司書に必要な基礎的能力ー司書の資質論から」『図書館界』50(5), 1999. 1, p. 224-238
- 26) 根本彰「日米の公共図書館の違いとは(2.)」『みんなの図書館』143, 1989. 4, p. 46-62; 144, 1989. 5, p. 66-75; 145, 1989. 6, p. 63-71.

<事例発表1>

町立図書館からみる協力レファレンス

長崎県森山町立図書館 藤村 せつ子

はじめに

森山町は長崎県の島原半島の付根に位置し、人口が6,289人、面積は約23km²で、農業を基幹産業とする小さな町である。

図書館は住民の要求によってでき上がったというものではなく、行政サイドの方から町づくりの拠点として「都会と変わらない文化環境の創設」を目的とし、平成8年3月に開館、現在5年目を迎えたところである。自治体の規模からいって長崎県下では施設のにも、また、職員の配置、予算の面からも大変恵まれた条件にあるが、一個の図書館として見たときに資料の質・量ともに充分とは、まだ言えない状況である。日々利用者から寄せられる質問や相談、リクエストに応じていくためには、協力貸出や協力レファレンスを通じて、長崎県立図書館のバックアップ抜きでは考えられないし、また、県内の市町村図書館同士のネットワークや、そこで充足できないときは県外の図書館等の協力を得て、支えられてきた。

今回は事例を中心に取り上げながら協力レファレンスについて考えてみたい。

1. 森山町立図書館の概要

まず、簡単に森山図書館の概要を申し上げる。施設は木造平屋建て1,893m²の広さで開架面積は約1,000m²である。平成12年4月1日現在、所蔵資料は図書が約81,000冊、雑誌は193タイトル、AV資料はCD・ビデオ・LD・カセットを含めて2,385点となっている。職員数は、館長1名、司書2名、嘱託2名、パート1名の計6名になる。

利用状況を見ていくと、昨年度は貸出が221,419点、登録者が14,391人で、町外の利用が75%という状況である。近隣に図書館未設置の町村が大変多く、そちらからの利用がかなり多い。よく人口一人当たりの貸出数が日本一の町立図書館という言われ方をするが、町民一人当たりで見ると10冊に満たないというのが実情である。予約(リクエスト)件数は昨年は2,032件、相互貸借の件数は平成8年度からの数字をあげている(別表)。予算については今年度の図書館費が5,300万円で、一般会計予算の1.37%にあたり、かなり図書館に対しては理解をいただいている。資料費は1,276万円、うち図書費が1,000万円で、これは過去5年間1,000万