

2004年度

公立図書館におけるレファレンスサービスの
実態に関する研究報告書

2005年3月

全国公共図書館協議会

はじめに

全国公共図書館協議会では、2003年度から2ヵ年計画で、公立図書館におけるレファレンスサービスについての「調査・研究事業」(文部科学省の国庫補助対象事業)に取り組んできました。

この「調査・研究事業」は、公立図書館のレファレンスサービスの実態とその傾向を把握し、今後の課題と展望を考察することを目的にしています。

今、インターネットの急速な普及と、生涯学習社会の発展により、レファレンスサービスの枠組みが大きく広がってきています。地域の情報拠点としての役割が期待されている公共図書館において、レファレンスサービスにどう取り組むかが、いまや最重要課題であると言っても過言ではありません。全国公共図書館協議会がこのテーマに取り組んできたことには、大きな意義があると考えます。

2003年度は、都道府県立図書館、市区立図書館、町村立図書館の各中心館を対象とした実態調査を行い、その結果を「2003年度公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書」にまとめました。

本年度は、この「調査報告書」のデータを基に、外部の専門家の協力を得て分析を行うとともに、全国7地区の公立図書館から20館の事例を紹介することにしました。目をみはるような先進的事例ばかりではなく、それぞれの図書館の規模に応じた地道な取り組みや、今後の課題などについても報告いただいています。

本報告書が、公立図書館におけるレファレンスサービスの基礎的資料として、図書館サービスの一層の発展のために寄与できれば幸いです。

最後に、この報告書をまとめるにあたり、分析・執筆に多大なご尽力をくださった、青山学院大学文学部の小田光宏教授はじめ、ヒアリングにご協力くださった皆様、並びに事例掲載にご協力くださった各館及び執筆にご苦労いただいた皆様に、厚くお礼申し上げます。

2005年3月

全国公共図書館協議会

全国調整委員会

目 次

第1部 公立図書館におけるレファレンスサービスの課題	1
～実態調査報告書に基づく分析と創造的展開に向けての視座～	
資料1 2003年度調査概要	45
資料2 2003年度調査結果(抜粋)	46
資料3 2003年度調査票	53
第2部 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する事例	57
(1) 北広島市図書館(北海道)におけるレファレンスサービス	61
(2) 札幌市中央図書館におけるレファレンスサービス	64
(3) 福島県立図書館の目指す司書が共有するレファレンスサービス	67
(4) 成田市立図書館(千葉県)におけるレファレンスサービス	70
(5) 東京都立図書館のレファレンスサービス	73
- ホームページを活用したレファレンスサービスの展開 -	
(6) 神奈川県立図書館におけるレファレンスサービス	77
(7) 岐阜県図書館におけるインターネットを活用したレファレンスサービスの取り組み ...	80
(8) 岐阜市立図書館におけるレファレンスサービス	83
(9) 浜松市立中央図書館(静岡県)におけるレファレンスサービス	86
(10) 愛知図書館協会におけるレファレンスサービス研修	89
(11) 和歌山地域コンソーシアム図書館について	92
(12) 堺市立中央図書館(大阪府)における「図書館サポーター養成講座」について	95
- 「堺図書館サポーター倶楽部」を中心として -	
(13) 岡山県立図書館のレファレンスサービス	98
- 「レファレンスデータベース」と「オンラインレファレンス」の活用 -	
(14) 奈義町立図書館(岡山県)における電子メールレファレンスサービス	101
(15) 坂出市立大橋記念図書館(香川県)におけるレファレンスサービス	104
(16) 徳島県立図書館における電子図書館レファレンスサービス	108
(17) レファレンス・サービスの提供 広島県立図書館ホームページの事例	110
(18) 福岡県立図書館のレファレンスサービス	113
(19) 福岡市総合図書館におけるレファレンスサービスに関する事例	116
(20) 名護市立中央図書館(沖縄県)における地域資料の収集と	118
レファレンスサービスへの活用	
全国調整委員会委員名簿	121

第1部

公立図書館におけるレファレンスサービスの課題 ～ 実態調査報告書に基づく分析と 創造的展開に向けての視座～

公立図書館におけるレファレンスサービスの課題

～ 実態調査報告書に基づく分析と創造的展開に向けての視座 ～

小田 光宏(青山学院大学)

1 課題

1.1 趣旨

全国公共図書館協議会(以下、全公図と記す。)は、2003年度から2か年計画で、「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する調査研究」をテーマとするプロジェクトを実施している。このプロジェクトでは、日本の公立図書館のレファレンスサービスの実態を質問紙調査によって明らかにし、現状を把握するための基礎データを得るとともに、今後の発展を促すことを主たる目的としている。調査データの概要は、『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』¹⁾(以下、『報告書』と記す。)として、すでに公表している。

本稿は、この『報告書』に示された諸データに対する分析の結果を記すものであるが、あわせて、日本の公立図書館のレファレンスサービスが抱える複雑な様相を指摘し、解決に向けての視座を提示することをねらいとする。インターネットが急速に普及し、多様な情報を瞬時に遠隔地で入手できる社会が到来し、図書館の情報サービスとしてのレファレンスサービスもまた変化し、種々の模索が続けられている。こうした時期に、調査データの分析という作業を通して、改めてレファレンスサービスとはどのようなものかについて私見を述べ、今後のレファレンスサービスの行方を考察するための材料を提供する機会を与えられたことに、心から感謝したい。

1.2 調査後のヒアリング

このプロジェクトに対して、筆者自身は、2003年度の開始時点から助言者としてかかわった。すなわち、質問紙調査の計画、実施、集計のそれぞれの段階において、調査の実質的な主体であったプロジェクトチーム(チーフ:吉田昭子、東京都立中央図書館)と意見交換を行い、関連する諸事情に配慮しながら調査を完結するまでに至った。『報告書』においては、単純集計結果を設立主体別の数値表と帯グラフ(一部の設問では、円グラフと棒グラフ)で示し、一定の傾向のみをコメントとして記すこととした。

このように、『報告書』では、設問間の関係に基づく考察やクロス集計に基づく分析などは行なっておらず、これは、2004年度の発展的課題とされた。この発展的課題は、当初、上記プロジェクトチームと筆者とのコラボレーションによって更に進めることを予定したが、チームを存続させることが難しい事情が生じ、計画を変更することとなった。代替的な措置として、10名程度の研究者ならびに実務者に依頼し、調査データに対する所見を求め、筆者と意見交換を行う機会(以下、「ヒアリング」と記す。)を設定した。対象者は文末に示す通りであるが、レファレンスサービスに関して発言していたり、実務に精通している方とした。本稿では、その機会に得られた知見を筆者なりに整理して、考察ならびに分析を行う際に活用した。

2 調査の意義に関する検討

2.1 調査の基本的認識

『報告書』の「はじめに」では、次の記述がある。

インターネットの急速な普及とともに、国内外で新しい情報サービスが展開されている今、レファレンスサービスをとりまく状況も大きく変化しています。しかし、公立図書館のレファレンスサービス業務の実態に関するデータは必ずしも多いとはいえ、レファレンス業務の現状を全国規模で把握することは難しい状況にあります。

本調査の意義の基本は、この記載から理解することが十分にできよう。一つは、ネットワーク環境のもとでの現状把握である。インターネットの普及を契機として、新たな情報サービスが公立図書館にも希求され、また、試行されているという現実があると判断される。『2005年の図書館像』²⁾に示された公立図書館の地域における役割も、ネットワーク環境下を前提としている。その上で、新たな図書館サービスの構築が目指されているが、その中心に位置づけられているのは情報サービスである。それゆえ、「図書館の情報サービス」として長年にわたる取り組みがなされてきたレファレンスサービスにおいても、変化が余儀なくされていると予測されるものの、その実態は必ずしも明らかになっていないことから、今回の調査が計画されたのである。

もう一つは、基礎データの蓄積である。公立図書館のレファレンスサービスに関しては、様々なイメージが語られるものの、全国規模の客観的なデータに基づく状況の確認は、少なくとも過去十数年間を眺める限り皆無である。特定館あるいは特定地域に限定しての調査や事例報告は、多いとは言えないが確かに存在する。³⁾ また、『日本の図書館』の調査に見るように、「レファレンス質問の受付件数」といった特定の事項だけが明らかになっているにとどまる。しかし、地域性や特定館の独自性が影響することが避けられないことから、そして、多様な活動が展開している事情から、そうしたデータだけでは、レファレンスサービスに関するイメージを固めるわけにはいかない。それゆえ、全国規模で、レファレンスサービスを構成する諸要素に関して、できるだけ幅広く調査によって把握することが求められたのである。ほかに代わるものない基礎データの提示というこの点は、図書館界に対して、本調査が果たした最大の貢献であると言っても言い過ぎではない。

2.2 調査主題の重要性

上述した基本的意義とは別に、レファレンスサービスというテーマの持つ重要性に関して認識しておくことが求められる。すなわち、この時期に、なぜレファレンスサービスを取り上げたかという問題である。

筆者の考えるところでは、このサービスに対して、図書館界からの高い期待が根底にある。あるいは、図書館関係者の危機感を表しているとも言えよう。現代の公立図書館は、その位置づけに関して、これまでにない荒波に揉まれている。図書館員の専門職制度の確立は、長年にわたる懸案事項でありながら、いまだ明るい展望はなく、むしろ、派遣職員の増加など、後退と言ってもよいような状況が生まれ始めている。経営面においても、経費の削減が及ぼす種々の影響は避けがたく、根幹業務にまで外部委託が広がり始めている。また、PFIによる図書館建設、そして、指定管理者制度の導入といった図書館にとっては不安も大きい事情が渦巻いている。さらに、公立図書館は、

1970年代以降、資料提供を「貸出」という方法で具体化して住民に示し、日本の経済的な成長と歩調を合わせるように、図書館そのものを発展させる流れを形成してきた。しかし、『市民の図書館』⁴⁾に象徴されるこうした手法は、1990年代には主導力を失い、図書館サービスの新たな基軸が求められている。近年では、図書館の貸出サービスそのものが、出版界や著作者から批判の対象ともなり、「無料貸本屋」と揶揄される発言まで登場する。⁵⁾

こうした背景のもとで、いま、図書館の存在意義はどこにあるのか、また、どのような知識ならびに技術を有する図書館員が必要なのか、再検討することが社会的にも求められていると言ってよい。この再検討において、レファレンスサービスは、最重要キーワードの一つとなる。

まず、図書館における新しい試みが、近年目覚ましく進められているが、それらはみなレファレンスサービスにおいて扱われてきた知識や技術を基本としている点に特徴がある。「ビジネス支援」は、ビジネス活動を支援するための情報提供サービスを中心としている。したがって、「医療情報提供」と同じ土俵に乗せることが可能であり、「主題別情報提供サービス」の一つと位置づけることになる。また、情報リテラシーの育成とも関連して、図書館による情報活用講座の実施が目立つが、そこで扱われる技能はいずれも、レファレンスサービスの一環として行われてきた利用者教育(利用案内、利用指導)との関係で効果的に整理できる。

次に、ネットワーク環境を利用した試行的なサービスや実験事業の中に、レファレンスサービスを基盤としたものが見受けられるようになってきている。すなわち、「デジタルレファレンスサービス」の実践が、すでに始められているのである。「デジタルレファレンスサービス」は、インターネットを利用したレファレンスサービスの総称と位置づけるのが妥当であり、電子メールでのレファレンス質問の受付、ネットワーク上での協力レファレンスサービスシステムの構築、レファレンスデータベースのネットワーク上での形成と共有、レファレンスリンク集の掲載といった、様々な活動が含まれている。レファレンスサービスは、ネットワーク時代における新たな図書館サービスとして高い期待が寄せられているテーマなのである。

最後に、図書館員にとっての専門的業務の中核になるものとして、レファレンスサービスが位置づけられ、その知識や技術の養成・向上に対する関心が高いことが指摘できる。この指摘は、三つの面から導き出せる。

第一は、現行の司書養成のカリキュラムにおける領域構成である。現行カリキュラムは、1997年に改正された「図書館法施行規則」に基づくが、改正前のカリキュラムとの関係を考慮すると、いくつかの特徴が指摘できる。詳細は別稿⁶⁾に譲り、骨格となる構造だけを示すと、現行カリキュラムでは、図書館経営・計画、情報サービス、図書館資料・資料組織法が大きな役割をしているのである。この中で、情報サービスはもちろん「図書館の情報サービス」であるレファレンスサービスであり、司書養成上の主要な領域として位置づけられている。

第二は、第一の点とも関係するが、図書館員に対する研修プログラムにおいても、ほぼ同様の構造が見られることである。国立教育政策研究所社会教育実践研究センターにおいて実施されている「図書館司書専門講座」のプログラムを過去数年分見ても、あるいは、日本図書館協会の「中堅職員ステップアップ研修」を見ても、基本構造は、図書館経営・計画、情報サービス、図書館資料・資料組織法となっている。したがって、司書養成の理論的側面ばかりではなく、実務者の能力向上においても、レファレンスサービスを取り上げる現代的な意義があると受けとめられる。

第三は、図書館員有志の活動において、1990年代以降レファレンスサービスの知識や技術を高めようとするものが現れ、単発に終わらずに一定の広がりを持って、しかも、継続して行われているこ

とである。三多摩地区の図書館員有志で始められた「レファレンス探検隊」は、その後、名古屋、神奈川などでも行われている代表例である。正規の研修ではなく、図書館員が自己の能力開発を自由意思に基づいて行う背景には、このサービスに対する単なる憧れ以上のものがあることはまちがいない。

なお、こうした三つの点とも関係するが、レファレンスサービスの実施に必要な理論的知識や実践的技術は、図書館員の専門的能力の一部であるという、図書館員あるいは図書館界の強い共通認識がある。しかも、この認識は、最近になってようやく形成されたものでは決してなく、古くからあったと考えられる。この認識を現在強調しなければならない背景には、図書館員の役割に対する危機意識によるところがやはり大きい。専門的な能力を持った図書館員でなくては実践できない図書館サービスがあることを、図書館の外部に、場合によっては、図書館の設立母体に対して示していくことが、緊急の課題と受けとめられているのである。少なくとも、貸出・返却デスクで、バーコードリーダーを操作するのが図書館員であるとのイメージを払拭したいとの強い願いを、そこから感ぜずにはいられない。

3 調査の概要に対する考察

3.1 調査方法

調査の概要は、資料 1 に示す通りであるが、ここでは、その要点を確認する。調査は、平成 15 年 10 月に、質問紙法で実施された。対象となったのは、全国の公立図書館の中心館である。ここで、「中心館」という位置づけをしているのは、自治体によって組織構成が異なるためである。すなわち、「中央館」という体制をとる自治体では、当該館が対象となる。一方、複数の「地域館」を配置している自治体の場合にも、他館よりも規模が最も大きく、図書館経営上中心的な機能を有する館があるとの前提で、その館を対象にしたことになる。なお、正確には、設立母体は「自治体」だけでなく、地方自治法の規定に基づく「一部事務組合」もあり、広域図書館も調査対象となっている。ただし、煩雑な記載を避けるため、本稿では、「自治体」と表記し、「一部事務組合」もそこに含めることとする。

調査票の配布と回収は、地域別に自治体の層構造を利用して実施している。すなわち、配布は、全公図事務局から各都道府県立図書館の中心館へ、そして、そこから各自治体の調査対象館へ、回収は、逆のルートとしている。配布数、回収数(回収率)は、資料 1 の表に示すものとなる。

ここで最も注目すべきは、回収率が極めて高い点である。本調査は、公立図書館の中心館に対する全数調査となっている。一般に、質問紙調査においては、標本(サンプル)調査を行うことも少なくない。しかし、公立図書館を対象にした場合、設置自治体の地域的な違いが大きいことから、結果の妥当性を考えた場合、標本調査には難もある。一方、全数調査の場合には、回収率を高めることが基本的な課題となる。この点で、本調査は、市立図書館と町村立図書館のごく一部が未回収であるものの、全体で 98.7%という高回収率を実現できており、調査結果は全国の状況を反映したものとなっていると、統計的に判定することができる。

3.2 調査内容

本報告の末尾には、資料 2 として、『報告書』の中から設問と単純集計表を抜き出して作成した「抜粋」を付している。また、資料 3 は「調査票」である。個別の設問と集計数値については、これらを参照してもらいたい。本項では、調査票に沿って、調査内容の骨子を検討する。

調査票は、下記の 6 部から構成されている。

図書館業務の機械化について

レファレンスサービスの実施体制について

電子メールによるレファレンスサービスについて

レファレンス処理手順・処理方法について

レファレンスサービスにおけるインターネットの使用について

レファレンスサービスの推進について

は、図書館システムの導入状況を尋ねている（「資料 2」では省略）。この設問は、全公図の 2001/2002 年度研究プロジェクト「公立図書館における電子図書館のサービスと課題」⁷⁾における同様の設問の結果との比較を目指したものであり、今回のテーマと直接的な関係を持つものではない。ただし、これからのレファレンスサービスが、図書館システムの存在を前提として進められると予測できることから、前提となる条件の確認という点で意味を持つ。

は、レファレンスサービスの実施の物理的な環境や組織的な対応状況、レファレンスコレクションやサービスの基準といった準備的な業務にかかわる設問が用意されている。また、レファレンス質問の受付方法について確認しており、その質問を展開させる形で、 が組み立てられている。さらに、処理手順や処理方法の詳細については、 において、レフェラルサービスとレファレンス記録に絞った問いを設けている

は、デジタルレファレンスサービスの可能性を考慮に入れた設問となっている。とりわけ、ウェブページの利用方法を中心とした、具体的なインターネット活用に関する状況を明らかにしようとしている。

最後に、 では、レファレンスサービスのマネジメントにかかわる諸側面が扱われている。すなわち、PR、研修、関連行事といった内容が取り上げられている。

なお、各設問の立て方や選択肢の設け方に関しては、全公図全国調整委員の意見を参考にしながら、公立図書館の現実と極端にかけ離れることのないよう考慮した。一方、設問や選択肢を提示することにより、サービスの望ましい状態や可能性を回答者に意識してもらう効果、つまり、啓発的な効果があることも視野に収め、レファレンスサービスの充実に向けての調整を行なっている。ただし、「ヒアリング」においては、設問・選択肢の一部に、都道府県立図書館には答えやすいが、区市町村立図書館には答えにくいと思われるものがあるとの指摘があった。

3.3 調査データの示す状況

本調査の方法ならびに設問を概観すると、次のような性質を帯びていると判断される。言い方を換えれば、これらは、本調査における制約あるいは限界であると受けとめることもできる。こうした問題については、今後の発展的な調査において明らかにすべき課題である。

- (1) 実施の有無を基本としている
- (2) 中心館における状況が示されている
- (3) 成人対象のサービスを想定している

(1)は、レファレンスサービスの諸側面に関して、回答館における実施の有無が設問の趣旨となっていることを意味する。例えば、調査票の(3)は「レファレンスサービス事例(質問や処理過程)を記録していますか(受付票を含む)」となっている。選択肢は、「記録している」「選択して記録している」「記録していない」である。このように、基本的には実施の有無が尋ねられており、どのような質問を記録しているのか、あるいは、どのような項目(内容)を記録しているのかといった点にまで踏み込んだものとはなっていない。

(2)は、3.1 で触れたように、調査票は自治体の中心館に配布され、回答が依頼されていることを意味する。したがって、同一自治体内にある分館や他の地域館の状況を反映したデータではない。また、中心館は自治体内の図書館の中で、施設の規模、所蔵資料数、図書館員数などにおいて比較的大きいことが予想され、得られたデータに一定の傾向が潜在していることがあり得る。

(3)に関しては、本調査では特に断ってはいないものの、成人を対象にしたレファレンスサービスをおおむね想定していると言ってよい。すなわち、実際の図書館においては、児童に対するレファレンスサービスも行われており、その実態は成人対象のレファレンスサービスと異なるものと考えられる。しかし、本調査においては、児童サービスの一環として行われるレファレンスサービスにかかわる設問を用意していない。したがって、基本的には、成人を対象にしたサービスの状況を明らかにしたものと認識するのが妥当と言えよう。

なお、上記の性質とは別に、調査時点と本報告が公開される時期との間で、数値の扱いに注意しなくてはならないことが、一つ生じている。それは、自治体の合併による影響である。全国各地で、多くの市町村が合併し、新しい市が誕生しており、分母となる数値が大きく異なる。したがって、今後実施する調査や新たなデータと比較する際には、慎重に調整する必要がある。

3.4 分析に際しての問題意識

本報告では、以下のような、問題意識を設定している。そして、次章の各節において、それぞれに関連する集計結果を拾い、そのデータを分析して、レファレンスサービスの実態に迫ることを試みている。

- (1)レファレンスサービスは、利用者から見えているか。
- (2)レファレンスサービスは、組織的に行われているか。
- (3)レファレンスサービスは、標準化が目指されているか。
- (4)レファレンスサービスは、どのような図書館員によって提供されているか。
- (5)レファレンスサービスは、デジタル時代に対応しているか。
- (6)レファレンスサービスは、裾野を広げているか。

なお、こうした問題意識は、もとより筆者の個人的な認識に基づくものであるが、「ヒアリング」において得られた種々の参考意見や助言の趣旨とも多くは一致していた。すなわち、多くのヒアリング対象者と共有できる問題意識であることを確信した。したがって、現在の公立図書館のレファレンス

サービスを分析する視座として、有効性が高いと判断される。

4 集計結果に対する分析

4.1 レファレンスサービスは、利用者から見えているか

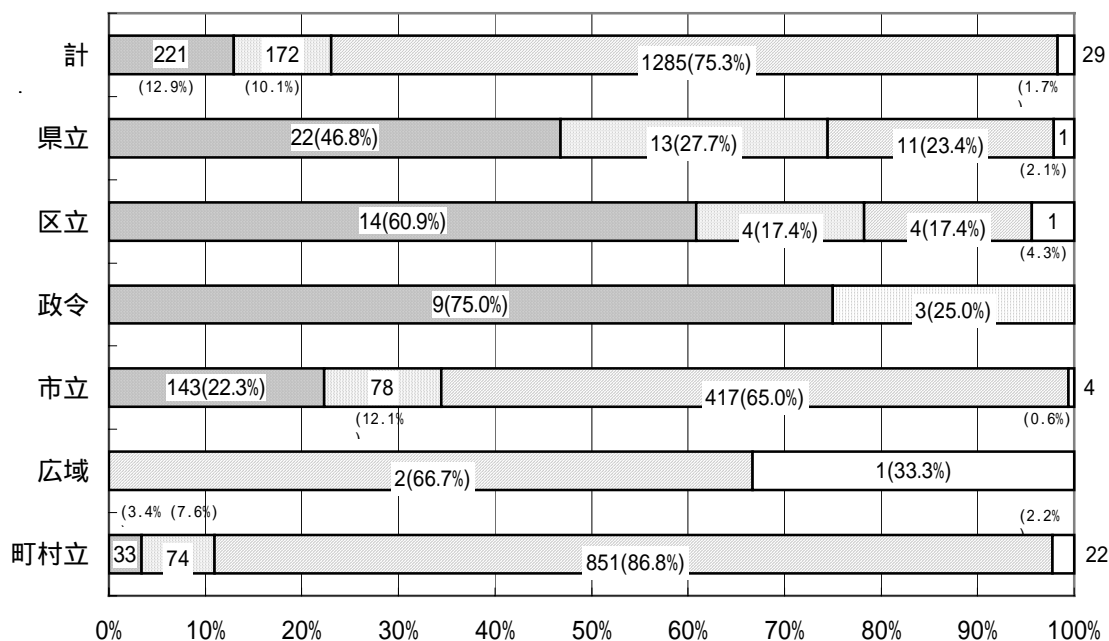
レファレンスサービスの抱える課題の一つは、このサービスの存在が、利用者になかなか理解してもらえないことであると、しばしば耳にする。このことは、「ヒアリング」においても、二つの文脈において異口同音に発せられている。一つは、「レファレンス」という言葉そのものが耳慣れないことから、利用者に浸透していないという意見である。それゆえ、活動面を表す「調査業務」や、現象面に目を向けた「相談業務」に言い換えて、利用者向けに表示している図書館が多いとされる。もう一つは、図書館内において、利用者の目に見えるように位置づけられていないことが、利用者の理解を妨げているという意見である。すなわち、貸出・返却は、入口付近にカウンターが設置され、そこでどのようなことが行われているのか、来館者であればすぐさまわかるようになっているのに対し、レファレンスサービスは、どこで行われているのかさえわからない状態の図書館が少なくないとされる。すなわち、図書館の奥まったところに位置していたり、場所さえ確保されていなかったりするのである。

本調査において、「レファレンスサービスは、利用者から見えているか」という問題意識に係る設問は、次の三つとなっている。

- (1)レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか。
- (2)レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか。
- (5)開架の参考図書はどのように配置していますか。

4.1.1 カウンターの設置

(1)は、レファレンスサービスの場となるレファレンスデスク(カウンター)の設置について、直截的に尋ねたものであり、下図に示す結果となっている。この設問の結果においては、施設の点でレファレンスサービスが利用者の目に見えるようになっているかどうかを確認できる。



- 貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置
- 貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり
- 貸出カウンター等と一体のカウンターで別に窓口なし
- その他

独立したカウンターの設置の状況は、市立図書館では 22.3%と低く、町村立図書館においてはわずかに 3.4%しかない。一方、区立図書館は、60.9%と比較的高い数値となっている。これについては、二つの要因が絡んでいると考えられる。一つは、図書館の規模の影響である。小さな規模の図書館では、複数のカウンターを用意することが難しいという事情が現れていると解釈できる。もう一つは、図書館施設の建築年代との関係である。明確な数値までは把握できないものの、町村図書館において比較的最近に建設された新館では、諸機能を一つにした統合（総合）カウンターの設置が多いといった事情が関係している。

選択肢の「貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置」と「貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり」は、「レファレンスサービス用の窓口がある図書館」という認識をすることができる。そこで、この二つの選択肢の数値を合計すると、次のようになる。この数値が、レファレンスサービスが行われている場所が利用者に見える図書館の姿である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
レファレンスサービス用の窓口がある図書館	393	35	18	12	221	0	107
	23.0%	74.5%	78.3%	100.0%	34.4%	0.0%	10.9%

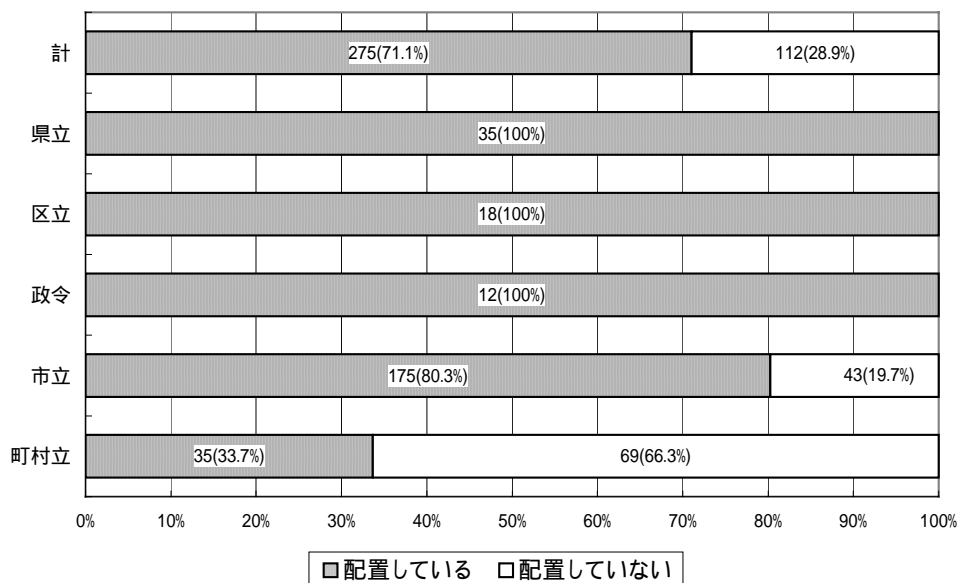
表 1

なお、「ヒアリング」においても、利用者は図書館員が何か作業をしていると尋ねるのを遠慮することが多いことから、貸出カウンターとは切り離された窓口とすべきであるとの意見が大勢を占めた。

中にはさらに厳しく、貸出カウンターの横に位置することは、結果としてレファレンスサービスを妨げる可能性が高いとの考えも表明されている。すなわち、たとえ窓口が切り離されていても、一つのカウンターに並んでいれば、混雑して利用者が行列を作っているときに、日本の図書館では応援しないわけにはいかず、その結果、レファレンスサービスの場が図書館員不在になってしまうというものである。

4.1.2 職員の配置

(2)は、(1)の設問において、「貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置」あるいは「貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり」を選択した図書館、すなわち、表3に示した数の図書館に尋ねた設問である。すなわち、レファレンスサービス用の窓口があったとしても、そこに図書館員が不在であれば、やはり、利用者からは何が行われているのかわからず、また、レファレンス質問を寄せやすいとは言えない。この結果においては、市立図書館の19.7%と町村立図書館の66.3%が、図書館員を配置していないということ確認できる。

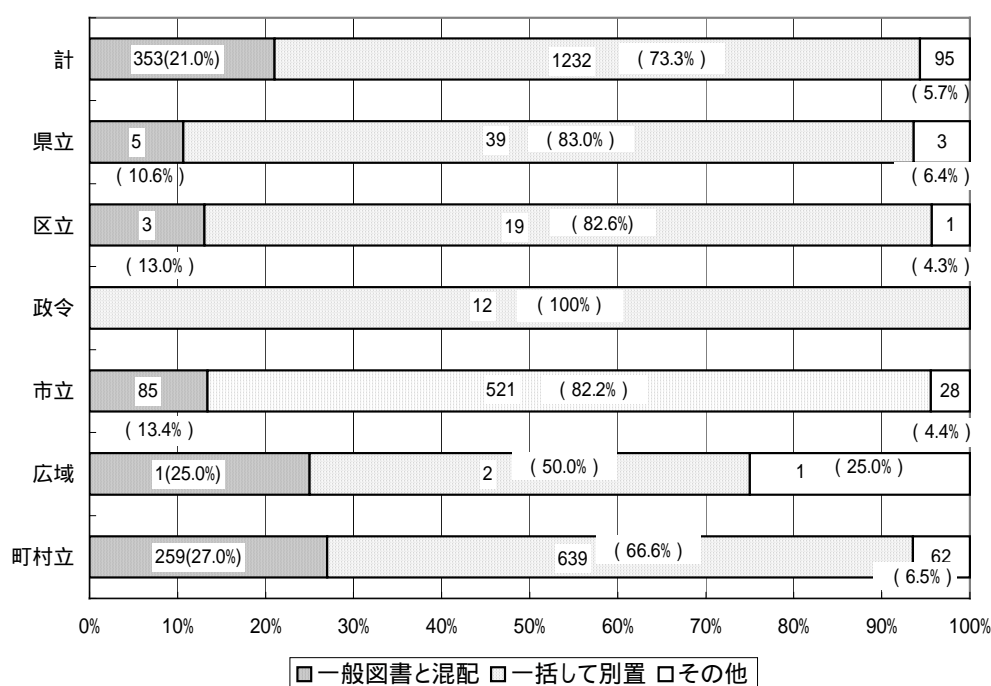


図書館員を配置していない事情については、二つの可能性が考えられる。一つは、人員削減の影響で、当初は配置していたものの現在は配置できない状況にあるという場合である。もう一つは、当初から職員を意図的に配置していない場合である。すなわち、貸出カウンターやフロアなどで利用者からレファレンス質問が寄せられたときに、利用者をカウンターまで案内してサービスを行うといったやり方をしている図書館を意味する。

ここで、(1)と(2)をクロス集計すると、「貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置」していると回答した221館中、「配置している」と回答したのは187館であるのに対し、「貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり」とし回答した172館中、「配置している」と回答したのは88館にとどまり、両者の間に大きな格差があることがわかる。すなわち、独立したカウンターではなく、貸出カウンター等との一体型カウンターでは、たとえ窓口が用意されても、図書館員が配置される可能性は低くなってしまいう実状が明らかになっている。

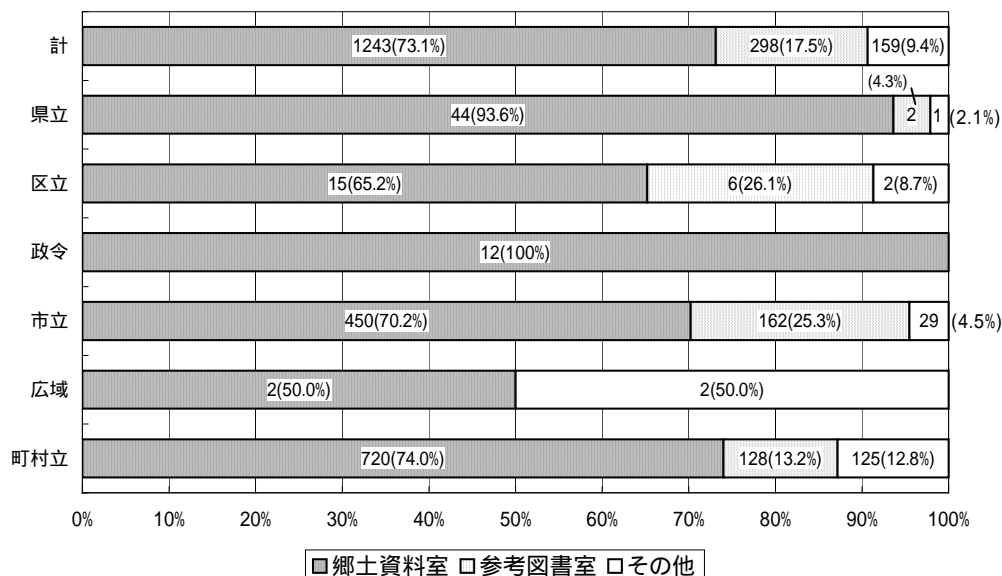
4.1.3 参考図書の配置

(5)からは、レファレンス情報源が別置されることによって、その存在が利用者に確実に示されているかどうかを確認できる。ただし、設立母体に応じて、解釈を変える必要がある。すなわち、県立図書館に関しては、館そのものがレファレンス図書館として機能している場合があり、「一般図書と混配」とあっても、他の種類の図書館とは事情が異なるからである。混配と別置の選択に関しては、二つの要因がある。一つは、蔵書規模が小さく、レファレンス情報源だけをあえて別置するまでもないという場合である。町村立図書館において、混配の数値が高くなる理由となる。もう一つは、図書館の経営方針として、利用者の書架上での資料探索の便宜を考慮し、混配方式を採用しているという場合である。この点「ヒアリング」においても、こうした考え方をしている市町村立図書館は、決して少なくないとの意見も出されている。ただし、混配していると言っても、禁帯出の対象となっており、すぐさま貸出用のコレクションに加えられる考えるわけにはいかない。



ちなみに、(1)と(5)をクロス集計すると、「貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置」していると回答した221館中、「混配」は20館であるのに対し、「貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり」と回答した172館中、「混配」は19館である。一方、「貸出カウンター等と一体のカウンターで別に窓口なし」と回答した1285館では、304館となり、有意な相関があることがわかる。

なお、(5)と関係する設問に、(6)がある。公立図書館のレファレンスサービスでは、地域情報の提供の占める割合も高いと言われており、したがって、参考図書と地域史資料(郷土資料)とは、密接な関係を持つ。また、図書館によっては、レファレンスサービスの担当者が郷土資料の担当者を兼務していることがあり、両者が不可分の関係にあることも少なくないと予想した。そうした点を踏まえて、(6)では、「郷土資料はどのように配置していますか(参考図書と郷土資料との配置関係)」という設問になっている。



集計結果から、郷土資料を参考図書室に配置している図書館は、全体で 17.5%程度にとどまる。設問の趣旨とはややはずれるが、町村立図書館においても、4 分の 3 が郷土資料室(スペース、コーナー)を設けて配置しており、郷土資料の独立性が思いの外高くなっている。

4.2 レファレンスサービスは、組織的に行われているか

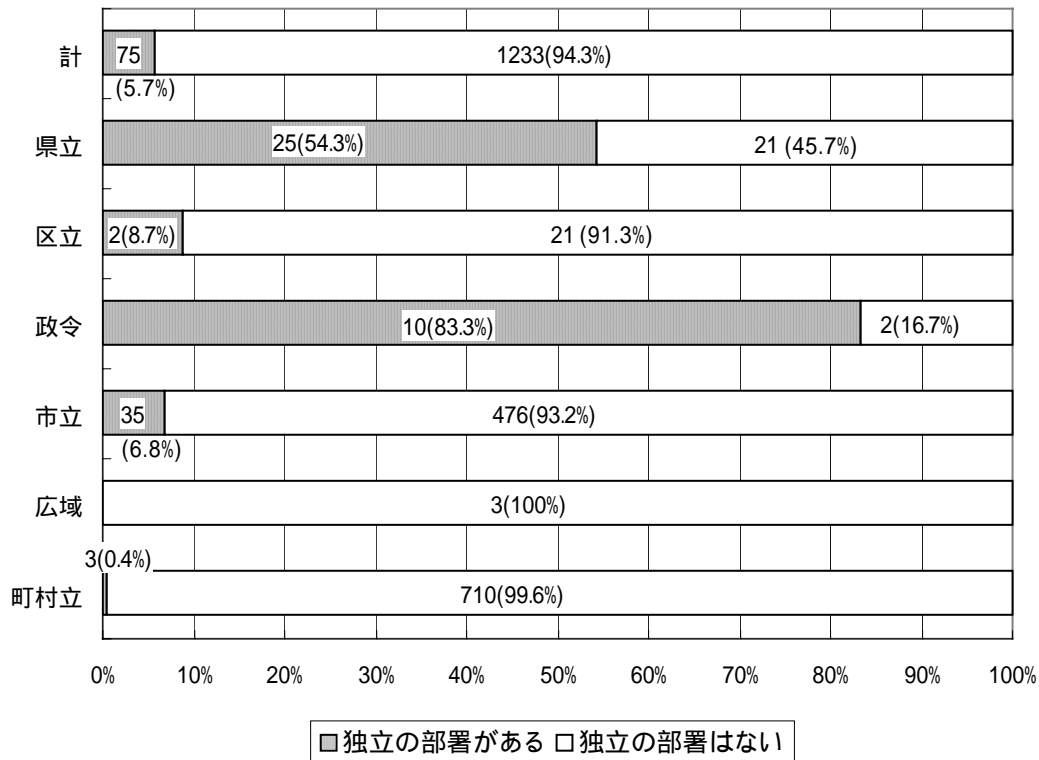
レファレンスサービスは、図書館員の専門的知識や技術に負うところが大きい。しかし、個人の力量にのみ依存する活動ではなく、図書館員集団によって組織的に展開するサービスである。また、利用者から尋ねられてその場しのぎに、誰かが対応するようなサービスではない。レファレンス質問に対して、誰が、どのように対応するのが明確となっていなければならない。そして、サービスを有効かつ円滑に提供するための準備的な措置が講じられていなくてはならないのである。

本調査において、「レファレンスサービスは、組織的に行われているか」という問題意識に関係すると考えられる設問は多い。その中でも、以下の四つは、サービスの組織的な実施と確実に結びつくものである。

- (3)レファレンスサービスを行う独立の部署(課、係など)はありますか。
- (4)事務分掌などでレファレンスサービスをとりまとめる担当者はいますか。
- (3)レファレンスサービスの事例(質問や処理過程)を記録していますか。
- (1)レファレンスサービスのPRを行っていますか。

4.2.1 独立の部署

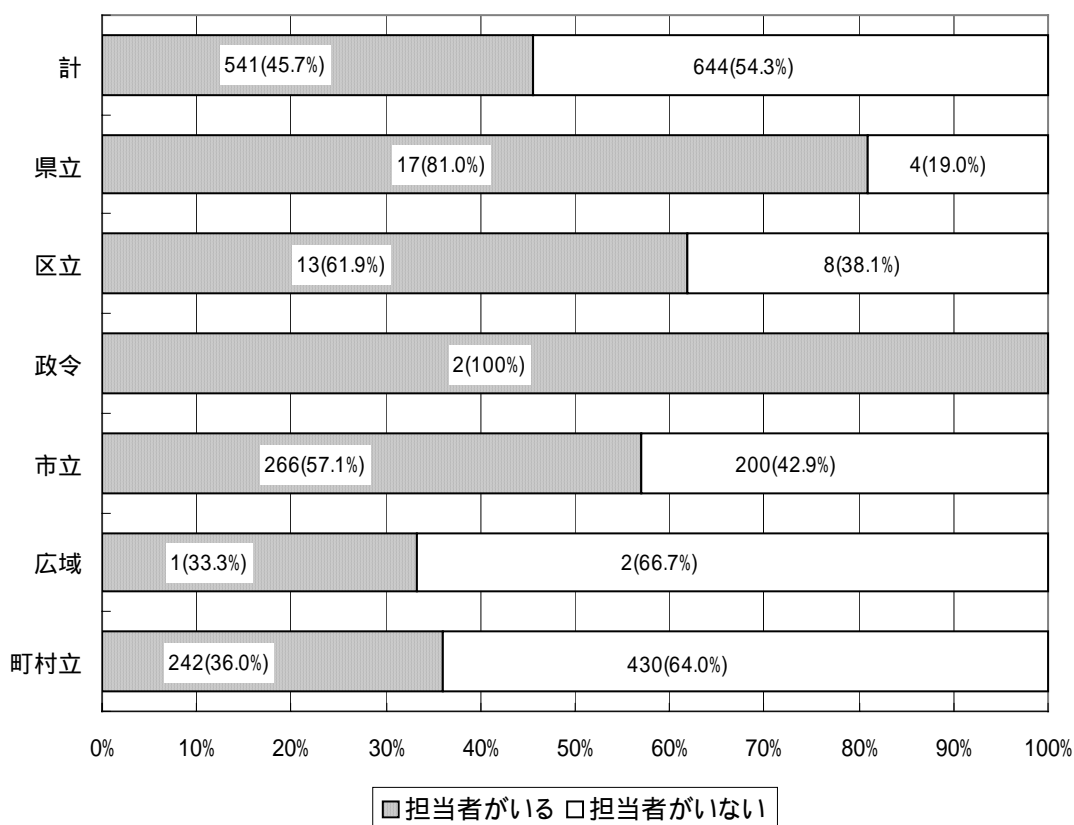
(3)と (4)は、レファレンスサービスを図書館の業務組織の点から捉える際に有効である。(3)では、レファレンスサービスが独立しているかどうかを尋ねたものである。



この設問に関しては、無回答が合計で402館と多いという問題が生じた。とりわけ、市立図書館では132館、町村立図書館では268館となっていた。原因は、調査票の設計上の問題が大きいと判断される。有効回答のみを考察すると、図書館全体にわたって独立の部署を持つのは、わずか75館にとどまるという結果となっている。部署が独立しているということは、その部署で行われる活動に独立させるだけのまとまりや広がりがあることを意味する。また、配置される図書館員の数も一定数に達していることを意味する。それゆえ、上記の結果からは、レファレンスサービスは、独立性に乏しいサービスとして位置づけられ、それに充てられる職員数も決して多くはないことを表している。言い方を換えれば、レファレンスサービスは、他の図書館サービスと組み合わせさせて一つの部署が形成されている可能性が高いことにもなる。さらに、図書館員もレファレンスサービス専従となっている場合が少ないことを予測させる。

4.2.2 とりまとめの担当者

(4)は、(3)の設問において、独立の部署がないと回答した1233館を対象に尋ねた設問である。すなわち、独立の部署がない場合でも、事務分掌においてレファレンスサービスをとりまとめる担当者が決められていれば、組織的な運営がなされているものと考えられるからである。規模の小さな図書館においては、図書館員の多くは、種々の業務を兼務しなければならないのは当然である。しかし、そうした場合においても、それぞれの業務に職員が無造作に携わっているのでは、図書館経営として質が低いとみなさなくてはならない。したがって、組織的にサービスが行われるためには、そのサービスを責任もって計画し、実行し、そして評価する主体が必要なのである。



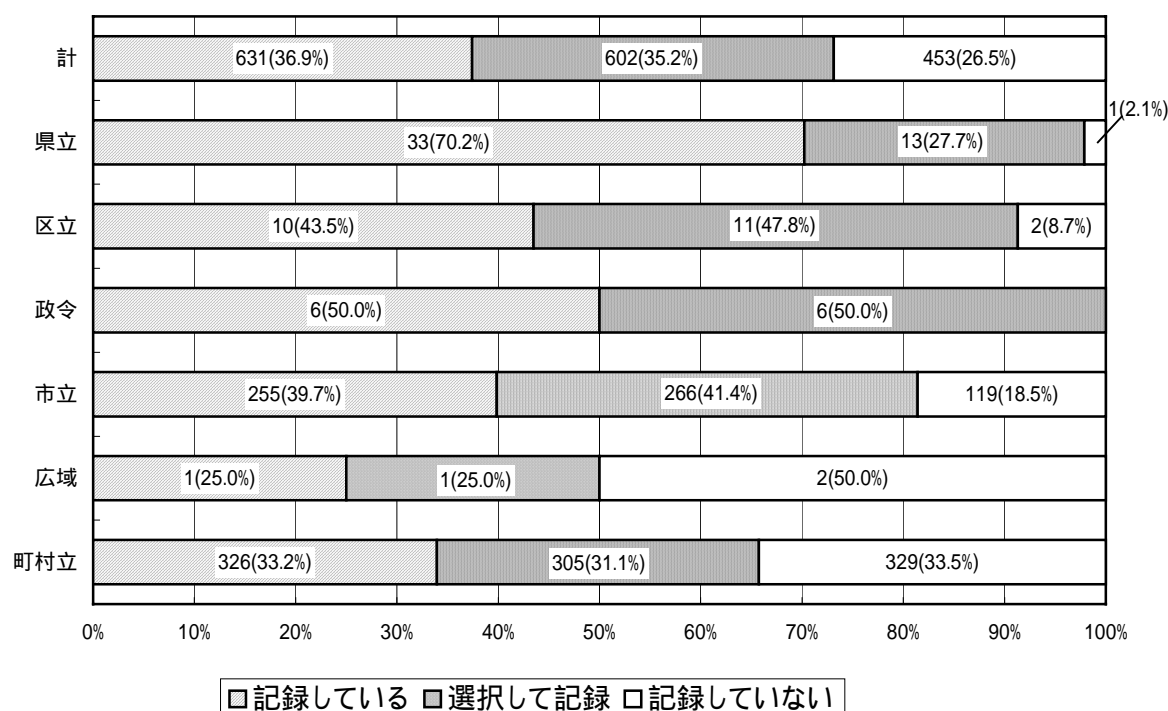
集計結果を見ると、独立した部署もなく、とりまとめる担当者も決められていない図書館が、有効回答 1185 館中の半数以上 (54.3%) に及んでいることがわかる。町村立図書館に至っては、実に 3 分の 2 (64.0%) に達している。また、県立図書館においても、独立の部署もなく、担当者もいない館が 4 館あるという事実が確認できる。規模の小さな組織において、一つ一つの業務の責任の所在を事務分掌上明確にしない傾向となりそうなことは予想していた。しかし、規模も大きく、歴史的にも「第二線図書館」として機能し、一般にレファレンスサービスを根幹の業務と位置付けているとみなされてきた県立図書館において、こうした実態が垣間見えたことは、レファレンスサービスばかりではなく、他の図書館サービスをも含めて、従来からのイメージを見直す必要性があることを示唆している。

ただし、「ヒアリング」において、設問中の「事務分掌」という表現が回答に正確に反映したのではないかという意見があった。すなわち、「実質的」にはとりまとめる担当者はいるものの、事務分掌上、どの係の仕事であるのかが明示されていない可能性がある。また、どの立場の図書館員が担当するかは、その都度決められていたりすることもあるという指摘である。しかし、仮にそのような状況があるとしても、組織的な運営という点では不十分ということには変わりはない。すなわち、事務分掌において、レファレンスサービスが明確に位置づけられていないことを意味するからである。

したがって、(3)と(4)で判断する限り、公立図書館において、レファレンスサービスの業務は行われているものの、業務組織の面で立ち後れているということになる。

4.2.3 レファレンス記録

(3)は、レファレンス記録についての設問であるが、組織的な運営という点で、レファレンス記録は三つの役割を果たす。第一は、記録を残すことによって、レファレンスサービスの結果を職員集団において共有することができるようになる点である。同じレファレンス質問処理を、他の図書館員に引き継いだり、複数の図書館員が協同して対応したりする場合には、最低限の記録が残されていることがまずは必要である。第二は、記録を残すことによって、様々な活用が可能になるという点である。一般的には、同一もしくは類似の質問に対する情報源としての活用、研修における活用、利用者への案内における事例としての活用などがある。第三は、レファレンスサービスの評価を行うための材料となることである。レファレンスサービスは、定量的な評価では、その有効性が十分には主張できない。レファレンス質問の件数をいくらカウントしても、そもそも実数値は低く、登録者数や貸出冊数のような見た目の「迫力」は、数値からは主張できない。重要なのは、利用者との関係で、どのような質(クオリティ)のサービスが提供できたかということに尽きる。したがって、レファレンス記録において、どのような質問に、どのように対応し、どのような結果が導き出されたかを示すことは、かけがえのない評価材料になると判断される。図書館の中には、レファレンス記録を館長決裁に回したり、場合によっては、教育委員会内で回覧したりすることを積極的に推し進め、レファレンスサービスに対する理解を促そうとしている例もある。



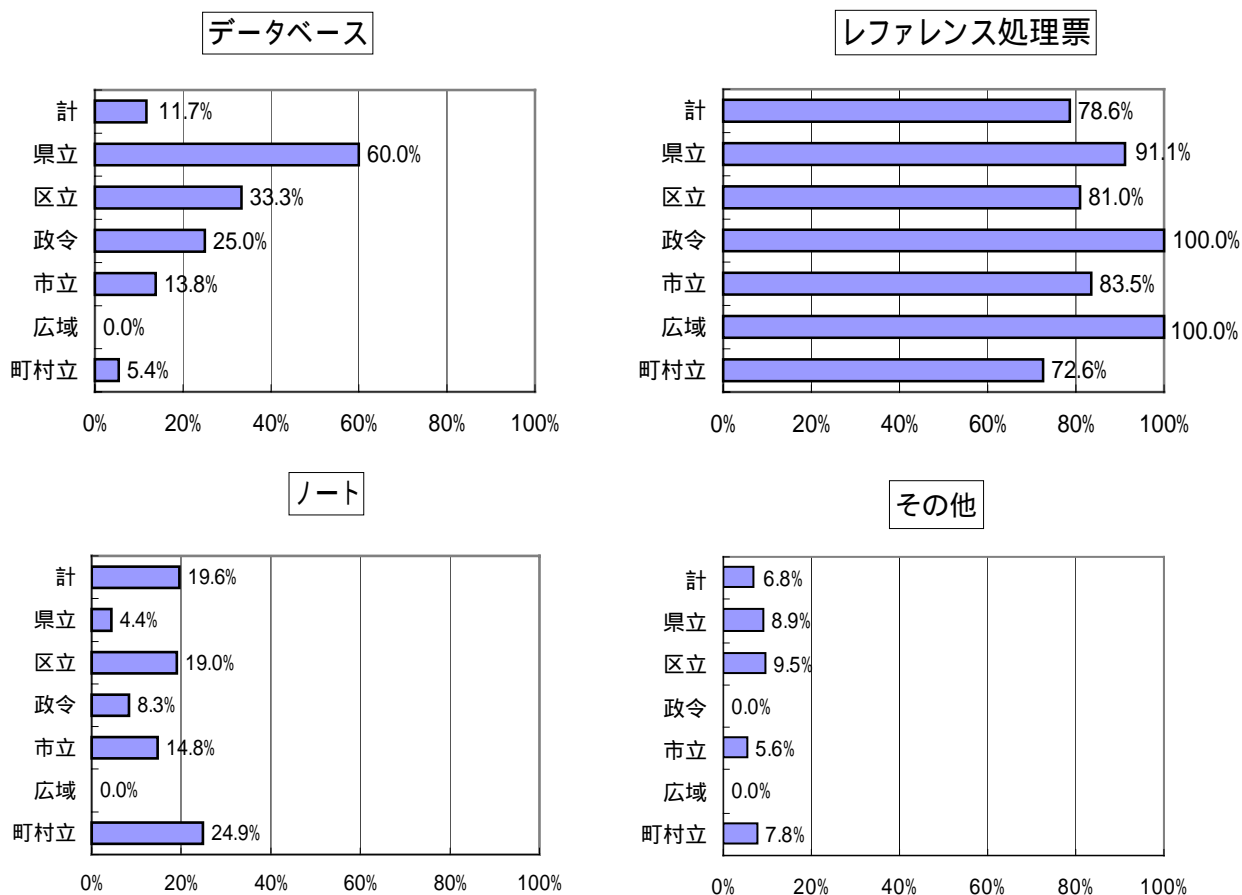
レファレンス質問の中には、実際に記録して残すまでもない単純な質問もあるし、実際の業務において、記録を残すことが難しい場面もある。したがって、すべてのレファレンス質問を記録しているかどうかよりも、選択してでも記録を残すことを、図書館としてきちんと位置付けているかどうかを重

要となる。それゆえ、分析にあたっては、「記録している」と「選択して記録している」の回答数を合計して考察することとした。すなわち、集計において、何らかの形で記録している図書館は、県立図書館 46 (97.9%)、区立図書館 21 (91.3%)、政令市立図書館 12 (100%)、市立図書館 521 (81.4%)、広域図書館 2 (50.0%)、町村立図書館 631 (65.7%) であり、合計で 1233 館 (73.1%) となる。

この数値は、筆者が予想していたよりも、はるかに高いものとなっている。「ヒアリング」においても、感心や驚きの声が印象的なくらいに多かった。このことは、レファレンスサービスの位置づけの複雑な様相を示すことにもなる。すなわち、上述した (3) や (4) の結果と比べると、大きな不整合が見られるからである。事務分掌上の担当者はいなくても、サービスは実践され、7 割を越える図書館で記録が残されているという姿が浮かび上がってくるからである。

ここで、(3) と (3) ならびに (4) をクロス集計し、記録ととりまとめの担当者の関係を確認すると、次のようになる。まず、なんらかの形で記録している 1233 館中、部署があるかまたは担当者がある館は 539、部署がなく担当者もない館は 436、不明 260 であった。次に、記録をしていない 453 館中では、部署があるかまたは担当者がある館は 75、部署がなく担当者もない館は 248、不明 130 となる。すなわち、当然のことではあるものの、記録を残している図書館は、部署があるか担当者がある図書館である割合が高いということを表している。

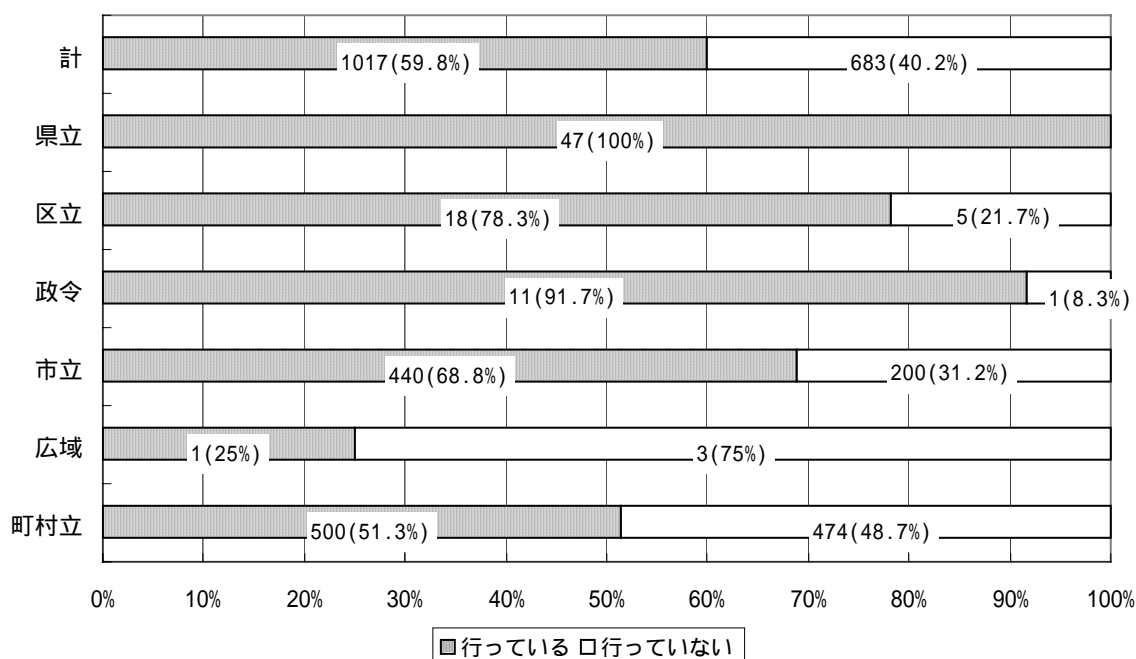
なお、(3) で「記録している」あるいは「選択して記録している」と回答した館には、さらに、(4) 「どのような方法で記録していますか」を用意している。この設問では、「データベース (Excel 等簡易 DB を含む)」「レファレンス処理票 (受付票を含む)」「ノート」「その他」の選択肢を示し、複数回答可で尋ねている。これには、1277 館が回答し、次のグラフのようになる。



結果は、圧倒的にレファレンス処理票が多く、全体の 78.6%に達している。後述するデジタルレファレンスサービスとの関係では、データベース化が大きな課題となるが、これについては、県立図書館でも 60.0%にとどまり、市立図書館では 13.8%、町村立図書館では 5.4%と、いずれも低い数値となっている。回答パターンを確認すると、データベース化している 143 館中、他の方法を併用していないのは 26 館、レファレンス処理票を使用していると回答したのは 106 館、ノートを使用していると回答したのは 6 館、その他(メモ用紙など)と回答したのは 5 館である。これにより、データベース化を行う場合には、何らかの紙媒体で記録した後、それを整理して構築するという姿が浮かび上がってくる。一方、レファレンス処理票に記録を残しても、それをデータベースにするといった再整理を行わない図書館が、9 割近くあるという現状も確認できる。

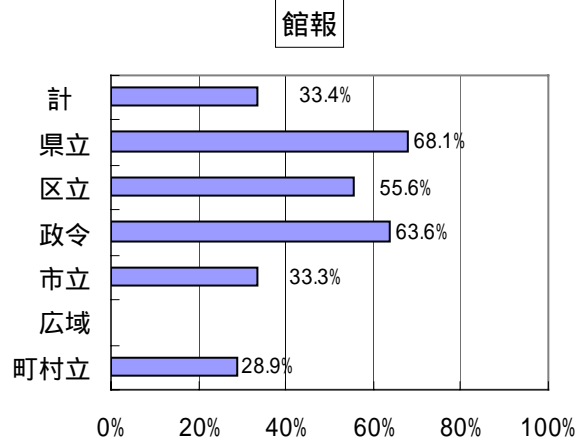
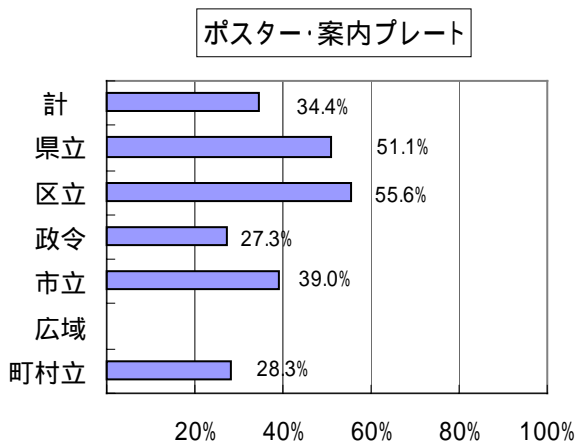
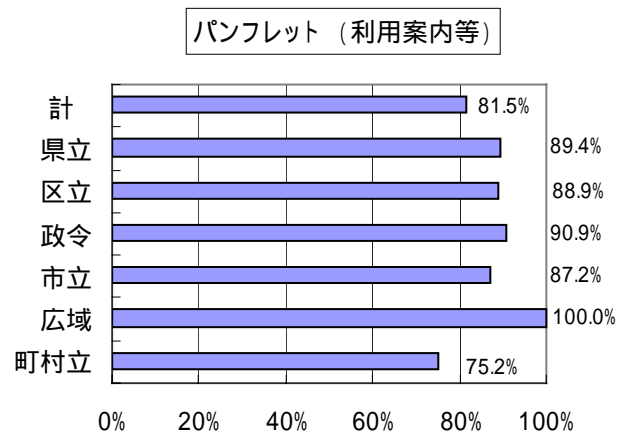
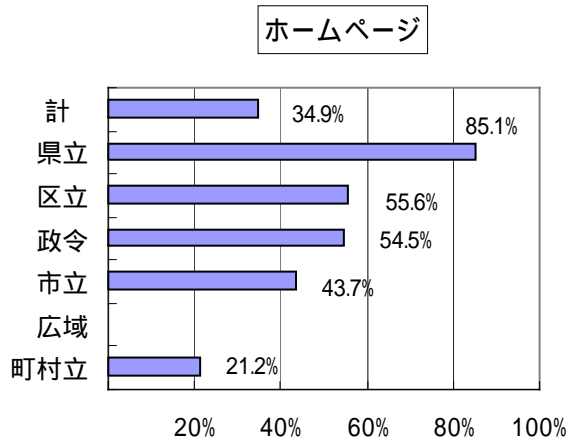
4.2.4 PR の実施

(1)は、PR の実施を尋ねている。PR を行うということは、レファレンスサービスが、図書館の業務として明確に位置づけられていることを前提としている。そして、4.1 の視点とも重なるが、その存在を利用者に対して明確にしていることを意味する。集計結果からは、全体で約 6 割の図書館が PR を実施していることがわかる。



ただし、市立図書館の約 3 割、町村立図書館の約半数がレファレンスサービスの PR を行っていないことに、注意する必要がある。と言うのは、住民の多くは、図書館では資料の閲覧や借出しができるとは思っていても、レファレンスサービスが提供されているということを明確に意識できない可能性が高いからである。したがって、他のサービス以上に、レファレンスサービスの内容や役割について広めることが求められる。とりわけ、町村立図書館の場合、それまで未設置自治体で新館が建設された例が多く含まれている。したがって、図書館サービス自体の蓄積に浅く、多様なサービスが行われていることが、住民に浸透していないことも少なくない。それゆえ、PR をきちんと行うことは、

レファレンスサービスの普及においてとりわけ重要な課題となる。



なお、(1)で「PRを行っている」と回答した館には、さらに、(2)として「どういう方法で行っていますか」という設問を用意している。この設問では、「館報」「自治体の広報」「登録時の説明」「パンフレット(利用案内等)」「ポスター、案内プレート(館内・館外)」「新聞」「ラジオ」「テレビ」「ミニコミ紙」「ホームページ」「その他」の選択肢を示し、複数回答可で尋ねている。これには、該当する1017館中1015館が回答している。

最も多く用いられている方法は、「パンフレット(利用案内等)」であり、全体ではPRを実施している館の8割に達している。この数値は離れるものの、以下、「ホームページ」「ポスター・案内プレート」「館報」が並んでいる。ただし、ホームページに関しては、図書館での作成事例が次第に増加していることから、この数値は更に増えるものと予想される。

4.3 レファレンスサービスは、標準化が目指されているか

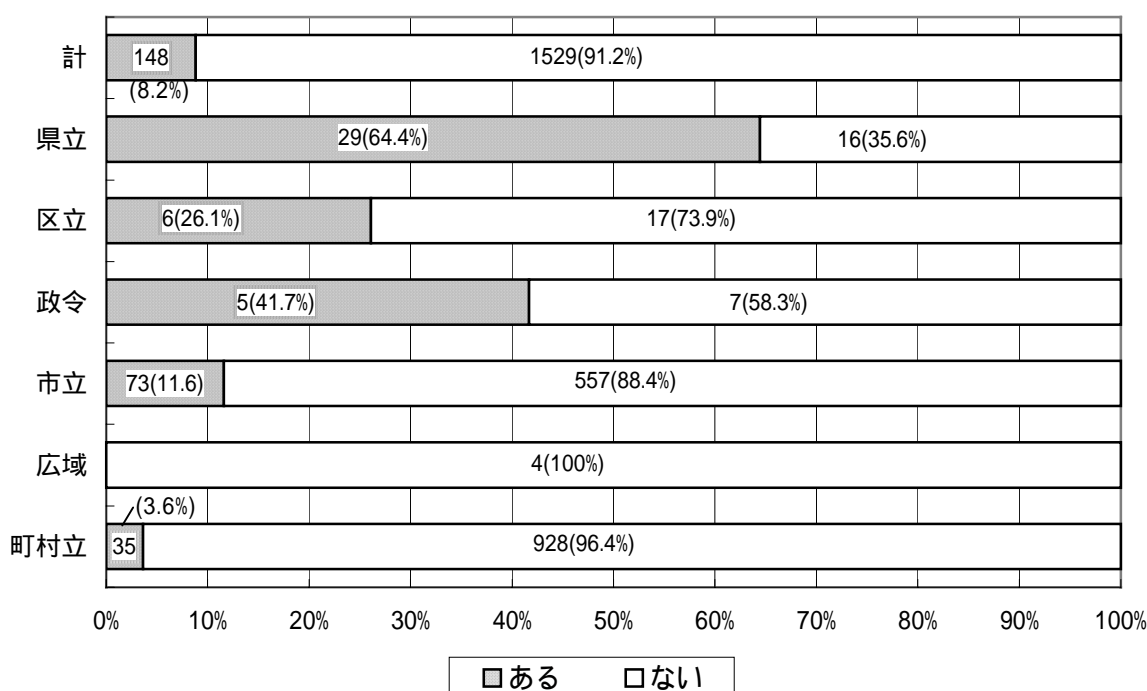
4.2 とも関係する問題として、サービスの標準化がある。まず、担当者によって、対応がまちまちであることは許される問題ではない。どの図書館員が対応しても、サービスの方法が一定であることが必要である。また、レファレンスサービスは、人的サービスの側面が強いだけに、担当する図書館員の能力に結果が左右されやすい。複数の図書館員がこのサービスを担当する場合にも、担当者の技能ができるだけ均質であることが望まれることにもなる。それゆえ、図書館員の技能を常に高め、サービスの質を維持していかなくてはならない。

この点に関する設問は、次の三つである。

- (1)レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか。
- (2)レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドラインなど(方法や手順を文書化したもの、内規、規定等)を用いていますか。
- (3)館内で自館の職員向けにレファレンスサービスに関する研修を実施していますか。

4.3.1 処理の標準

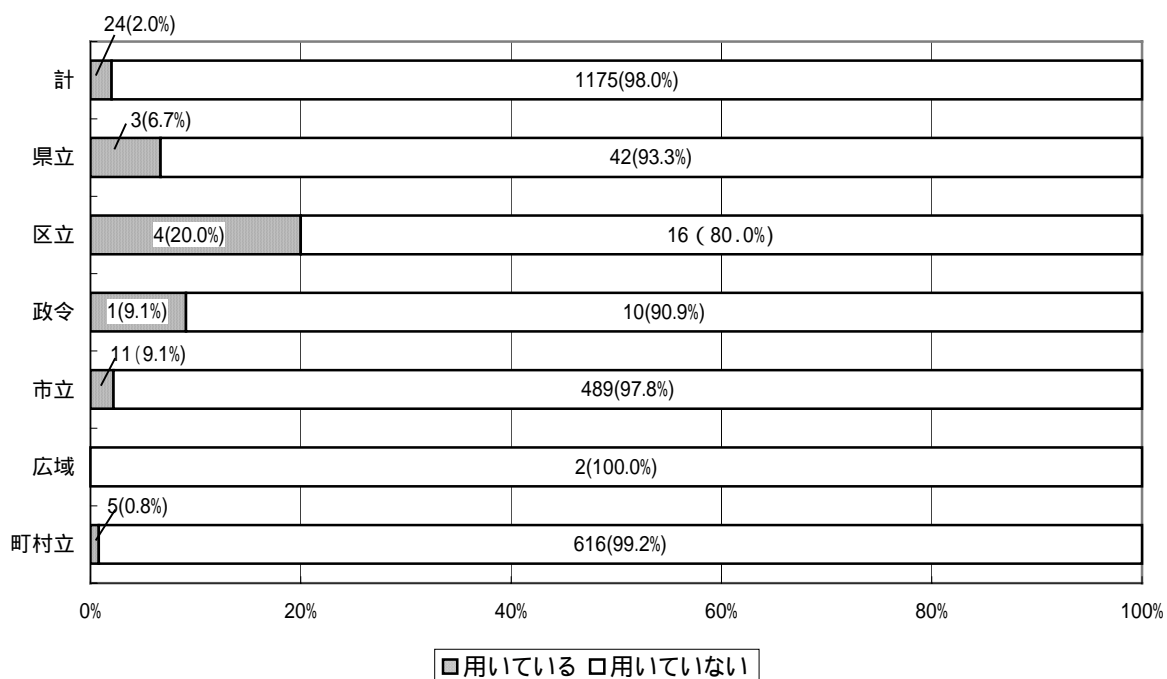
(1)は、レファレンスサービスとして行う内容を文書化しているかどうか尋ねたものである。スタッフマニュアルあるいは処理基準においては、レファレンス質問に対して、どのようにサービスを行うか、どこまでサービスを行うか、どんな制約を設けるかといった内容を記し、担当者間での共通認識を保てるようにする。また、回答しない質問の範囲や、質問として受け付けることさえしない内容、すなわち、回答禁止事項などについても記す。さらに、記録や統計の取り方などを示している場合もある。



集計結果からわかるように、文書化をしている図書館は極めて少なく、全体でもわずか 148 館 (8.8%) に過ぎない。県立図書館においてすら、3 分の 2 にとどまっており、それぞれの館でレファレンスサービスに関する合意形成が十分になされていない状況が浮き彫りになる。

4.3.2 インターネット利用のガイドライン

(2) もまた、サービスの標準化に関係する文書の有無を尋ねた設問である。ただし、こちらは、インターネット上の情報の利用に関してのものである。デジタルレファレンスサービスの状況については、4.5 で扱うが、インターネット上の情報、すなわち、ウェブページに掲載された情報をレファレンスサービスで扱う際に起こる問題については、様々な指摘がなされている。例えば、信頼性が確保できないこと、情報の更新(書き換え)が早く再参照が難しいこと、オリジナルな情報でないにもかかわらず出典が明確でないことなどがある。また、印刷メディアとウェブページをどのように使い分ければよいか、ウェブページの評価をどのように行うかなど、ウェブページを有効に活用しようとするほど、関係する内容は多岐にわたってくる。

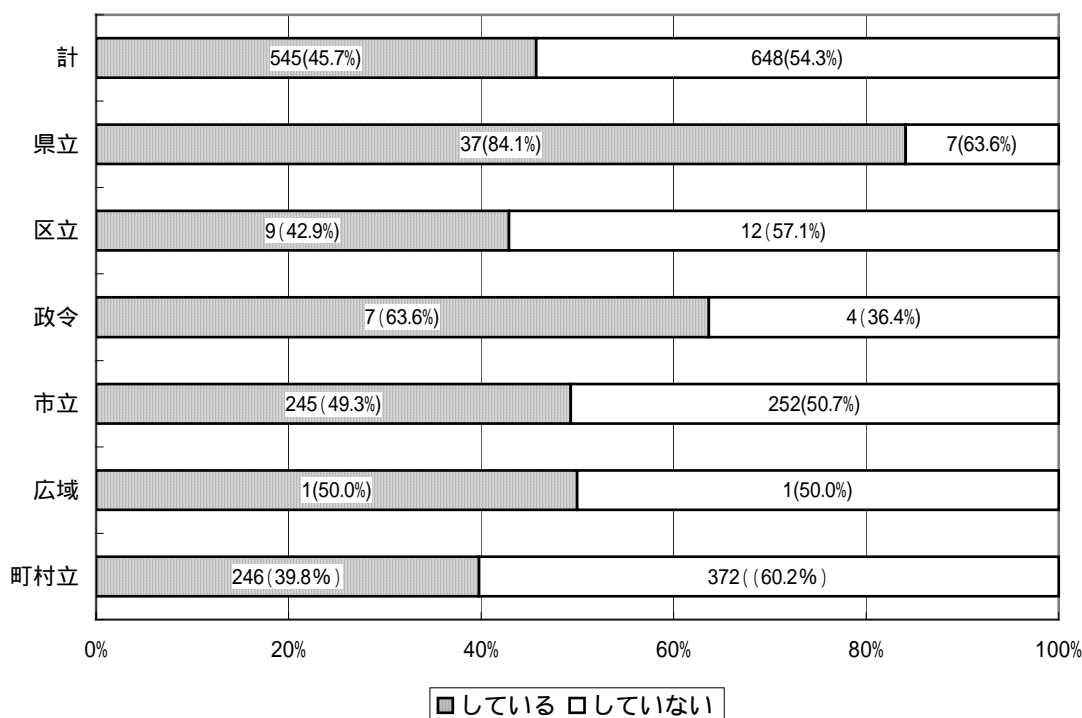


(2) は、一つ前の (1) 「レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか」において、「利用している」と回答した 1204 館を対象にした設問である。集計結果に見るように、現時点では、ガイドラインやマニュアルを用意している図書館は 24 館と少ない。公立図書館におけるインターネット利用そのものがようやく始まったばかりであることから、利用方法の文書化といった作業は、まだこれからの課題ということであろう。しかし、利用している館が 1204 と、全体の 7 割に及んでいるにもかかわらず、標準化が遅れていることについては、強い危惧をいだかざるを得ない。

なぜならば、インターネットの急速な普及は、利用者自らが、これまで知ることのなかった大量かつ

多様な情報源に、容易に接する機会をもたらしている。図書館の立場からすると、そうした情報源の質が必ずしも高くはなく、また、十分な情報が得られるとは限らないとしても、多くの利用者はそのようなことは意識せず、便利な道具として受けとめると予想される。したがって、図書館において、情報源の広がりを中心に整理し、レファレンスサービスにおいて図書館の特性を強調しながらどのように活用するかを明示していくことは、図書館界での緊急の検討課題であると考えられる。

なお、(2)に関連して、同じ1204館に対する設問として、(3)「同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のホームページを利用者に情報源として伝える等、ホームページの優先付けをしていますか」が用意されている。この設問は、ウェブページの評価を実施しているかどうか尋ねたものである。

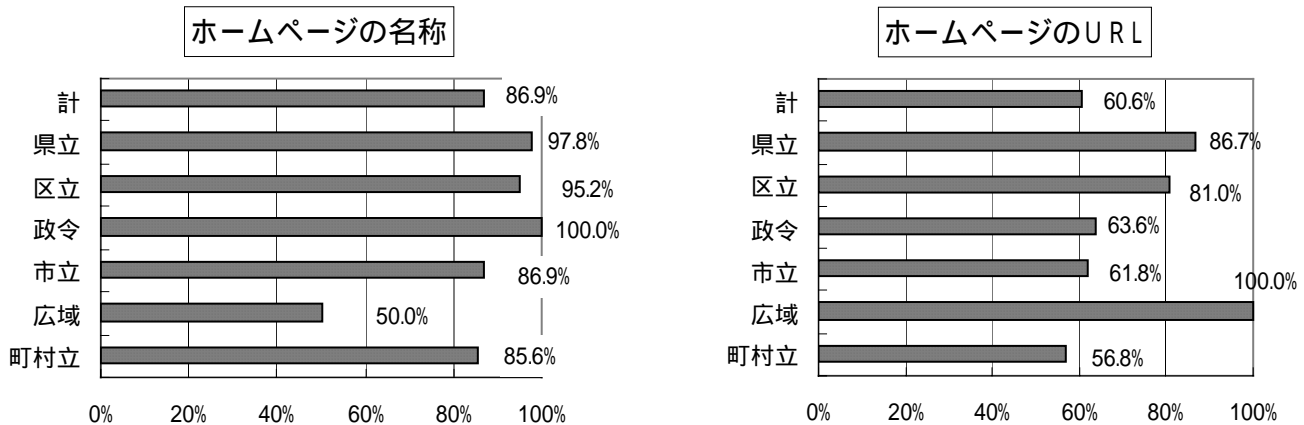


この集計結果においては、優先付けをしている館は、全体で半数近く(45.7%)に達している。この結果を、(2)と照らし合わせると、文書による標準化という意識が著しく欠如していることがわかる。すなわち、図書館員の間では、優先付けをするといった共通理解がある程度はなされているものの、それを文書化して共有させるまでには至っていないということである。

同様のことは、(4)「インターネット上の情報を回答する場合、利用者に伝える項目は何ですか」との関係でも見られる。すなわち、(4)では、「名称」「URL」「更新日付」「検索年月日」「その他」といった選択肢を設け、複数回答可で尋ねている。この設問には、1174館が回答しており、図書館として伝えている項目の状況が確認できる。したがって、マニュアルやガイドラインは作成されていないものの、利用者に伝える項目について、図書館内部での共通理解がなされていると判断される。

ここで、実数の多かった「名称」と「URL」を見ると、県立図書館の状況と、市立図書館および町村立図書館との状況の間に開きがあることがわかる。とりわけ、「URL」に関しては、市立図書館が

61.8%、町村立図書館が 56.8%と低い。レファレンスサービスにおいては、典拠に基づく情報提供が基本であり、情報源を繰り返し参照できるように、情報源に関する情報を添えることが原則である。その点からすると、この数値は、ウェブページを情報源とした場合に、何を利用者に伝えるか、共通認識が十分でないことを示している。



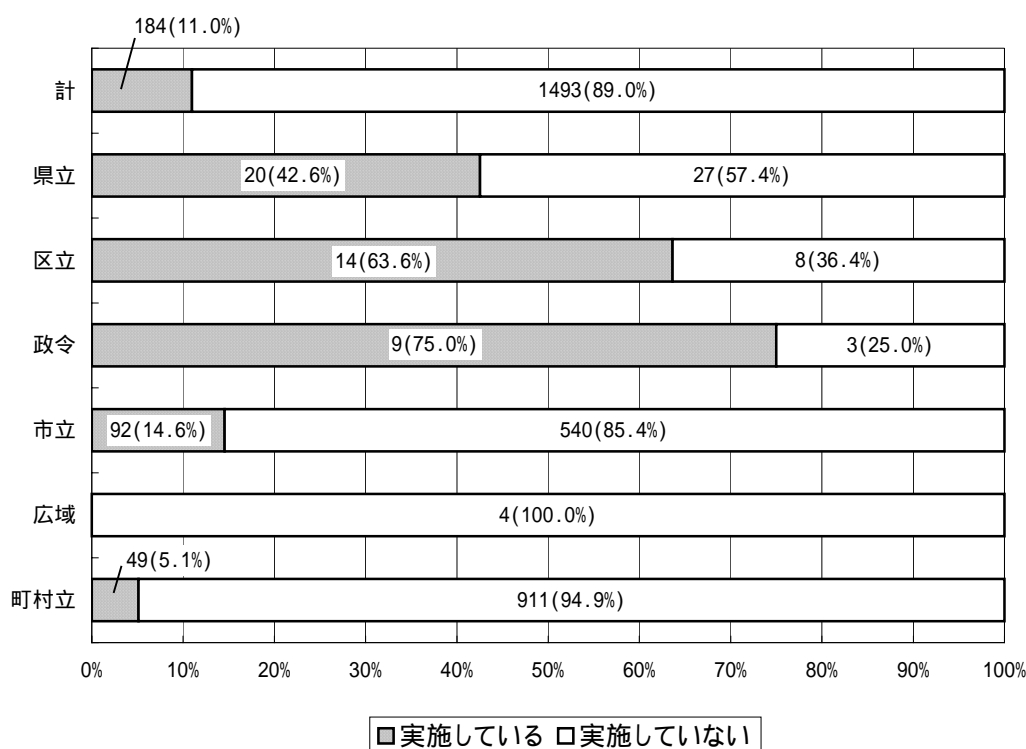
なお、「ヒアリング」においては、(2)で尋ねたマニュアルやガイドラインは、基本的には公的なもの(オーソライズされたもの)であるが、それとは別に担当者間での内輪の決めごとをメモ書きしたものは少なからずあるとの指摘があった。むしろ、まったくそうしたものがないことは、信じがたいという反応が強かった。したがって、上述の優先付けについても、メモ書きのような形で多くは存在し、マニュアルやガイドラインにまでは整備していないという実態が、背後に存在すると推察される。

4.3.3 研修の実施

サービスの標準化を進めるためには、図書館員の能力の標準化も必要であり、研修の問題がクローズアップされてくる。研修は、リカレント教育としての意義を基本的には有している。すなわち、新たな知識が生まれ、高い技術が導入されたときに、研修によってそれまでの能力水準を現状に追いつかせるようにするものである。レファレンスサービスにおいては、情報源は次から次へと増え、新しくなっている。また、インターネットの活用が象徴されるように、最新の情報技術の習得は不可欠である。したがって、レファレンスサービスの担当者にとって、研修は特別なものではなく、恒常的に求められるものなのである。たとえ高度な養成教育を受けてきた者であっても、一定の時間が経過すれば、レファレンスサービスに関する知識や技術が急速に劣化してしまうことを、図書館の経営者は十分に認識し、対応策を講じなくてはならない。

しかし、公立図書館における研修には、リカレント教育とは別の役割があることから目をそらしてはならない。それは、人事異動で図書館に移った職員に対する研修である。すなわち、恒常的な能力の向上のためではなく、サービスの質を最低限維持するために行う研修の必要性である。あるいは、本来ならば、司書養成教育で身に付け、図書館に勤務する以前に修得していなくてはならないレファレンスサービスの基本原理などを修得するための研修である。こうした研修の是非についてはここで触れることは避けるが、(3)の集計結果の数値には、性質の異なるこうした研修が含まれ

ていることを了解しておかなくてはならない。



(3)では、館内での研修、すなわち、OJT(On-the-Job Training)の状況を尋ねている。研修には、自治体全体で行うものもあれば、各種の図書館関係団体や県立図書館が実施する研修もある。しかし、レファレンスサービスの場合、年に一回や二回程度の機会では、能力の向上はとても期待できない。サービスの質を高めるためには、それぞれの図書館での研修が不可欠と言えよう。この点、集計結果が示すように、研修が実施されているのは、合計で1割程度にとどまっており、町村立図書館に至っては、5.1%という状況である。レファレンスサービスだけの問題ではないとは思われるが、研修が図書館の業務の一環として位置づけられていない現状が、ここから浮かび上がってくる。

4.3.4 共通認識の形成

標準化と関わって、本調査において、初期の段階から問題点として表明されていたことについて提示し、関係者の意識改善を求める材料としたい。やや刺激的に述べるならば、図書館員の間、レファレンスサービスに対する共通認識が得られていないという懸念を抱かざるを得ないのである。この点については、大きく三つの面が関係していると判断される。

第一は、レファレンスサービスの概念あるいは定義の問題である。レファレンスサービスにおいては、利用者からの質問に対して、図書館員が直接対応して支援していく直接サービスがある一方で、利用者が自発的に情報を探索し、問題を解決していくことができるように、レファレンス情報源

を整備していく間接サービスがある。「サービス」という表記をした場合、後者が意識されにくいという問題が生じる。そこで、本調査では「レファレンス業務」と表記することも考えられたが、「業務」という表現に伴うまた別のイメージ上の問題点もあることから、結局は「レファレンスサービス」を使用し、下記の定義を依頼文に明示して調査を行うこととした。

情報や資料を求めている利用者に対して図書館員が質問に回答したり、調査用の資料を整えて要求にこたえたりする活動

第二は、レファレンスサービスの範囲の問題である。これは、どこまでの範囲をレファレンスサービスと認識しているかということであり、図書館によって大きく異なる可能性がある。また、レファレンスサービスとは異なる名称を図書館独自に与えていることが影響し、同一の機能や性質を有した活動であっても、それをレファレンスサービスと意識していないこともあり得る。さらに、レファレンスサービスが、図書館内の部門構造や業務分掌と一致していない場合も予想され、そうした際に、レファレンスサービスの範囲を狭く捉えてしまうこともあると思われた。

この点において、最も処理が難しいと予想したのは、公立図書館特有のサービス名称である「読書案内」の存在である。「読書案内」は、主に貸出業務を行う場において実践されていることから、「貸出サービス」の一環であるとの認識がなされる。しかし、読みたい本や入手したい資料についての問い合わせを利用者が図書館員に対して行うことは、上記の定義の範囲であり、サービスの機能と性質の点では、明らかに「レファレンスサービス」となる。業務の構造上、貸出サービスやリクエストサービスといった資料提供の諸方法との連関が強いことは確かであるが、貸出サービスやリクエストサービスそのものでは決してない。また、貸出サービスを行う部門に位置づけて職員を配置し、サービスを実践することは、経営上有意義であることは認めるが、そうしたからと言って、サービスの性質が変容するわけではない。しかしながら、サービスの機能や性質に対する理解が十分でなければ、単純に、組織内の位置付けをもとにした判断をしてしまう危険性は避けられないのである。ただし、こうした状況について説明を付加することは、かえって混乱を招く要因にもなりかねないことから、結果を解釈する際の制約条件の一つとして強く意識することとし、実査において特別な措置は講じていない。

第三は、図書館の固有の状況に基づく誤解や先入観である。上述した図書館の組織構成に基づくこともあるが、さらに、施設や設備の違いが及ぼす面も少なくない。例えば、レファレンスルームがないのでレファレンスサービスは行っていないとか、レファレンスブックを別置していないので、レファレンスコレクションはないと認識したりすることがないとは言えないのである。

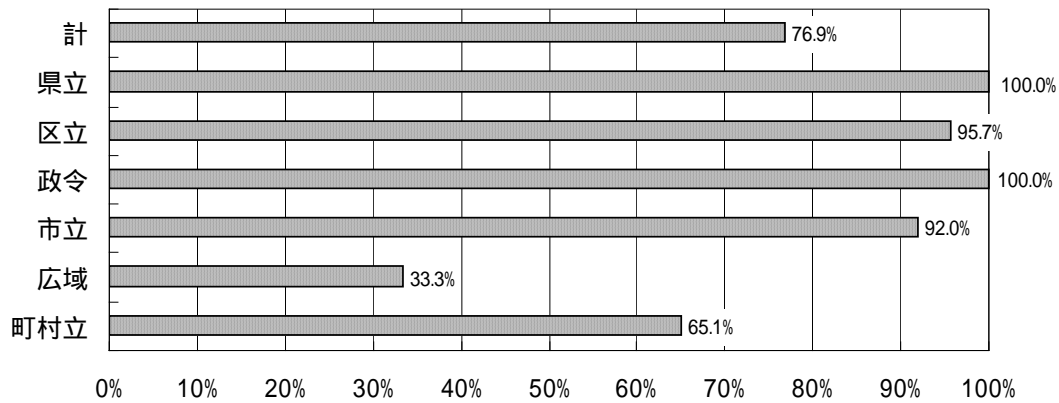
4.4 レファレンスサービスは、どのような図書館員によって提供されているか

レファレンスサービスは、図書館サービスの中でも、情報源に対する網羅的な知識を必要とし、豊富な実務経験によって質が高められ、また、利用者ニーズの把握や情報と文献の探索にかかわる高度な技術が要求されるサービスである。すなわち、図書館の専門的業務の中核をなすものと言ってよい。少し習えば、すぐに誰でもできる業務ではないのである。したがって、このサービスに携わる職員は、誰でもよいというわけにはいかない。

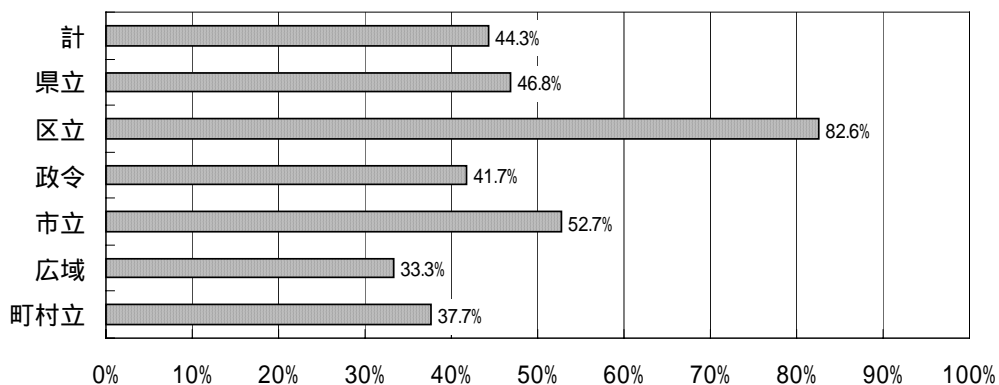
しかし、どのような能力を有した職員が、公立図書館でレファレンスサービスに従事しているかを詳細に明らかにすることは、質問紙調査では難しい。そうした実態を明確にするためには、標本を

絞って面接調査を行うといった計画を立てる必要がある。そこで、本調査では、レファレンス質問を受け付ける職員を、「正規職員か非常勤職員か」「司書資格があるかないか」といった二つの要因を設け、その組み合わせをマトリクスとして提示し、複数回答可で回答を求めるまでとした。これが、(9)「どのような職員がレファレンス質問に対応していますか」である。組み合わせごとに、集計結果をグラフにすると、下記ようになる。

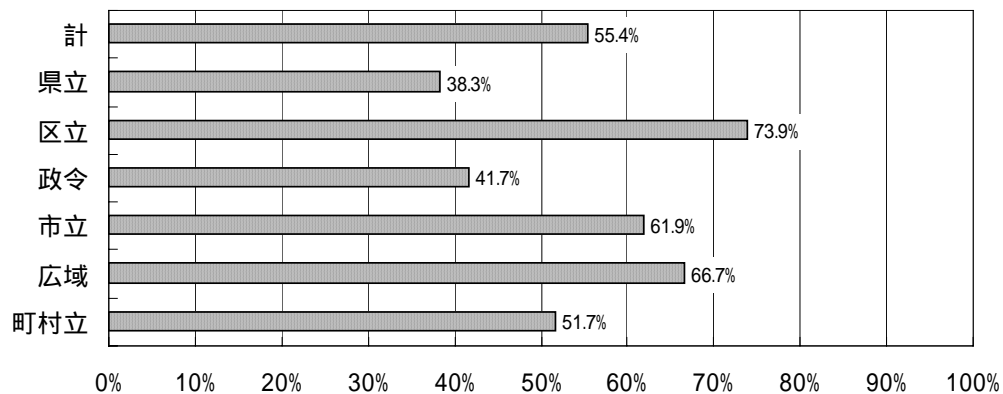
「正規で司書資格ありの職員が、レファレンス質問に対応している」



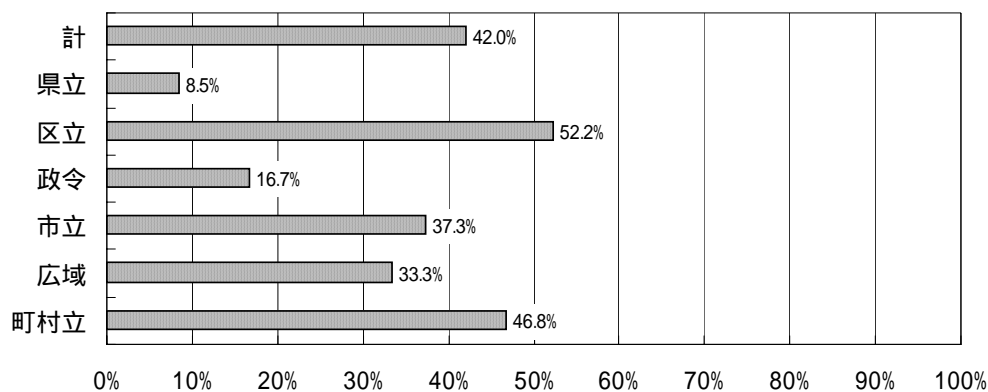
「正規で司書資格なしの職員が、レファレンス質問に対応している」



「非常勤で司書資格ありの職員が、レファレンス質問に対応している」



「非常勤で司書資格なしの職員が、レファレンス質問に対応している」



単純集計結果の傾向としては、正規職員であることよりも、司書資格があることの方が、レファレンスサービスの担当者が多いように見受けられる。この傾向が确实であるかどうかを判別するために、組み合わせのパターンを整理すると、表 2 のようになる。

No	正規職員 司書資格あり	正規職員 司書資格なし	非常勤職員 司書資格あり	非常勤職員 司書資格なし	図書館数
1					20
2					47
3					110
4					63
5					50
6					49
7					38
8					34
9					277
10					97
11					247
12					101
13					162
14					71
15					96
16					248
総 計					1,710

表 2

パターン 3、9、11 は、司書資格のある職員だけがレファレンス質問に対応している図書館であり、合計は 634 館となる。一方、パターン 5、9、13 は、正規職員だけがレファレンス質問に対応している図書館であり、合計は 489 館となる。両者の比は、4 対 3 となり、司書資格の要因の方がやや勝っている。また、パターンの多い順に見ると、9「正規職員・司書資格あり」(277 館)、16「すべてのタイプの職員」(248 館)、11「司書資格ありの職員のみ」(247 館)、13「正規の職員のみ」(162 館)、3「非常勤職員・司書資格あり」(110 館)、「正規職員・司書資格なし以外の職員」(101 館)となる。

ここで、4.1.2 で扱った職員の配置の状況を尋ねた (2)と (9)をクロス集計し、カウンターに配置している図書館員のパターンを確認してみたい。作業の結果、(2)で、職員を配置していると回答した 275 館は、以下のようなパターンになっていることがわかる。

No	正 規 職 員 司書資格あり	正 規 職 員 司書資格なし	非常勤職員 司書資格あり	非常勤職員 司書資格なし	図 書 館 数
1					0
2					1
3					10
4					1
5					0
6					0
7					3
8					1
9					76
10					2
11					49
12					15
13					54
14					5
15					25
16					34
総 計					275

表 3

特に着目したいのは、「非常勤職員・司書資格なし」の状況である。このタイプの職員をレファレンスサービスの窓口配置している図書館は、59 館と 2 割ほどにとどまり、残りの 216 館は、正規職員もしくは司書資格のある職員が配置されている。この点は、表 2 と表 3 の割合を比較すると顕著な違いが明らかになる。すなわち、「非常勤職員・司書資格なし」がレファレンス質問を受け付けているのは、表 2 では 711 館、すなわち、4 割強となっているからである。したがって、カウンターを設けて職員を配置する場合には、職員のタイプも考慮されていることがわかる。

なお、「正規職員・司書資格なし」に関しては、司書資格はなくとも一定の専門知識を有する職員が担当している可能性があるとの指摘が、「ヒアリング」においてなされた。この指摘は、特に県立図書館の場合に当てはまるものとして、学校教員(公立の高等学校の教員経験者)が図書館に配属

され、担当教科にかかわる内容の質問処理にあたることを想定してのものであった。筆者自身も、本質的に「司書資格の有無」は、レファレンスサービスの質を担保するものでは必ずしもないと認識している。司書資格は、あくまで、養成段階を経てきており、最低限の基礎知識を有し、能力をさらに向上させる基盤ができあがっていることを意味するものと受けとめている。それゆえ、レファレンスサービスのように、経験の蓄積に基づいて能力を向上させる場合には、司書資格を有しているだけでは不十分なのである。

4.5 レファレンスサービスは、デジタル時代に対応しているか

インターネットの急速な普及に伴い、その機能を活用したレファレンスサービスのあり方が議論されている。本報告では、ネットワーク環境を前提として実践されるレファレンスサービスを総称して「デジタルレファレンスサービス」と呼ぶことにする。デジタルレファレンスサービスは、インターネットのコミュニケーション(通信)機能、インフォメーション(情報)機能、ネットワークシステム(共有)機能の3機能に関わって、それぞれ個別の展開が始まっている。

レファレンスサービスにおける実践との関わりで捉えると、コミュニケーション機能に関しては、以下のものがある。

- (1) 電子メールでのレファレンス質問の受付
- (2) SDI(Selective Dissemination of Information: 選択的情報提供)サービス
- (3) メーリングリストを利用した協力レファレンスサービス
- (4) チャットレファレンス

(1)では、利用者が図書館のレファレンス部門(担当者)の電子メールアドレスにレファレンス質問を送信し、図書館はこれを受け付けて、回答を返信するというサービスとなる。(2)は、いくつかの公立図書館で構想されている。⁸⁾これは、利用者が継続的に入手したい文献の主題(キーワード)をあらかじめ図書館に伝えておき、図書館ではその主題に合致する資料を受け入れた際に、利用者へ通知して利用を促すものである。(3)は、複数の図書館が協力してメーリングリストを運営し、参加した特定館が対応できなかったレファレンス質問を配信し、回答可能な館がこれに答え、協力体制のもとでレファレンス質問を処理するものである。ただし、この方法では配信された電子メールがすぐ読まれるとは限らない。これに対し、(4)では、参加者がリアルタイムでやりとりを行う。メーリングリストの活用と同じく、回答不能なレファレンス質問をチャットの参加者に公開して支援を仰ぎ、また、複数の者が協同(コラボレーション)してサービスを提供することになる。

インフォメーション機能に関しては、次の二つがある。

- (1) ウェブページのレファレンス情報源としての利用
- (2) レファレンスリンク集の作成

(1)は、インターネットのウェブページに掲載されている情報を、レファレンス質問への回答として提供するものであり、多くの公立図書館で実践が積み重ねられている。一方(2)は、利用者の自発的な情報入手を支援するために、レファレンス情報源として有用と考えられるウェブページを図書館が探査し、評価した上で、リンク集として自館のウェブサイトに掲載するものである。この作業は、

レファレンスブックのコレクションを形成することと類比して捉えることができる。
ネットワークシステム機能に関しては、次の形態が現実のものとなりつつある。

- (1)バーチャルレファレンスデスクの構築
- (2)レファレンスサービス事例のデータベース化

(1)は、複数の図書館あるいは情報提供機能を有する機関が協力して、ネットワーク上でレファレンス質問を受け付けるシステムを構築し、受け付けた質問を参加機関に振り分け、回答していくものである。日本の公立図書館がかかわっている例は、現段階ではない。しかし、米国においては、QuestionPoint や AskA といった個別のシステムがすでに稼働している。⁹⁾ (2)は、レファレンスサービス事例のデータベースを、図書館が協同で構築することを意味している。すなわち、複数の図書館が協力して、ネットワーク上にレファレンスサービスの事例を随時アップロードして蓄積し、共有して活用できるようにするためのシステムである。これは、(1)のしくみの中に組み込むことも考えられる。現時点で日本の公立図書館が参加できるシステムとしては、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース事業」(2005年3月までは実験事業、4月以降は事業化を予定)があり、その展開と普及が期待されている。¹⁰⁾

本調査で、デジタルレファレンスサービスの状況を垣間見ることができる基本的な設問は、次の五つである。

- (10)レファレンス質問の受付はどのようにしていますか。
 - (1) 図書館のホームページを開設していますか。
 - (1) レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか。
 - (6) 図書館独自でレファレンスサービス用にホームページでリンク集を作成していますか。
 - (7) レファレンスサービスにインターネット上の有料サイトを使用していますか。

4.5.1 電子メールによるレファレンス質問の受付

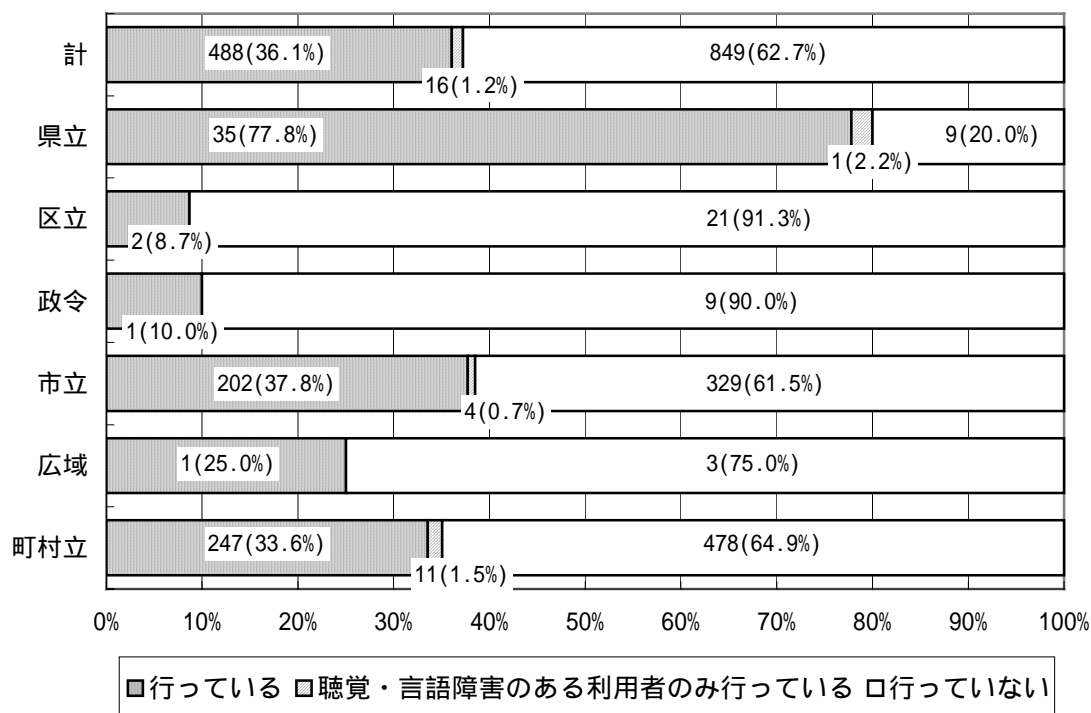
(10)は、レファレンス質問の受付方法について、「口頭」「電話」「Fax」「電子メール」「手紙」の選択肢を用意し、複数回答可で尋ねている。ただし、「Fax」「電子メール」「手紙」に関しては、「視覚・聴覚障害のある利用者のみを対象に行っている」という選択も可能にしている。全体的には、口頭での受付は当然のこととして、電話で95.6%、Faxで80.8%、手紙で85.1%という状況である。したがって、複数の受付手段が併用されてサービスが提供されていることがわかる。

ただし、「ヒアリング」においては、数値が実態と乖離している面があるのではないかという意見があった。この意見を Fax にあてはめると、二つの点に集約できる。一つは、Fax 番号の示し方の問題である。レファレンス質問を Fax で受け付けることを表明している図書館は少ないが、図書館の利用案内やホームページ、自治体の各種資料などには、一般連絡用に Fax 番号が記されている。したがって、その番号にレファレンス質問が寄せられることがあり、その場合には、受け付けて回答するということになる。すなわち、積極的に受付方法として位置付けてはいないものの、質問として寄せられれば対応しているのであって、80.8%という数値は、こうした状況を考慮して解釈しなければならないことになる。もう一つは、Fax の送信者の問題である。個人利用者ではなく、他の図書館や自治体内の諸部門からの問い合わせの多くが Fax で寄せられるという実態がある。したがって、

この数値が示す状況は、個人利用者に対するサービスをそのままイメージさせるものではないことになる。

さて、デジタルレファレンスサービスという点では、電子メールでの受付が課題となるが、これについては、他の方法よりも数値としては低く、全体で 504 館 (37.3%) にとどまっている。しかも、上述した Fax と同様、この数値には、寄せられれば回答するという対応や他の図書館等からのものも含まれていると考えられることから、電子メールによるレファレンス質問の受付は、この数値が示すイメージよりも小さくなる。

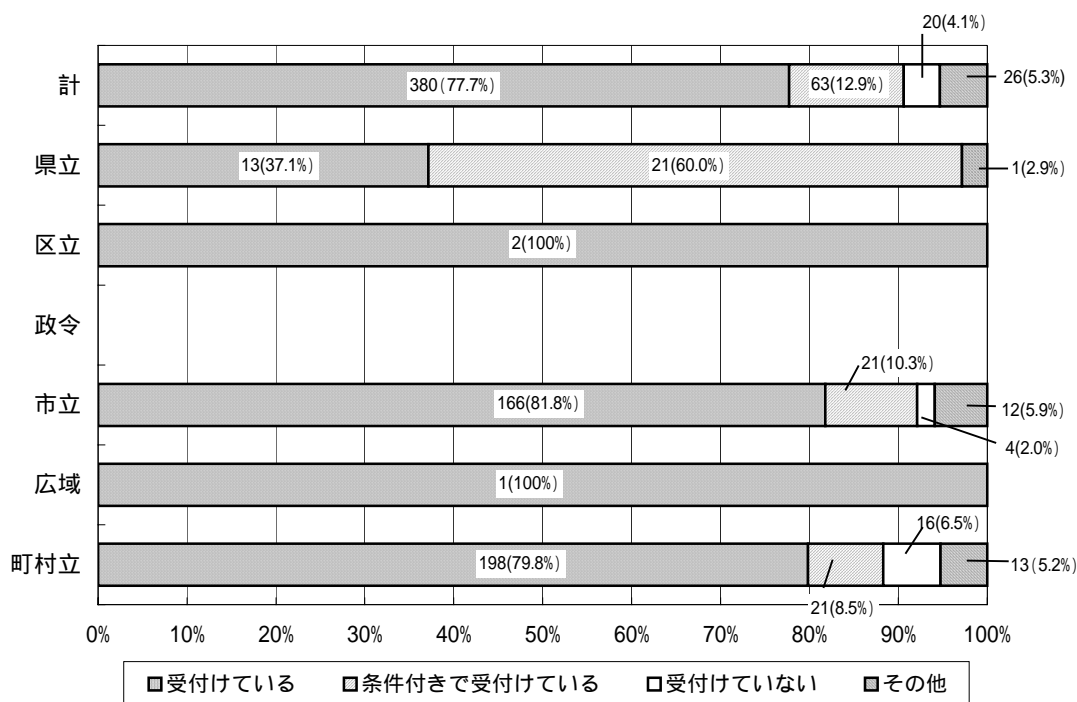
ただし、今後は電子メールを活用したレファレンスサービスを要望する利用者の声は大きくなることが予想され、対応する図書館の実数も増加していくと考えられる。「ヒアリング」においては、図書館として対応していきたい、あるいは、積極的に対応すべきであるとするものの、膨大な数の電子メールが寄せられる恐れがあり、職員体制の点からも踏み切れないという意見があった。また、口頭の場合と異なり、やみくもな問い合わせや身勝手な質問と、本来的なレファレンス質問を適切に識別できるノウハウの蓄積がなされていないことから、すぐさま電子メールでの受付を開始できないという懸念も表明された。こうした点を解決するためには、電子メールの受付に関するガイドラインを、図書館関係団体を中心にして作り上げていく必要がある。



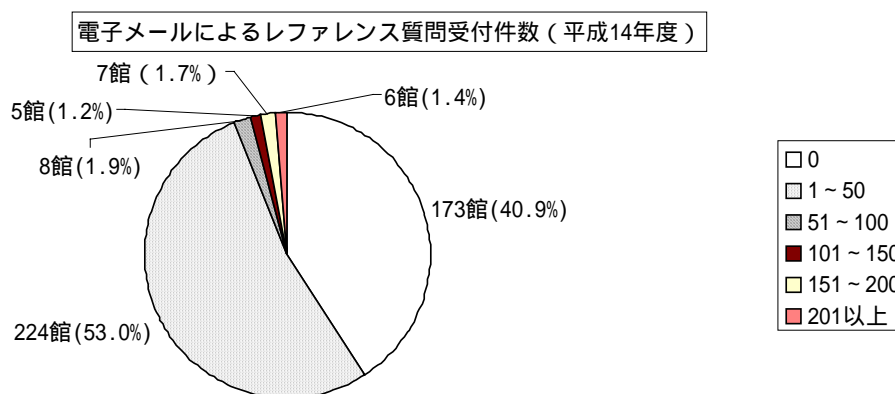
(10)と関連する設問には、(2)「貴自治体以外からの電子メールによるレファレンス質問を受付けていますか」と(3)「電子メールによるレファレンス質問の平成14年度の受付実績は何件ですか」がある。この二つの設問は、(10)において、電子メールによる受付をしている499館を対象に尋ねたものである。

レファレンスサービスの質がよいと評判の高い図書館や規模の大きな図書館には、電子メールに

よる質問が全国から集中する可能性がある。それによる混乱を避けるために、自治体外からの質問は、内容が当該自治体に関係するものに限定するといった制約を設けている事例がある。(2)は、そうした状況がどの程度あるのか確認するために設定された設問である。したがって、選択肢の「条件付きで受付けている」に着目することになるが、設立母体の違いによって、大きな相違を見せている。すなわち、県立図書館では、6割が何らかの条件を設けて自治体外からの質問に対応しているのに対し、市立図書館や町村立図書館では、1割前後にとどまっている。県立図書館の混乱回避のための方策が現実に進められているという状況が確認できる。

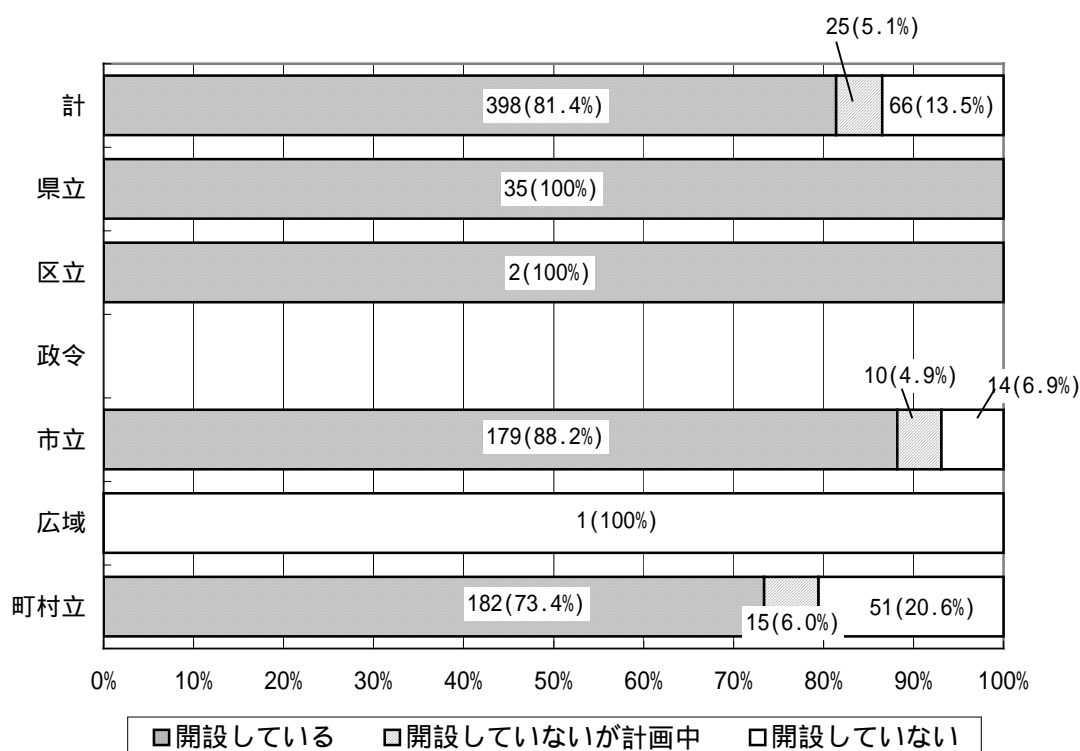


また、(3)は、平成14年度の受付実績を尋ねている。無回答の76館を除く423館の受付状況は、次のグラフとなるが、4割の図書館は0件である。また、5割強の図書館が、週に1件あるかないかという状況である。したがって、電子メールでの質問の受付そのものについて、積極的に進められていないという実態が確認できる。



4.5.2 ホームページの開設

(1)は、図書館で独自にホームページを開設し、積極的に情報発信を行う環境が整えられているかどうかを確認するための設問である。ただし、この設問は、電子メールによるレファレンスサービスの状況を確認するための基礎データとすることが意図された関係で、上述の(10)において、電子メールでのレファレンス質問を受け付けている499館だけに尋ねていることに注意を要する。



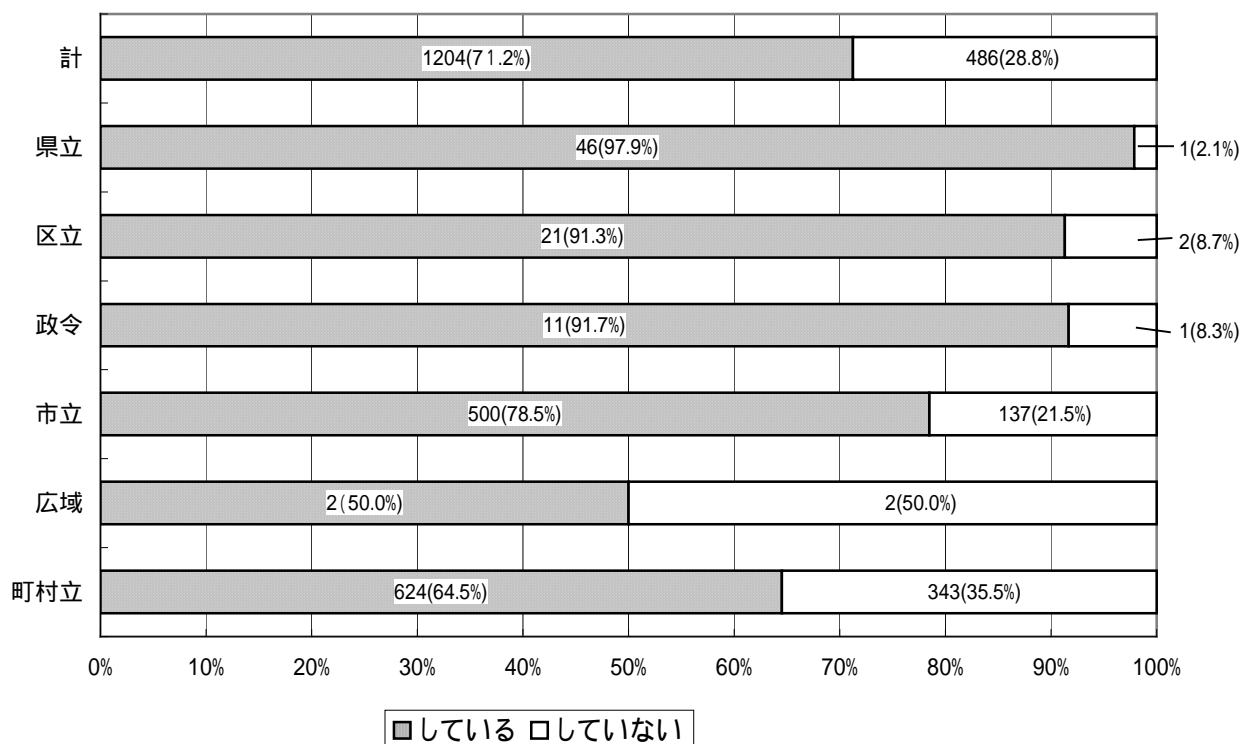
集計からは、電子メールで質問を受け付けている図書館全体の8割において、ホームページが作成されていることがわかる。調査時点で計画中が5%となっているが、作成は今後さらに進むものと思われる。

なお、電子メールでの質問の受付とホームページとの関係を切り離すことは、サービスの効率化においてマイナスである。と言うのは、レファレンス質問の受付に際しては、来館者に対して用意される「質問受付票」と同じく、電子メールでの「受付フォーマット(書式)」の作成が望まれるからである。とりわけ、携帯電話の電子メールでは、舌足らずの言葉のやりとりが助長されることになり、図書館員の手間がただ増大する可能性を持っている。そこで、ホームページ上にレファレンス質問の「受付フォーマット」を提示し、それに書き込んで送信するようにすれば、労力の浪費は少なくなる。そのためには、受付に際して、利用者からどのような情報を引き出しておけばよいのか、口頭での質問受付に関する研究成果をもとに導き出すことが必要である。

4.5.3 ウェブページの利用

(1)は、レファレンスサービスにおいて、ウェブページに掲載された情報の利用がどのくらい行われているかを確認するための設問である。集計結果からわかるように、合計で7割強の図書館が

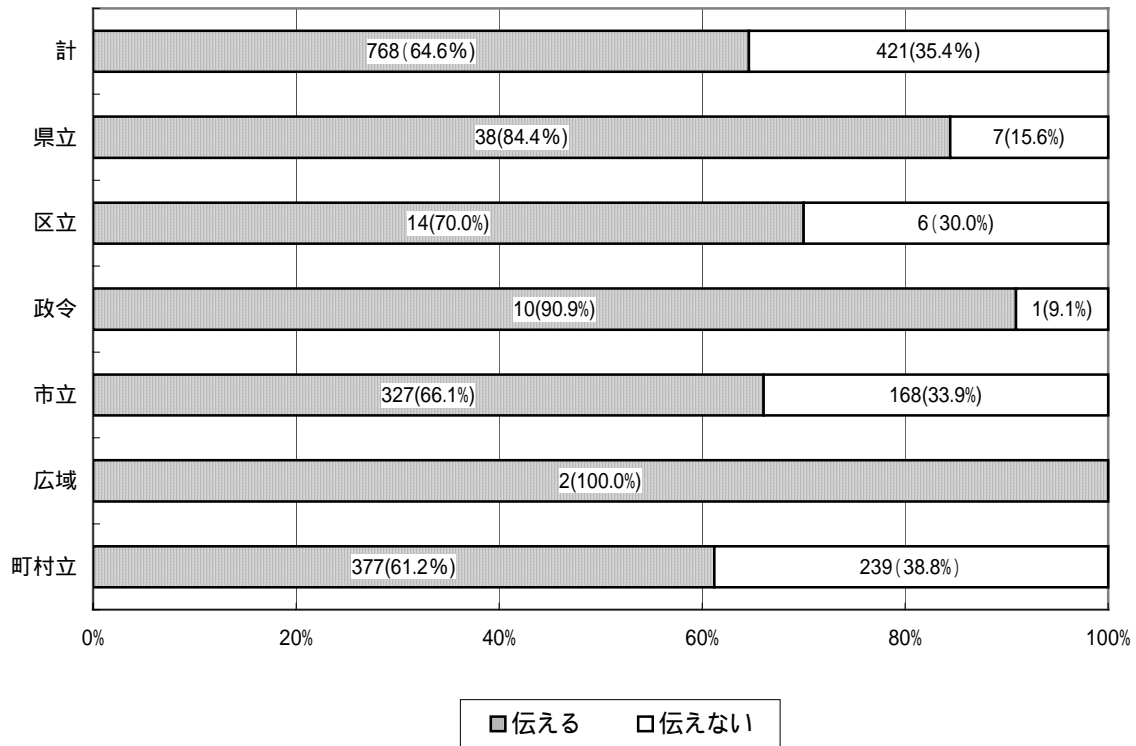
利用していると回答しており、レファレンスサービスにおけるウェブページの情報源の活用はもはや当たり前となっていることが確認できる。



利用していないと回答した図書館については、二つの場合が考えられる。一つは、インターネットの環境そのものが、レファレンスサービスの部門にない場合である。もう一つは、個別の図書館の方針として、インターネットを利用しないという選択をしている場合である。

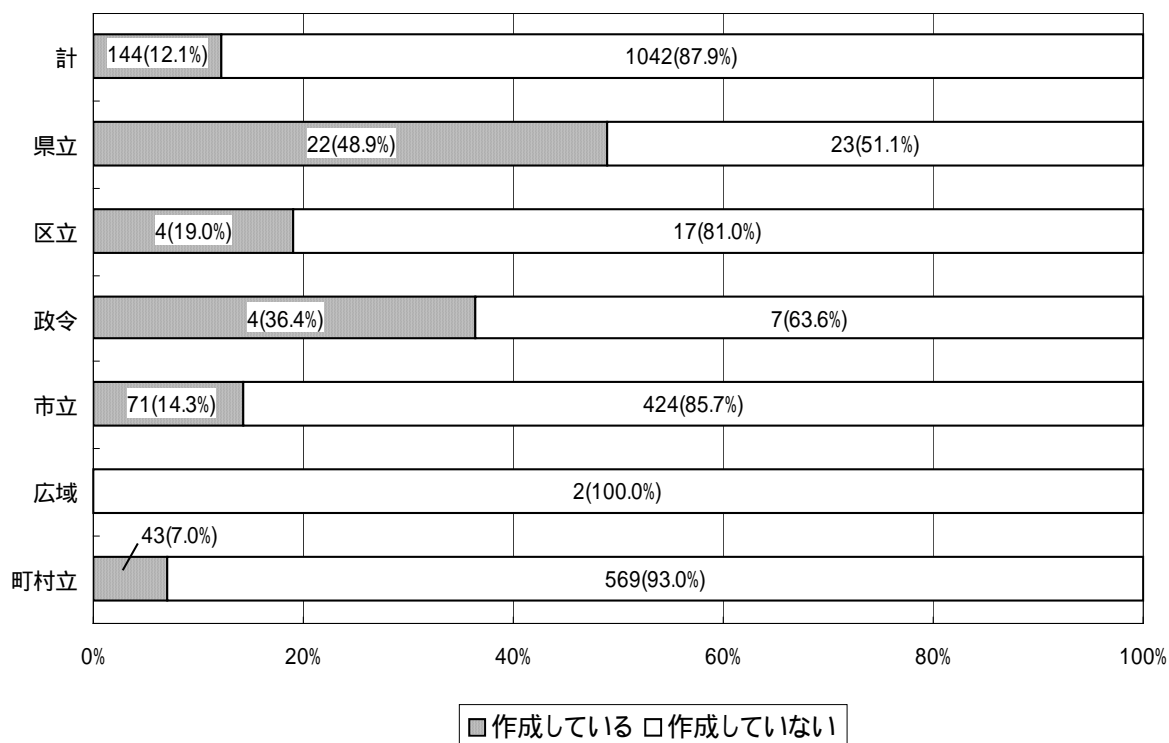
ウェブページに掲載されている情報を利用者に提供することに関しては、図書館界では慎重な意見が少なくない。特に情報の信頼性の問題はしばしば指摘される。しかし、それとは別に、ページの更新に伴い内容が改編され、同一の情報を再度再参照することが難しいことも見逃すわけにはいかない。すなわち、安定性に欠けることが少なくないのである。したがって、ウェブページに掲載された情報を提供する際には、利用者にそうしたリスクについても、併せて伝えることが望ましいことになる。これは、利用者の情報活用能力の育成支援の一環としても重要な側面である。

こうした点に関するサービスの状況は、(5)「インターネット上の情報の特性を利用者に伝えていきますか(信頼性や安定性に関する特徴内など)」で確認できる。この設問は、(1)で「インターネット上の情報を利用している」と回答した1204館を対象にしている。結果は、全体として「伝えてい



4.5.4 リンク集の作成

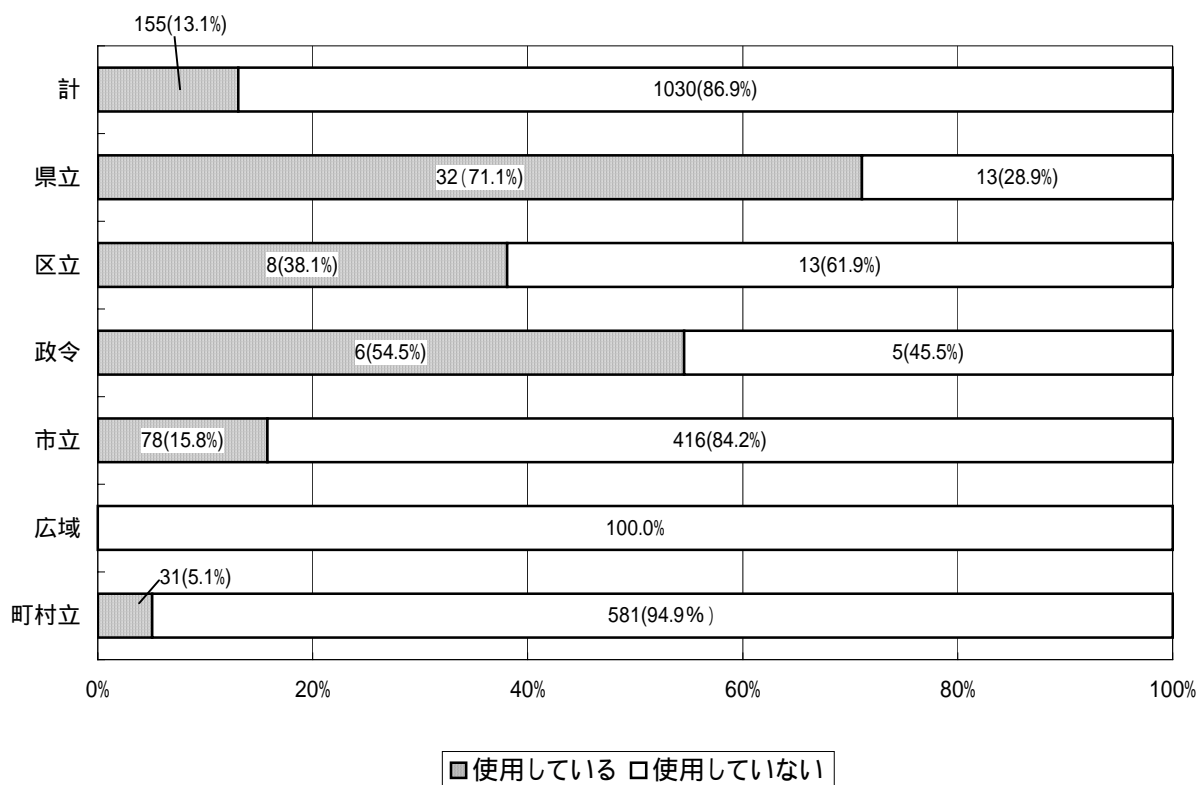
(6)もまた、(1)で「インターネット上の情報を利用している」と回答した1204館に尋ねた設問である。作成している館は、全体では12.1%と低く、県立図書館においてさえも半数にとどまっている。したがって、の一連の設問を並べてみるとわかることであるが、レファレンスサービスにおけるインターネット利用は、レファレンス質問に基づいて検索はするものの、情報源として組織化して、利用者の自発的な情報探索に供するといった活動までには至っていないことを意味する。したがって、デジタルレファレンスサービスにおいては、質を向上させ、あるいは、深化させることが今後の課題であると判断される。



4.5.5 有料契約サイトの利用

(7)はインターネット上で検索する情報源の範囲に関する設問である。インターネット上には、無料で検索できるウェブサイトも多いが、一部のウェブサイトは有料で提供されている。しかも、有料サイトは一般に、情報が網羅的であったり、高度な検索機能を有していたり、他に代えることができない情報を検索できるものとなっていることが多い。それゆえ、あらかじめ契約し、レファレンス質問を処理する場合に使用したり、利用者に公開したりすることが理想である。

しかし、近年、経費を潤沢に使用できる図書館は数少ない。そのため、関係者はいろいろな情報源を契約して利用したいと考えていても、実際には難しいことも少なくない。(7)の結果も、財政状況を反映しているせいか、低率となっている。市立図書館で15.8%、町村立図書館に至っては5.1%である。この状況を打破するためには、複数の図書館がコンソーシアムを形成して契約料金の低減化を図ったり、図書館向けの契約プランの提示をサイト作成機関に求めるなど、図書館界として一定の働きかけを行う必要がある。また、有料サイトの利用にあたっては、有料サービスの可能性、すなわち、実費もしくは名目的経費の負担を利用者に求めることも考慮すべきと考える。そうしなければ、無料だが上質ではない情報を提供するのが、図書館の情報サービスであるという結果になってしまう危険性がある。



4.6 レファレンスサービスは、裾野を広げているか

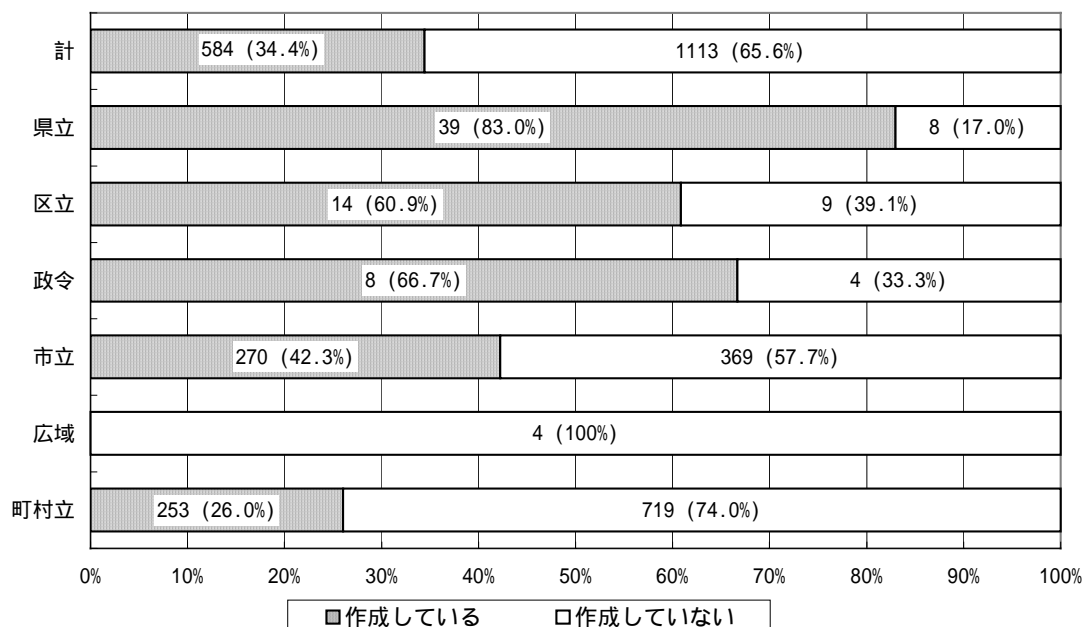
レファレンスサービスの概念上の問題については、すでに述べたが、繰り返しを恐れずに強調するならば、人的なサービスだけがレファレンスサービスでは決していない。利用者の自発的な情報利用を支援するための準備作業もまた、レファレンスサービスとして重要なのである。また、情報と利用者を仲介する多様な支援活動を、レファレンスサービスの延長線上に位置づけることができる。近年、図書館を活用した情報探索をテーマとする講座や行事に対して関心が高まっているが、そこで扱われる技能は、レファレンスサービスの担当者が培ってきたものと大きな重なりを持つ。

レファレンスサービスの裾野の広がりについての設問は、次の三つである。

- (7) 自館でレファレンスツール(レファレンスサービスに役立つ資料)を作成していますか。
(例: ××に関する新聞切り抜き)
- (1) 受付けたレファレンス質問について自館(同一自治体の分館を含む)で解決できない場合、どの段階まで進めますか。
- (6) 図書館を使いこなしてもらうために利用者に向けてどのようなサービスを行っていますか。

4.6.1 自館作成ツール

(7)は、図書館におけるレファレンスツール開発の状況を尋ねたものである。4.5.4 で扱ったリンク集の作成も、趣旨としてはこの設問と共通する。



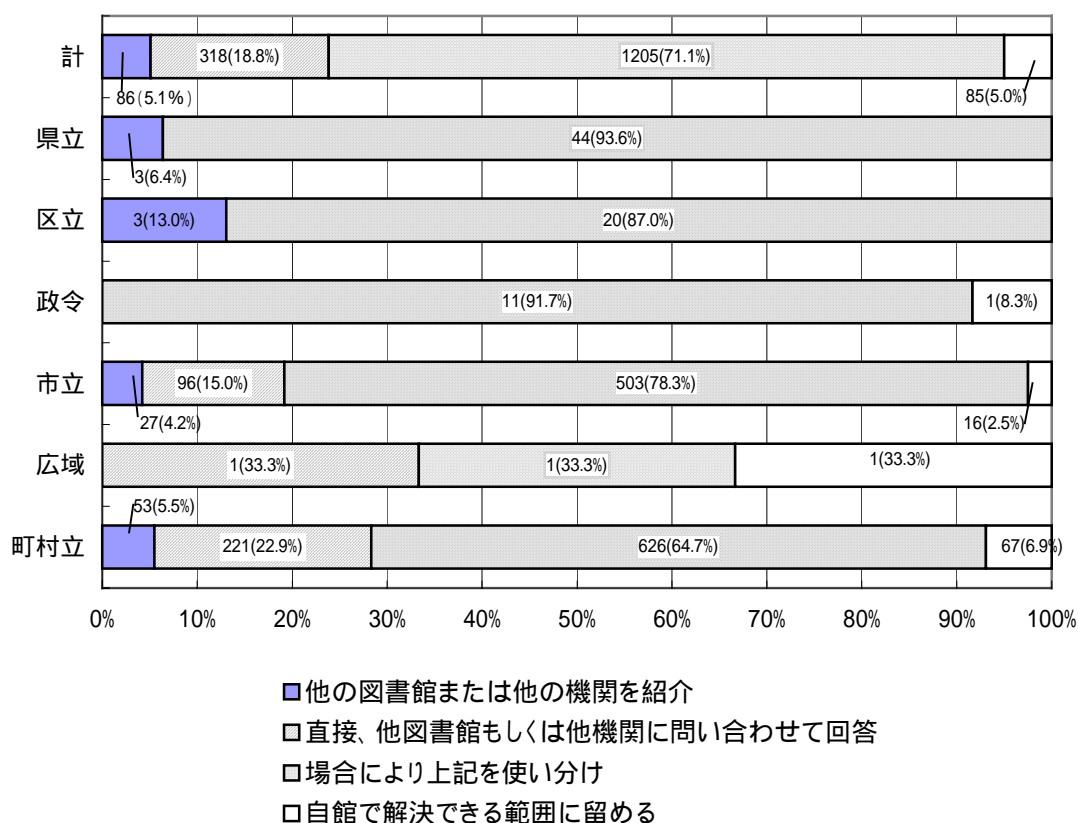
この設問に関しては、大半の図書館で、内容や範囲は異なるものの、なにがしかの取り組みは見られるものと期待していた。それぞれの地域の特徴を踏まえて、公立図書館が創造的に活動できる面だからである。しかし、予想と反して結果は少なく、市立図書館で 42.3%、町村立図書館で 26.0%という低い割合となっている。この点については、「ヒアリング」においても、もう少し高い数値を期待していたとの感想が、数多く漏らされている。日常のその他の業務に追われ、ツール作成にまで手が回らない事情があると考えざるを得ない。あるいは、ツール作成の必要性や重要性が、十分に浸透していないと考えるべきなのかも知れない。

しかし、ツール作成の下地はあるものと判断できる。4.2.3 で考察したレファレンス記録に関しては、73.1%の図書館が何かしらの記録を残している。記録を整理し、記録集としてデータベース化したり印刷物にすれば、それは立派なレファレンスツールになるのである。したがって、記録を取りっぱなしで終わるのではなく、その有効活用のノウハウを高め、図書館固有の特徴あるツールの開発を進めることが期待される。

4.6.2 レフェラルサービス

(1)は、自館でレファレンス質問に回答できない場合の処理を尋ねたものである。一般に、レフェラルサービスと呼ばれる活動となり、レファレンスサービスの延長上に位置付けられて議論が行われる。ただし、レフェラルサービスには、二つの形態が存在する。一つは、利用者の要求に応えることができると思われる他の図書館や機関を「紹介」する活動である。この場合は、そうした図書館

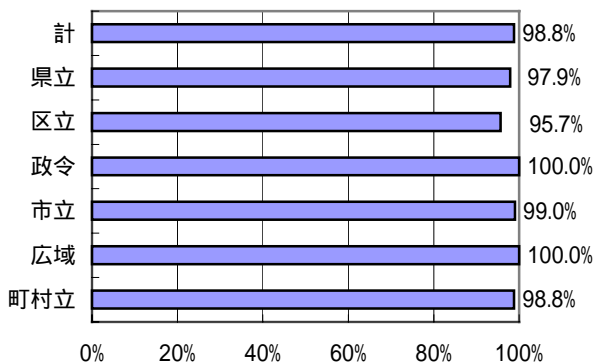
や機関の案内資料を提示し、訪問を促したり、連絡先を伝えたりすることが業務となる。もう一つは、質問を受け付けた図書館員が他の図書館や機関に「照会」して協力を仰ぐ活動である。この場合は、回答を当該機関から入手し、それを利用者に伝えることが業務となる。(1)の選択肢では、この二つの活動があることを踏まえて、「他の図書館または他の機関を紹介する」「直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせる」「場合により使い分ける」「自館で解決できる範囲に留める」を選択肢として設けている。



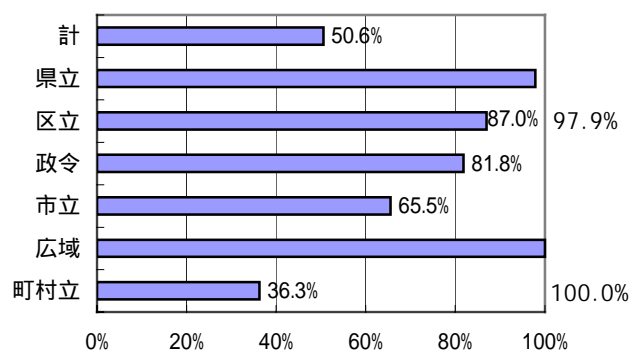
結果としては、何らかのレフェラルサービスを実施している図書館が大半であり、この活動については浸透していることがよくわかる。レファレンス質問に対して自館で解決できない場合には、他の図書館や機関の協力を仰ぐことが、一般的になっていると言えよう。このことから、協力レファレンスサービスの体制作り、デジタルレファレンスサービスにおけるネットワーク上での協力の基盤は十分にあるとの感触を得ることができる。

なお、この設問で、「紹介」あるいは「照会」をしている1609館に対しては、(2)で「他の図書館・他機関とはどれをさしますか」という設問を用意している。この設問では、「他の公共図書館(都道府県立図書館を含む)」「国立国会図書館」「大学図書館」「その他」を選択肢とし、複数回答可で尋ねている。

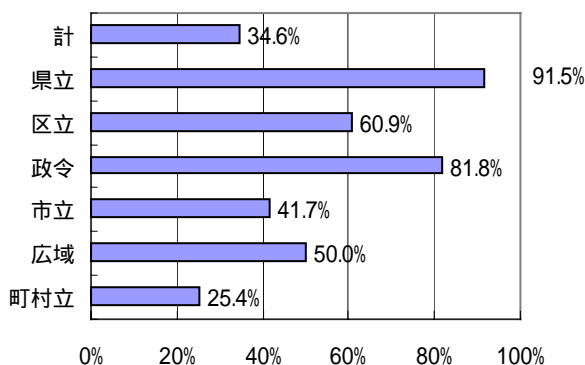
他の公共図書館



国立国会図書館



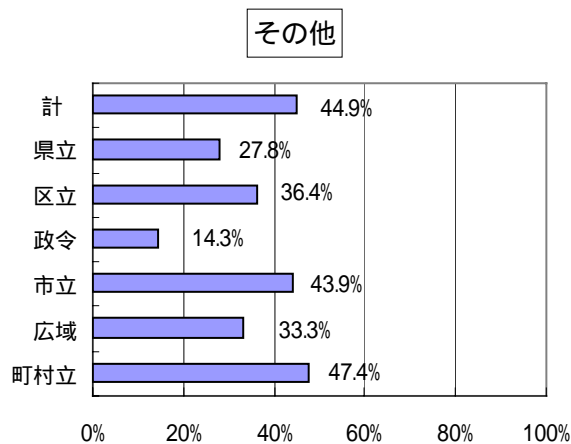
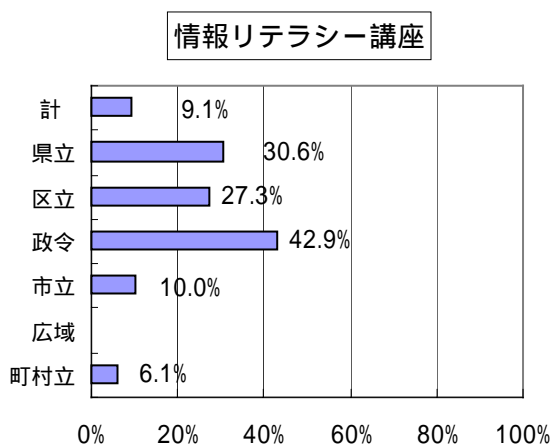
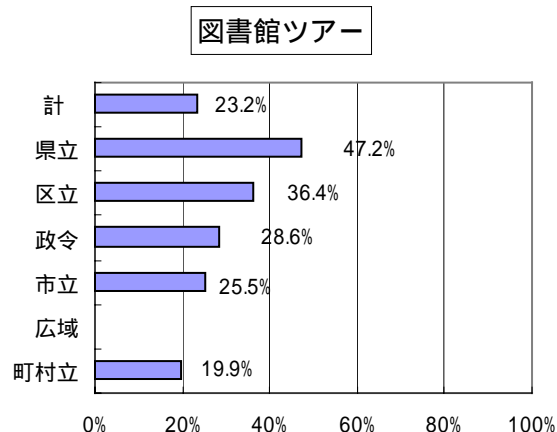
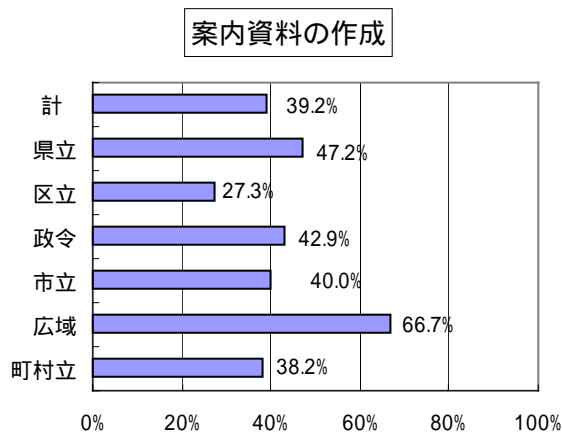
大学図書館



「他の公共図書館」に関しては、ほぼ 100%となっているが、国立国会図書館に関しては、設立母体による差が大きいことがわかる。特に、町村立図書館の場合は、36.3%と低く、「紹介」もしくは「照会」の主たる対象とは意識されていないことがわかる。一方、大学図書館に関しては、全体で 3分の1に達しており、予想以上に連携がなされている。これについては、地域差や相手の大学図書館の考え方などに左右されると思われるが、異種図書館間の連携・協力の基盤になる一面であることから、今後の展開に期待したい。

4.6.3 利用者教育

(6)は、利用者に対する案内や利用者教育に関する設問である。この設問では、「パスファインダー等の案内資料の作成、配付(インターネット上での公開も含む)」「図書館ツアー」「情報リテラシー支援講座の開催」「その他」を選択肢に設けて、複数回答可で尋ねている。いずれか一つでも回答があった館は、1710館中 895館と半数以上に及んでいる。



結果で着目すべきことの一つは、「情報リテラシー講座」の状況である。これについては、調査時点において一部の図書館にその萌芽が見られる程度と認識したことから、選択肢とするにはやや時期尚早ではないかとの不安もあったが、実際には、すでに 81 館が実施していることが確認でき、図書館の新たな役割に向けての始動がなされているとの感を強くした。

もう一つは、「その他」の数が多いことである。記入された内容を類別すると、「調べ学習の支援」や「総合的な学習の時間への支援」といった学校や学級、就学児童の学習活動を対象にしたサービスが目立ち、「その他」と回答した 402 館中の 66 館 (16.4%) となっている。この点からは、公立図書館のレファレンスサービスにおいては、サービスの性質を「支援」という側面に焦点を合わせて強調する必要があるのではないかと受けとめている。すなわち、レファレンスサービスにおいては、利用者の情報ニーズに基づきながらも、関心は情報探索や情報提供に置かれがちであった。しかし、今後は、利用者の利用目的や意図に沿って、適切な支援を行うことに主眼を置くサービスのあり方を前面に据えてもよいと考えられる。

5 総括

前章においては、調査データの集計結果を、3.4 に記した六つの問題意識に沿って整理し、レファレンスサービスの実態を分析した。本章では、それらを総括し、レファレンスサービスを進展させる

上での留意点を提示するとともに、今後さらに研究を進める上での課題を指摘することとしたい。

留意点の第一は、レファレンスサービスの存在を、利用者にもっとアピールする必要がある。サービスの窓口がなかったり、職員を配置していない図書館が多く、結果として、利用者からは、このサービスの存在が十分に認識されていないと考えられるからである。また、実質的にはサービスが提供されているものの、組織的な対応ではなかったり、標準化に向けた取り組みが弱いことが分析の結果として明らかである。こうした実態では、図書館がレファレンスサービスを重視しているとは受けとめられないであろう。言い方を換えれば、レファレンスサービスはスタンダードなサービスではなく、オプションなサービスとして、多くの利用者の目には映っている可能性が高い。しかし、レファレンスサービスの担当者の意識は低いとは考えられず、また、相応の努力をしていることも確かである。問題となるのは、一にも二にも、レファレンスサービスを提供していることが、はっきりと見えるようになっていないことである。したがって、レファレンスサービスの窓口を独立させ、図書館員を配置し、組織的な対応を図ることを目標に掲げて前進しなくてはならない。

留意点の第二は、分析結果からは、レファレンスサービスは図書館員の専門的知識や技術を必要とすると認識されていることである。こうした認識は、すぐさま図書館員の専門職制度の確立につながるものではない。しかし、レファレンスサービスが専門的業務であることをいっそう強調し、図書館内だけでなく、利用者はもちろん設立母体の関係者にも、この認識が浸透するようにしていくことは、今後の公立図書館の存在意義にもかかわる重要事である。そのためには、業務構造を検証し、どの業務が専門的であり、どの業務が非専門的であるのか、種々のしがらみを振り捨てて判断しなくてはならない。その一方、レファレンスサービスが、「少し習えば、誰にでもすぐにできる」活動ではないことを、その実践を通じて実証していかななくてはならない。

留意点の第三は、デジタル時代への対応の点では、大学図書館や専門図書館と比較して、公立図書館はやや遅れが見られることである。しかし、社会におけるインターネットの普及の状況からして、また、情報の検索と提供をサービスの根幹としていることからして、インターネットにまったくかわらないで、レファレンスサービスを充実させることができるとは到底考えられない。むしろ、積極的にインターネット上の情報源と冊子体(印刷メディア)の情報源とを融合して利用し、ハイブリッドなレファレンスサービスを構想しなくてはならない。また、レファレンス質問の受付、質問記録のデータベース化、レファレンスリンク集の作成に関する試行錯誤を重ね、ネットワーク環境下でのレファレンスサービスの特質を見極めなくてはならない。

こうした点に留意し、レファレンスサービスを発展させるためには、本調査の成果をさらに深化させなくてはならない。3.3 に示したように、本調査は実施の有無を基本とし、しかも、中心館における状況を扱ったものである。したがって、レファレンスサービスの諸側面に関して、さらにデータを収集し、詳細な分析を試みる必要がある。また、中心館ばかりではなく、地域館(分館)におけるサービスの実状を解明して行かなくてはならない。とりわけ、自治体の合併が進んでいる現在、それまで中心館であった図書館が、一地域館となる現象が生じることは必定であり、変化の様相を考慮しながら実態の追究をしていくことが求められる。

その上で、図書館の規模や構造、性質や自治体の地域的特性などを勘案しながら、レファレンスサービスのモデルの提示に関する研究を進めることが重要である。例えば、政令市の図書館のレファレンスサービスと、町立図書館のそれとは、やはり異なる理想形になると思われる。また、それぞれにおいてサービスを実施する図書館員が有すべき知識や技術のモデルも異なるはずである。本調査が基礎データを示すという点で貢献できたとするならば、次なる課題は、このデータに基づい

て図書館の識別を深めることである。そして、それぞれに適したレファレンスサービスの姿を明確にしていくことが望まれる。

謝辞

本文中にも記したように、調査データの分析にあたっては、レファレンスサービスに関して造詣の深い下記の10名の方に集計結果に関する個人的な所見を求め、筆者と意見交換を行う機会をいただいた。また、全国公共図書館協議会の調整委員会委員の方々にも、同様の趣旨でご意見を伺っている。ご協力に対して、厚く御礼申し上げます。

大串夏身(昭和女子大学)
斎藤誠一(立川市中央図書館)
斎藤文男(富士大学)
杉江典子(駿河台大学)
竹島昭雄(栗東市立図書館)
田中敦司(名古屋市鶴舞中央図書館)
田村俊作(慶應義塾大学)
根本彰(東京大学)
山崎博樹(国立国会図書館関西館)
山本昭和(神戸市立西図書館)
(五十音順)

注

- 1)全国公共図書館協議会『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』2004、52p.
- 2)地域電子図書館構想検討協力者会議『2005年の図書館像：地域電子図書館の実現に向けて』文部省、2000、37p.
- 3)近年の研究文献としては、次のものがある。なお、三番目の文献に記されている調査は、本調査研究において、予備調査としての意義を有している。
 - ・杉江典子「公共図書館におけるレファレンスサービスの現状：滋賀県の事例」『Library and Information Science』No.43、2000、p.1-32.
 - ・杉江典子「東京都多摩地域の公共図書館におけるレファレンスサービスの特性」『Library and Information Science』No.46、2001、p.37-49.
 - ・東京都立中央図書館情報サービス課「区立図書館のレファレンス・サービスについて：「レファレンス・サービスに関するアンケート調査」報告」『ひびや』No.151、2002、p.32-46.
 - ・高浪郁子「図書館のレファレンス・サービスの実態はどうなっているか？」『みんなの図書館』No.321、2004、p.10-22.
- 4)日本図書館協会編『市民の図書館』1970、151p.
- 5)林望「図書館は「無料貸本屋」か：ベストセラーの「ただ読み機関」では本末転倒だ」『文藝春秋』Vol.78、No.15、2000、p.294-302.

- 6)小田光宏「レファレンスサービスの現代的課題:図書館員に必要な能力としての認識」『医学図書館』Vol.47、No.2、2000、p.131-138.
- 7)全国公共図書館協議会編『公立図書館における電子図書館のサービスと課題に関する実態調査報告書』2002、76p.
- 8)文献としては、新谷良文「SDI(選択的情報提供):北広島市図書館におけるモニター事業の報告」『現代の図書館』Vol.41、No.2、2003、p.75-81.がある。また、同市の事例については、本書の第2部に報告が収録されている。
- 9)紹介記事として、下記の文献がある。
- ・クレシュ、ダイアン、ローラ・ゴステマン。(高木和子訳)「QuestionPoint:米国議会図書館とOCLCの共同:最新情報」『情報管理』Vol.47、No.8、2004、p.535-540.
 - ・クレシュ、ダイアン N。(高木和子訳)「人間的触れ合いとハイテク:レファレンスサービスの将来モデルとしてのQuestionPoint」『情報管理』Vol.45、No.8、2002、p.553-564.
 - ・田村俊作「デジタルレファレンスサービスの動向」『カレントアウェアネス』No.267、2001、p.9-12.
 - ・斎藤泰則「デジタルレファレンスサービスの特性と展開」『カレントアウェアネス』No.275、2003、p.10-13.
 - ・杉江典子「米国におけるデジタルレファレンスサービスの動向」『カレントアウェアネス』No.281、2004、p.12-15.
 - ・中尾康朗「デジタルレファレンスの動向とその可能性:米国における調査をもとに」『大学図書館研究』No.65、2002、p.11-22.
- 10)この実験事業に関しては、下記の文献を参照のこと。
- ・今野篤「レファレンス協同データベース実験事業について」『専門図書館』No.199、2003、p.9-20.
 - ・「レファレンス協同データベース・システムの現状と展望」『国立国会図書館月報』No.518、2004、p.16-21.
 - ・山崎博樹「レファレンスデータの作成と協同データベース構築の可能性」(『変革期の公共図書館』高度映像情報センター、2003、収載)、p.56-58.

資料 1

「全国公共図書館協議会 レファレンスサービスに関する調査」 調 査 概 要

平成15年10月1日付調査

1 調査目的

「公立図書館におけるレファレンスサービス」について調査・研究し、全国の公立図書館のレファレンスサービスをめぐる実状を明らかにし、今後のレファレンスサービス体制の整備拡充に寄与することを目的とする。

2 調査内容

別紙調査票のとおり

3 調査対象館

全国の公立図書館の中心館

4 調査時点

平成15年10月1日

5 調査方法

(1) 調査票の配布

全公図事務局 → 都道府県立図書館の中心館 → 調査対象館

(2) 調査票の回収

調査対象館 → 都道府県立図書館の中心館 → 全公図事務局

(3) 調査票の回収状況

区 分	調査票配布数	回答数	無回答数	回収率 (%)
都道府県立図書館	47	47	0	100.0 %
特別区立図書館	23	23	0	100.0 %
政令指定都市立図書館	12	12	0	100.0 %
市立図書館	650	643	7	98.9 %
広域図書館(事務組合)	4	4	0	100.0 %
町村立図書館	996	981	15	98.5 %
計	1732	1710	22	98.7 %

資料 2

2003年度 公立図書館における レファレンスサービスに関する実態調査報告書 ~ 抜粋 ~

I 図書館業務の機械化について (省略)

II レファレンスサービスの実施体制について

(1) レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置	221	22	14	9	143	0	33
貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり	172	13	4	3	78	0	74
貸出カウンター等と一体のカウンターで別に窓口なし	1285	11	4	0	417	2	851
その他	29	1	1	0	4	1	22
計	1707	47	23	12	642	3	980

無回答	3	0	0	0	1	1	1
総計	1710	47	23	12	643	4	981

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
レファレンスサービス用の窓口がある図書館	393	35	18	12	221	0	107
	23.0%	74.5%	78.3%	100.0%	34.4%	0.0%	10.9%

(2) レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
配置している	275	35	18	12	175	0	35
配置していない	112	0	0	0	43	0	69
計	387	35	18	12	218	0	104

無回答	6	0	0	0	3	0	3
総計	393	35	18	12	221	0	107

(3) レファレンスサービスを行う独立の部署(課、係など)はありますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
独立の部署がある	75	25	2	10	35	0	3
独立の部署はない	1233	21	21	2	476	3	710
計	1308	46	23	12	511	3	713

無回答	402	1	0	0	132	1	268
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(4) 事務分掌などでレファレンスサービスを取りまとめる担当者はいますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
担当者がある	541	17	13	2	266	1	242
担当者がない	644	4	8	0	200	2	430
計	1185	21	21	2	466	3	672

無回答	48	0	0	0	10	0	38
総計	1233	21	21	2	476	3	710

(5) 開架の参考図書類はどのように配置していますか (参考図書と一般図書の配置関係)

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
一般図書と混配	353	5	3	0	85	1	259
一括して別置	1232	39	19	12	521	2	639
その他	95	3	1	0	28	1	62
計	1680	47	23	12	634	4	960

無回答	30	0	0	0	9	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(6) 郷土資料はどのように配置していますか (参考図書と郷土資料との配置関係)

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
郷土資料室	1243	44	15	12	450	2	720
参考図書室	298	2	6	0	162	0	128
その他	159	1	2	0	29	2	125
計	1700	47	23	12	641	4	973

無回答	10	0	0	0	2	0	8
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(7) 自館でレファレンスツール(レファレンスサービスに役立つ資料)を作成していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
作成している	584	39	14	8	270	0	253
作成していない	1113	8	9	4	369	4	719
計	1697	47	23	12	639	4	972

無回答	13	0	0	0	4	0	9
計	1710	47	23	12	643	4	981

(8) レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ある	148	29	6	5	73	0	35
ない	1529	16	17	7	557	4	928
計	1677	45	23	12	630	4	963

無回答	33	2	0	0	13	0	18
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(9) どのような職員がレファレンス質問に対応していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
正規職員・司書資格あり	1299	47	22	12	589	1	628
正規職員・司書資格なし	748	22	19	5	337	1	364
非常勤職員・司書資格あり	937	18	17	5	396	2	499
非常勤職員・司書資格なし	710	4	12	2	239	1	452
1つ以上回答した図書館	1690	47	23	12	640	3	965

無回答	20	0	0	0	3	1	16
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(10) レファレンス質問の受付はどのようにしていますか

【口頭】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1684	47	23	12	641	3	958
行っていない	12	0	0	0	1	1	10
計	1696	47	23	12	642	4	968

無回答	14	0	0	0	1	0	13
計	1710	47	23	12	643	4	981

【電話】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1582	47	22	12	610	3	888
行っていない	72	0	1	0	27	1	43
計	1654	47	23	12	637	4	931

無回答	56	0	0	0	6	0	50
計	1710	47	23	12	643	4	981

【F a x】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1139	41	6	5	445	3	639
聴覚・言語障害のある利用者のみ	84	3	8	4	48	0	21
行っていない	290	4	10	1	107	1	167
計	1513*	48	24	10	600	4	827

無回答	217	0	0	2	53	0	162
計	1730	48	24	12	653	4	989

*「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ20館を含む

【電子メール】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	488	35	2	1	202	1	247
聴覚・言語障害のある利用者のみ	16	1	0	0	4	0	11
行っていない	849	9	21	9	329	3	478
計	1353*	45	23	10	535	4	736

無回答	362	2	0	2	110	0	248
計	1715	47	23	12	645	4	984

*「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ5館を含む

【手紙】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1265	47	17	11	539	3	648
聴覚・言語障害のある利用者のみ	41	1	5	0	19	0	16
行っていない	228	0	5	0	64	1	158
計	1534*	48	27	11	622	4	822

無回答	200	0	0	1	33	0	166
計	1734	48	27	12	655	4	988

*「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ24館を含む

Ⅲ 電子メールによるレファレンスサービス

(1) 図書館のホームページを開設していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
開設している	398	35	2	0	179	0	182
開設していないが計画中	25	0	0	0	10	0	15
開設していない	66	0	0	0	14	1	51
計	489	35	2	0	203	1	248

無回答	10	1	0	1	1	0	7
計	499	36	2	1	204	1	255

(2) 貴自治体外からの電子メールによるレファレンス質問を受付けていますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受付けている	380	13	2	0	166	1	198
条件付きで受付けている	63	21	0	0	21	0	21
受付けていない	20	0	0	0	4	0	16
その他	26	1	0	0	12	0	13
計	489	35	2	0	203	1	248

無回答	10	1	0	1	1	0	7
計	499	36	2	1	204	1	255

(3) 電子メールによるレファレンス質問の平成14年度の受付実績は何件ですか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
0	173	1	0	0	59	1	112
1～50	224	8	2	0	106	0	108
51～100	8	6	0	0	2	0	0
101～150	5	5	0	0	0	0	0
151～200	7	7	0	0	0	0	0
201以上	6	6	0	0	0	0	0
計	423	33	2	0	167	1	220

*受付件数の内訳は次頁

無回答	76	3	0	1	37	0	35
計	499	36	2	1	204	1	255

・設立主体別平均受付件数

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受付件数	6780	5505	30	0	849	0	396
回答館数	423	33	2	0	167	1	220
平均受付件数	16.0	166.8	15.0	0	5.1	0	1.8

IV レファレンス処理手順・処理方法について

(1) 受付けたレファレンス質問について自館（同一自治体の分館を含む）で解決できない場合、どの段階まで進めますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
他の図書館または他の機関を紹介	86	3	3	0	27	0	53
直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせる	318	0	0	0	96	1	221
場合により上記を使い分け	1205	44	20	11	503	1	626
自館で解決できる範囲に留める	85	0	0	1	16	1	67
計	1694	47	23	12	642	3	967

無回答	16	0	0	0	1	1	14
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(2) (1) の質問で、他の図書館・他機関とはどれをさしますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
他の公共図書館（都道府県立を含む）	1580	46	22	11	617	2	882
国立国会図書館	809	46	20	9	408	2	324
大学図書館	554	43	14	9	260	1	227
その他	640	41	18	8	275	0	298

回答のあった館	1599	47	23	11	623	2	893
無回答	10	0	0	0	3	0	7

(3) レファレンスサービス事例（質問や処理過程）を記録していますか（受付票を含む）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
記録している	631	33	10	6	255	1	326
選択して記録	602	13	11	6	266	1	305
記録していない	453	1	2	0	119	2	329
計	1686	47	23	12	640	4	960

無回答	24	0	0	0	3	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(4) どのような方法で記録していますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
データベース (Excel等簡易DB含む)	143	27	7	3	72	0	34
レファレンス処理票 (受付票含む)	965	41	17	12	435	2	458
ノート	241	2	4	1	77	0	157
その他	84	4	2	0	29	0	49
回答のあった館	1227	45	20	12	520	2	628
無回答	6	1	1	0	1	0	3

(5) 記録したものをどのように利用していますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
同様の質問への迅速な対応	934 (82.1%)	40	16	9	417	2	450
交替時の連絡用	358 (31.5%)	33	9	6	155	1	154
統計の作成	457 (40.2%)	35	8	5	200	1	208
質問傾向の把握	497 (43.7%)	24	12	7	211	1	242
責任の明確化	184 (16.2%)	21	6	4	77	0	76
未解決問題への対策	301 (26.4%)	21	11	4	142	0	123
質問者への連絡用	525 (46.1%)	30	11	5	225	0	254
上司への回覧・報告	190 (16.7%)	24	6	3	92	0	65
その他	51 (4.5%)	4	2	2	24	0	19
無回答	95						

V レファレンスサービスにおけるインターネットの使用について

(1) レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか

		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
インターネット上の情報の利用	している	1204	46	21	11	500	2	624
	していない	486	1	2	1	137	2	343
	計	1690	47	23	12	637	4	967
	無回答	20	0	0	0	6	0	14
	総計	1710	47	23	12	643	4	981

(2) レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドラインなど（方法や手順を文書化したもの、内規、規定等）を用いていますか

		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
マニュアルやガイドラインなど	用いている	24	3	4	1	11	0	5
	用いていない	1175	42	16	10	489	2	616
	計	1199	45	20	11	500	2	621
	無回答	5	1	1	0	0	0	3
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

(3) 同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のホームページを利用者に情報源として伝える等、ホームページの優先付けをしていますか

		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ホームページの優先付け	している	545	37	9	7	245	1	246
	していない	648	7	12	4	252	1	372
	計	1193	44	21	11	497	2	618
	無回答	11	2	0	0	3	0	6
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

(4) インターネット上の情報を回答とする場合、利用者に伝える項目は何ですか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
V-4の回答館数	1174	45	21	11	489	2	606

無回答	30	1	0	0	11	0	18
総計	1204	46	21	11	500	2	624

選択項目	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ホームページの名称	1020	44	20	11	425	1	519
ホームページのURL	711	39	17	7	302	2	344
ホームページの更新日付	107	4	5	1	50	0	47
検索年月日	153	12	6	1	65	0	69
その他	140	4	2	3	53	0	78

(5) インターネット上の情報の特性を利用者に伝えていきますか（信頼性や安定性に関する特徴など）

インターネット上の情報の特性		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	伝えている	768	38	14	10	327	2	377
	伝えていない	421	7	6	1	168	0	239
	計	1189	45	20	11	495	2	616

無回答	15	1	1	0	5	0	8
総計	1204	46	21	11	500	2	624

(6) 図書館独自でレファレンスサービス用にホームページでリンク集を作成していますか

リンク集	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
作成している	144	22	4	4	71	0	43
作成していない	1042	23	17	7	424	2	569
計	1186	45	21	11	495	2	612

無回答	18	1	0	0	5	0	12
総計	1204	46	21	11	500	2	624

(7) レファレンスサービスにインターネット上の有料の契約サイトを使用していますか

有料契約サイト		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	使用している	155	32	8	6	78	0	31
	使用していない	1030	13	13	5	416	2	581
	計	1185	45	21	11	494	2	612

無回答	19	1	0	0	6	0	12
総計	1204	46	21	11	500	2	624

VI レファレンスサービスの推進について

(1) レファレンスサービスのPRを行っていますか

PRを	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1017	47	18	11	440	1	500
行っていない	683	0	5	1	200	3	474
計	1700	47	23	12	640	4	974

無回答	10	0	0	0	3	0	7
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(2) どの方法で行っていますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
VI-(2)回答あり	1015	47	18	11	439	1	499

無回答	2	0	0	0	1	0	1
総計	1017	47	18	11	440	1	500

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
館報	339	32	10	7	146	0	144
自治体の広報	269	4	6	1	82	0	176
登録時の説明	267	4	7	4	102	1	149
パンフレット (利用案内等)	827	42	16	10	383	1	375
ポスター・案内プレート	349	24	10	3	171	0	141
新聞	4	1	0	0	0	0	3
ラジオ	10	2	0	0	5	0	3
テレビ	10	2	0	0	2	0	6
ミニコミ紙	4	0	0	0	0	0	4
ホームページ	354	40	10	6	192	0	106
その他	49	6	1	2	15	0	25

(3) 館内で自館の職員向けにレファレンスサービスに関する研修を実施していますか

研修を	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
実施している	184	20	14	9	92	0	49
実施していない	1493	27	8	3	540	4	911
計	1677	47	22	12	632	4	960

無回答	33	0	1	0	11	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(4) レファレンスサービスのためのインターネット利用をテーマにした研修を受ける機会がありますか（館内外を問いません）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受ける機会がある	700	31	18	10	316	2	323
受ける機会がない	978	16	4	2	317	2	637
計	1678	47	22	12	633	4	960

無回答	32	0	1	0	10	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(5) 研修を受ける機会がない場合、研修は必要だと考えますか

インターネット研修は	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
必要である	896	16	2	2	302	1	573
必要ない	65	0	2	0	13	1	49
計	961	16	4	2	315	2	622

無回答	17	0	0	0	2	0	15
総計	978	16	4	2	317	2	637

(6) 図書館を使いこなしてもらうために利用者に向けてどのようなサービスを行っていますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
回答あり	895	36	11	7	330	3	508

無回答	815	11	12	5	313	1	473
総計	1710	47	23	12	643	4	981

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
パスタインダー等の案内資料の作成、配布	351	17	3	3	132	2	194
図書館ツアー	208	17	4	2	84	0	101
情報リテラシー支援講座の開催	81	11	3	3	33	0	31
その他	402	10	4	1	145	1	241

全国公共図書館協議会 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する調査

以下の質問は、貴図書館についてお答えください。
回答は、平成15年10月1日現在でお答えください。
該当する番号を別紙の回答用紙に記入してください。

この調査に関する問い合わせ先 全国公共図書館協議会 事務局（都立中央図書館企画経営課内）
電話 03-3442-8451内線2214 FAX 03-3442-8919

I 図書館業務の機械化について

(1) 図書館システム(例えば、貸出、返却、所蔵管理など)を導入していますか

- 1 導入している 2 導入していない

用語説明) 図書館システム：

図書館業務処理専用システムのことです。貸出返却、資料検索、予約管理、利用者管理、資料管理、発注受入、統計などの処理を含んだシステムを指します。前記のうち一部の機能のみ使用している場合であっても「1 導入している」とお答えください。

II レファレンスサービスの実施体制について

(1) レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか

- 1 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）とは別に独立したカウンターを設置している
2 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターだが、別に窓口を設けている
3 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターで別に窓口を設けていない
4 その他

(2) (上記(1)で、1~2と答えた図書館にお尋ねします)

レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか

- 1 している 2 していない

(3) レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか

- 1 ある 2 ない

(4) (上記(3)で、2と答えた図書館にお尋ねします)

事務分掌などでレファレンスサービスを取りまとめる担当者はいますか

- 1 いる 2 いない

(5) 開架の参考図書類はどのように配置していますか（参考図書と一般図書の配置関係）

- 1 一般図書と混排 2 一括して別配置 3 その他

(6) 郷土資料はどのように配置していますか（参考図書と郷土資料との配置関係）

- 1 郷土資料室（郷土資料コーナーを含む）を設けている
- 2 参考図書室（参考資料コーナーを含む）に配置している
- 3 その他

(7) 自館でレファレンスツール（レファレンスサービスに役立つ資料）を作成していますか

（例：××に関する新聞切抜き）

- 1 作成している（内容：_____）
- 2 作成していない

(8) レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか

- 1 ある
- 2 ない

*「1 ある」と回答された館は、差し支えなければコピーを1部同封していただきますようお願い申し上げます。

(9) どのような職員がレファレンス質問に対応していますか。該当する欄に○印を記入してください。

	司書資格あり	司書資格なし
正規職員		
非常勤職員		

(10) レファレンス質問の受付はどのようにしていますか

該当欄に○印を記入して下さい

（他の図書館からのレファレンス質問は除く）

	行っている	行っていない	聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている
口頭			
電話			
Fax			
電子メール			
手紙			

（上記(10)で、電子メールによるレファレンス質問の受付を行っていると答えた図書館にお尋ねします）

（行っていない図書館は、IVへすすむ）

Ⅲ 電子メールによるレファレンスサービスについて

(1) 図書館のホームページを開いていますか

- 1 開設している
- 2 開設していないが計画中
- 3 開設していない

用語説明）ホームページ：

自治体のホームページの一部であってもよいが、図書館として独立したページをもつものとし、自治体のページの中で施設の一部としてあげられているようなものや地域の図書館のうちの1館としての紹介などは含みません。

(2) 貴自治体外からの電子メールによるレファレンス質問を受付けていますか

- 1 受付けている
- 2 条件付きで受付けている（郷土資料に関するもののみ等）
- 3 受付けていない
- 4 その他

(3) 電子メールによるレファレンス質問の平成14年度の受付実績は何件ですか

（年度途中から開始した場合は、何月からですか）

_____ 件

 月

IV レファレンス処理手順・処理方法について

- (1) 受付けたレファレンス質問について自館（同一自治体の分館を含む）で解決できない場合、どの段階まで進めますか
- 1 他の図書館または他の機関を紹介する
2 直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせる
3 場合により1～2を使い分ける
4 自館で解決できる範囲に留める
- (2) (上記(1)で、1～3と答えた図書館にお尋ねします)
他の図書館・他機関とはどれをさしますか（複数回答可）
- 1 他の自治体の公共図書館（都道府県立を含む）
2 国立国会図書館
3 大学図書館
4 その他
- (3) レファレンスサービスの事例（質問や処理過程）を記録していますか（受付票を含む）
- 1 記録している
2 選択して記録している
3 記録していない
- (4) (上記(3)で、1～2と答えた図書館にお尋ねします)
どのような方法で記録していますか（複数回答可）
- 1 データベース
2 レファレンス処理票（受付票を含む）
(Excel等簡易なデータベースを含む)
3 ノート
4 その他（ ）
- (5) (上記(3)で、1～2と答えた図書館にお尋ねします)
記録したものをどのように利用していますか（複数回答可）
- 1 同様の質問への迅速な対応
2 交替時の連絡用
3 統計の作成
4 質問傾向の把握
5 責任の明確化(受付職員の明確化)
6 未解決問題への対策
7 質問者への連絡用
8 館長等上司への回覧・報告
9 その他

V レファレンスサービスにおけるインターネットの使用について

- (1) レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか
- 1 している
2 していない [→(VI)へすすむ]
- (2) レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドラインなど（方法や手順を文書化したもの、内規、規定等）を用いていますか
- 1 用いている
2 用いていない
- *「1用いている」と回答された館は、差し支えなければコピーを1部同封していただきますようお願い申し上げます。**
- (3) 同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のホームページを利用者に情報源として伝える等、ホームページの優先付けをしていますか
- 1 している
2 していない
- (4) インターネット上の情報を回答とする場合、利用者に伝える項目は何ですか（複数回答可）
- 1 ホームページの名称
2 ホームページのURL
3 ホームページの更新日付
4 検索年月日
5 その他（ ）
- (5) インターネット上の情報の特性を利用者に伝えてありますか
(信頼性や安定性に関する特徴など)
- 1 伝えている
2 伝えていない

- (6) 図書館独自でレファレンスサービス用にホームページでリンク集を作成していますか
 1 作成している 2 作成していない
- (7) レファレンスサービスにインターネット上の有料の契約サイトを使用していますか
 1 している 2 していない

VI レファレンスサービスの推進について

- (1) レファレンスサービスのPRを行っていますか
 1 行っている 2 行っていない
- (2) (上記(1)で、1と答えた図書館にお尋ねします)
 どの方法で行っていますか(複数回答可)
- 1 館報 2 自治体の広報 3 登録時の説明
 4 パンフレット(利用案内等) 5 ポスター、案内プレート(館内・館外)
 6 新聞 7 ラジオ 8 テレビ 9 ミニコミ紙
 10 ホームページ 11 その他
- (3) 館内で自館の職員向けにレファレンスサービスに関する研修を実施していますか
 1 実施している 2 実施していない
- (4) レファレンスサービスのためのインターネット利用をテーマにした研修を受ける機会がありますか(館内外を問いません)
 1 ある 2 ない
- (5) (上記(4)で、2と答えた図書館にお尋ねします)
 研修を受ける機会がない場合、研修は必要だと考えますか
 1 必要である 2 必要ない
- (6) 図書館を使いこなしてもらうために利用者に向けてどのようなサービスを行っていますか(複数回答可)
- 1 パスファインダー等の案内資料の作成、配付(インターネット上での公開も含む)
 2 図書館ツアー 3 情報リテラシー支援講座の開催
 4 その他()

用語説明) パスファインダー:

特定のトピックを取り上げて、関連文献を提示したり、情報検索手順を示したものです。
 (例) 「人物を探す」ための資料紹介

用語説明) 情報リテラシー支援講座:

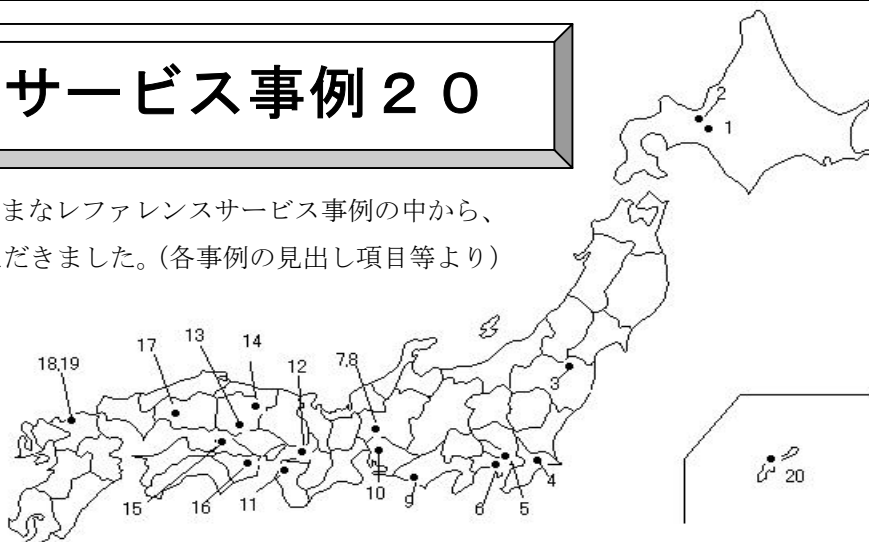
コンピュータやインターネット、または貴図書館の検索システムについて、図書館利用者を集めて行う講習会などを想定しています。

第2部

公立図書館における レファレンスサービスに関する事例

レファレンスサービス事例 20

全国で展開されている、さまざまなレファレンスサービス事例の中から、各自治体に、20例をご報告いただきました。(各事例の見出し項目等より)



<p>(1) 北広島市図書館 [北海道] (http://www.lib.city.kitahiroshima.hokkaido.jp/) 背景と概要／現代型レファレンスへの模索(SDIの実施、新着情報サービスへの展開)／パスファインダー／「学び舎・楓(まなびや・ふう)」(オフィシャル情報サイト開設)／課題と展望(電子辞書の閲覧・一部貸出の試み) p.61</p>	<p>(2) 札幌市中央図書館 [北海道] (http://www.city.sapporo.jp/tosyokan/) 基本的な考え方と概要(図書館内部、対利用者)／マニュアルについて／ツールについて(目的、主要資料一覧、特定叢書の索引、その他、資料・情報調査用リンク集及び「お気に入り」)／内部研修／ビジネス・生活支援資料・情報ガイドと資料・情報調査用リンク集／参考調査係の現状／問題点と今後の方向性／おわりに p.64</p>
<p>(3) 福島県立図書館 [福島県] (http://www.library.fks.ed.jp/index.html) 主題別カウンターが持つ課題／情報の共有化を目指して[early](アナログ時代にあって、デジタル化に向けて)／情報の共有化を目指して[middle](システム開発、システム利用と効果)／情報の共有化を目指して[later](情報提供者として望むもの、利用者の立場として望むもの)／メールレファレンスの展望(実施と効果、かかえる問題と展望)／終わりに p.67</p>	<p>(4) 成田市立図書館 [千葉県] (http://www.library.narita.chiba.jp/) ホームページでの情報提供(はじめに、成田市立図書館ホームページ、資料の探し方、電子情報リンク集)／インターネット、データベースを活用したレファレンスへの対応(レファレンス事例1, 2)／今後の取り組み・展望 p.70</p>
<p>(5) 東京都立図書館 [東京都] (http://www.library.metro.tokyo.jp/) はじめに／「しらべま専科」による事例公開(レファレンス事例データベースの構築、「しらべま専科」の公開、事例公開の今後)／東京室の情報発信(東京関係雑誌記事索引データベース、クローズアップ東京情報)／ニュースレファレンス／貴重資料画像データベース／まとめ p.73</p>	<p>(6) 神奈川県立図書館 [神奈川県] (http://www.klnet.pref.kanagawa.jp/) はじめに／電子メールレファレンス／レファレンス研修(市町村立図書館等職員向けレファレンス研修、市町村立図書館等職員受入研修)／行政情報サービス／県立の図書館と高校による連携協力モデル事業／今後の取り組み p.77</p>
<p>(7) 岐阜県図書館 [岐阜県] (http://www.library.pref.gifu.jp/library/libra_j.htm) はじめに／メールレファレンス／レファレンス事例集／レファレンスツールの作成と公開(クイック・レファレンス岐阜、郷土資料のオンライン目次)／まとめ p.80</p>	<p>(8) 岐阜市立図書館 [岐阜県] (http://lib-gifu.city.gifu.gifu.jp/) はじめに／ホームページでのレファレンスサービス(ホームページ上でのレファレンスサービスの開設、利用基準と回答制限、入力画面、利用状況、レファレンス内容、レファレンスの回答、インターネットレファレンスの利点)／まとめ p.83</p>

<p>(9) 浜松市立中央図書館 [静岡県] (http://www.lib.city.hamamatsu.shizuoka.jp/) 浜松市立図書館の概要／レファレンス業務について (レファレンス対応状況、メールレファレンス)／レ ファレンス DB について／インターネット情報の活用 ／郷土資料室について／今後の課題</p> <p style="text-align: right;">p.86</p>	<p>(10) 愛知図書館協会 [愛知県] (事務局：愛知県図書館) (http://www.aichi-pref-library.jp/) はじめに／愛知図書館協会の組織と活動(組織・会員、 研修活動への取組み、研修委員会)／レファレンスサ ービス研修について(カリキュラム構成、応募・参加 状況、研修評価)／まとめ</p> <p style="text-align: right;">p.89</p>
<p>(11) 和歌山地域コンソーシアム図書館 [和歌山県] (http://www.lib.wakayama-u.ac.jp/renkei/con.html) 和歌山地域コンソーシアム図書館とは(Web 上の仮想 図書館 横断検索システム)／和歌山地域図書館協議 会の設立から和歌山コンソーシアム図書館運用開始ま で／開始直後の利用実績／横断検索の特徴／和歌山県 の総合目録へ／現在の課題</p> <p style="text-align: right;">p.92</p>	<p>(12) 堺市立中央図書館 [大阪府] (http://www.lib-sakai.jp/) はじめに／堺市立図書館の概要／図書館業務ボランテ ィア「堺図書館サポーター倶楽部」(業務ボランティア の導入の経緯、業務ボランティアの主な目的、「堺図書 館サポーター倶楽部」の体制、「図書館サポーター養成 講座」の内容、業務ボランティアの活動内容)／今後 の課題と展望／おわりに</p> <p style="text-align: right;">p.95</p>
<p>(13) 岡山県立図書館 [岡山県] (http://www.libnet.pref.okayama.jp/) はじめに～新しいレファレンス体制／「レファレンス データベース」の構築経緯／レファレンスデータベー スの構成要素／「オンラインレファレンス」の仕組み ／公開用レファレンス事例の選定に関するガイドライ ン／おわりに～質的量的充実を目指して／注・引用文 献</p> <p style="text-align: right;">p.98</p>	<p>(14) 奈義町立図書館 [岡山県] (http://town.nagi.okayama.jp/library/) はじめに／電子メール導入までの経緯／事例紹介(電 子メールによるレファレンス受付と事例データベー スの登録、図書館ホームページへの郷土情報の公開 史 跡名勝コーナー、読みものコーナー)</p> <p style="text-align: right;">p.101</p>
<p>(15) 坂出市立大橋記念図書館 [香川県] (http://www2.city.sakaide.kagawa.jp/library/) はじめに／坂出市の概要／メールレファレンスサー ビスの開始／スタッフマニュアルの作成／インターネッ ト情報を使用する場合の留意点／市民情報リテラシー の習得支援／地域情報の収集と発信することの重要性 ／課題</p> <p style="text-align: right;">p.104</p>	<p>(16) 徳島県立図書館 [徳島県] (http://www.library.comet.go.jp/) インターネットの活用(職員用、利用者用)／電子メ ールレファレンス／ホームページを用いたの情報提供 ／スタッフマニュアル／レファレンス事例集の活用／ レファレンス DB の作成／レファレンスツールの作成 (郷土関係情報、家文庫情報)／レファレンス研修／ 今後の取組み、展望</p> <p style="text-align: right;">p.108</p>
<p>(17) 広島県立図書館 [広島県] (http://www.hplibra.pref.hiroshima.jp/) レファレンスサービスに関するコンテンツ作成の目的 ／「テーマ別の調べ方」(作成の経緯、“一般情報”の 内容、“ひろしま県情報”の内容)／検索のコツ／リン ク集(選択基準、収録分野)／現場の取組み／今後 の展望と課題</p> <p style="text-align: right;">p.110</p>	<p>(18) 福岡県立図書館 [福岡県] (http://www.lib.pref.fukuoka.jp/) はじめに／職員研修の体系化／レファレンスサー ビスの現状／市町村図書館等職員を対象としたレファ レンス研修(参考調査業務新任職員研修、参考調査業務 中堅職員研修)／県立図書館職員のスキルアップ／お わりに</p> <p style="text-align: right;">p.113</p>
<p>(19) 福岡市総合図書館 [福岡県] (http://toshokan.city.fukuoka.jp/) レファレンスマニュアル類(目的、種類と内容)／レ ファレンス記録票(目的、記入内容)／レファレンス DB(目的、入力項目、検索、メンテナンス)／レファ レンスだより(目的、発行周期、発表媒体)</p> <p style="text-align: right;">p.116</p>	<p>(20) 名護市立中央図書館 [沖縄県] (http://www.rik.ne.jp/nago-library/) 名護市の図書館のあゆみ／地域資料の収集／地域資料 を用いたレファレンスの回答事例／今後の課題</p> <p style="text-align: right;">p.118</p>

北広島市図書館（北海道） におけるレファレンスサービス

1 背景と概要

北広島市は、道都、札幌市に隣接するベッドタウンとして昭和 49 年頃から人口が急増し、僅か 30 年で村から市へと昇格した地方小都市である。その間、市は上下水道や道路などの生活基盤整備に追われ、図書館と芸術文化ホールを JR 駅前に建てたのが平成 10 年。延べ床面積約 4,000 m²、蔵書規模 35 万冊で、人口 6 万人という地方小都市の図書館としては極めてオーソドックスな図書館である。

ただ、この図書館の最も大きな特徴は人にある。運営や事業に参画するボランティアだけで 200 人近い。市には、いわゆるインテリ層と呼ばれる方々の割合が特に多い。

開館 5 周年を記念して行われた来館者調査では、土・日来館者の勤務者世帯の 40% 近くが市内外の専門技術職世帯であった。そのような利用者層の特徴もあり、普段からレファレンスサービスにかかるウェイトは大きく、司書の事務分掌中、コントロールカウンターに 8 名、レファレンスカウンターに 4 名の司書を配置している。しかし、レファレンスには職員を多少増やしても解決できない課題も多くある。

2 現代型レファレンスへの模索

現代にあっては、IT やデジタル通信技術の活用を課題として認識していない図書館はないと思う。とりわけ、今後の活用課題はレファレンスサービスの分野になると考え、北広島市図書館は来館による利用が安定し始めた平成 14 年頃から徐々に試行を開始した。DL（デジタルライブラリアン）という呼び名や、ビジネス支援図書館という新しい図書館のあり方との出会いを得られたのも、この取り組みを開始してからのことである。

(1) SDI の実施

このサービスの発端は、平成 14 年 6 月から開始した「SDI サービスモニター事業」に始まる。

Selective Dissemination of Information（情報の選択的な提供）

一般的には、選択的情報提供サービスと呼ばれるが、事前に打ち合わせた特定のテーマに関するキーワードに基づいて、定期的に各種データベースを検索し、得られた情報を e-mail 等で配信するというサービスである。この事業実施のため、市議会議員 1 名、庁内セクション 1 箇所、中学校教員 1 名という各分野を代表する方にモニターをお願いし、それぞれのテーマを聞き取り、対象のデータベースや検索式などを協議していった。（※1, 2）

実施後、モニターの意見を聞いたが、3 者ともに「使える」「有効であった」と答えてくれた。以降、モニターを入れ替えながらテーマや提供手法のチェックを繰り返し、事業の一般化を模索してきた。

(2) 新着情報サービスへの展開

平成 16 年 9 月、専用のメールサーバシステムの導入により、モニター制に一応の区切りをつけ、全国誰でもが利用できるようにし、名称もわかりやすく「新着情報サービス」として SDI の蓄積を一般化した。テーマも 30 項目まで拡大した。その概要は最後に掲げる“資料 1：新着情報サービスのご案内”を参照していただきたい。

今は、できるだけ対象者を増やし、一般への普及を目標としているため、配信情報を図書情報と雑誌の記事見出しに限定し、大勢の登録にも対応できるようにしている。今後は、配信情報をさらに丁寧なものにしてゆくことが課題である。

北広島市図書館では、レファレンスの児童部門として子どもの調べ学習用にパスファインダーを作成し、総合学習の受け入れ等に活用しているが、現在、この手法と新着情報を

融合させることができないかを検討中である。

(3) パスファインダー

パスファインダーとは、あるトピックを調べるために役立つ資料を分かりやすく紹介した1枚のチラシである。図書館内で、図書や雑誌、新聞記事など様々な媒体からの情報探索を案内する意図で作成され、本来は利用者教育の分野に有効とされている。北広島市図書館では、地域の学校や高等学校の司書業務担当者と連携し、デジタル版での提供も行っている。(※3)

(4) 「学び舎・楓(まなびや・ふう)」

平成15年9月、図書館のシステムを拡大し、住民の生涯学習活動を応援するためのオフィシャル情報サイト「学び舎・楓(まなびや・ふう)」を開設した。このサイトの特徴は、市内生涯学習施設の空き状況や催しの検索のほか、前述した(2)「新着情報サービス」

(3)「パスファインダー」を初めとする図書館のデジタルアーカイブスへの入り口が設けられていることである。(※4)

トップページから[教材・資料]を選ぶと、画面下に前述の項目以外に5項目のボタンが現れる。

ふるさと写真館

昔の写真をデジタル化して整理・公開。

広報全文記事DB

昭和17年の創刊号から63年までの広報記事をテキスト文書化。誌面はイメージデータ化して閲覧が可能。

明治・大正期議会会議録DB

明治41年～昭和25年の議会会議録を画像ファイルにて複製。

きたひろ採話集

採集したお年寄りの昔の話をテープ起こして、テキスト文書化。

ネット塾きたひろ

e-mailによる通信講座。「netmama 読み聞かせ講座」などを実施。

その町の生涯学習情報サイトを見ると、そ

の町の生涯学習推進の有様が伺える。便利なだけのフロー情報に偏り、サイト自体を底の浅いものにはしたくなかった。

3 課題と展望

平成16年9月から、電子辞書を数台取り揃え、閲覧・一部貸出を試みている。媒体は機器でも中味は著作物である以上、図書館資料と同じ扱いで購入して提供できる。まだ殺到するほどの利用はないが、移動の利かない高価なCD-ROM検索システムのブースの数十倍は使われている。

電子情報は、世代を問わず住民の身近な学習素材になっている。住民の学習欲求に応えるのが図書館ならば、再度、デジタル情報を資料としてシビアに捉えなおす必要がある。

そして、今後は「デジタル情報提供の自由や権利」というものを粘り強く手に入れてゆく努力もまた、絶対に不可欠と考えている。

※1 SDI(選択的情報提供)－「図書」と「館」を超える－『図書館雑誌』2003年2月号(Vol.97 No.2) 96, 97p/JLA

※2 SDI(選択的情報提供)－北広島市図書館におけるモニター事業の報告－『現代の図書館』2003年6月号(Vol.41 No.2) 75p/JLA

※3 学校図書館入門シリーズ12「パスファインダーを作ろう－情報を探す道しるべー」2005年3月/SLA

パスファインダーの作成や北海道での取り組みについて詳しい。

※4 「学び舎・楓」URL

<http://www.manabi.city.kitahiroshima.hokkaido.jp>



資料 1 : 新着情報サービスのご案内

新着情報サービスとは、特定のテーマの最新情報を定期的にご提供するサービスです。用意された30項目のキーワードのなかから、あらかじめ情報を得たいキーワードの申請・登録をしていただき、それに基づいて各データベースなどから得られた情報を E メールで配信します。図書館に足を運ばなくても、最新の情報を定期的にご得ることができる情報支援サービスです。一度登録を行うと配信停止のご希望がない限り、毎月、情報が届きます。

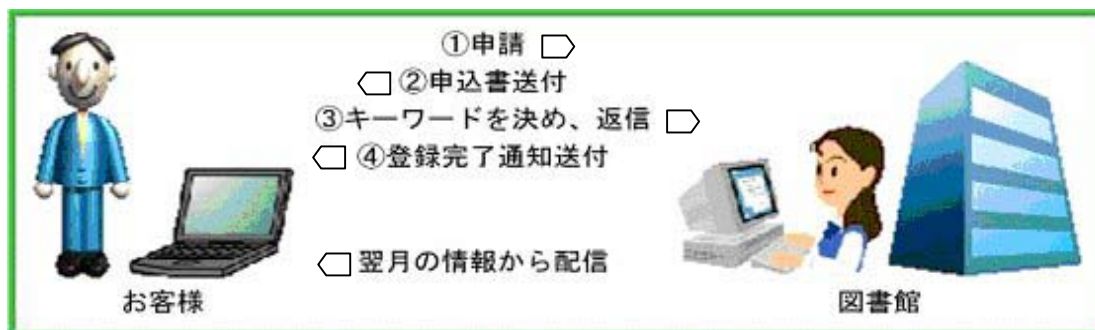
ご利用いただけるサービス内容

1. 新刊情報 --- 出版情報をお知らせいたします。
2. 雑誌記事コンテンツ --- 「雑誌記事の見出し」「著者」「雑誌名」などをお知らせします。

ご利用いただけるキーワード

分野	項 目		
読書	・子どもand読書	・読み聞かせ	・文学史
情報社会	・ユビキタス		
福祉関係	・高齢者and福祉 ・バリアフリー	・年金制度 ・精神障害	・介護保険
教育関係	・総合的な学習 ・子育てand支援	・乳幼児	・平和教育
社会全般	・ボランティア ・NPO	・税制度 ・危機管理	・ハザードマップ ・廃棄物
ビジネス	・就職 ・企業経営	・起業 ・特許	・消費andマーケティング ・新製品or新商品
地域・政治	・地方分権	・市町村合併	
その他	・農業and米	・園芸	・食物or食べもの

新着情報サービスの流れ(すべてメールでのやりとりになります)



配信について

月1度、月末のデータを抽出し、月初め(10日前後)に配信する予定です。

札幌市中央図書館における レファレンスサービス

1 基本的な考え方と概要

(1) 図書館内部

レファレンスサービスの取り組みについては、個人的な技能としてではなく、組織的・系統的に学びかつ伝えられる技術としてとらえることを主眼としている。

具体的には内部作成のマニュアルとツールによる、経験期間に応じた段階的な係内研修の実施と実務における活用によって専門性を育成・確保しようとするものである。

現在、地域性を重視して、郷土資料や地域情報の収集・整理に勤めるとともに、インターネットやデータベースなどの電子化情報の活用を力を入れている。

(2) 対利用者

利用者が、ただレファレンスサービスを受けるだけでなく、自ら調査し課題を解決するうえで、その手助けとなる方策を重要と考えている。

具体的には、ビジネス・生活支援資料情報ガイド(特に、別冊「資料・情報の探し方」)の作成・配付及び、その一部と資料・情報調査用リンク集の図書館ホームページでの公開を主体としている。

2 マニュアルについて

(1) 概要

一般的な規定である「札幌市図書館参考事務取扱要領」の下、レファレンス関係マニュアルとして次の11点を作成している。

基本編は、主に受付方法と一般的な調査方法を解説し、資料編は資料種別、分野編は質問分野毎に各々基本的な調査方法と主要資料・情報源の解題という内容である。

なお、これらは国立国会図書館のレファレンス協同データベース実験事業の「調べ方マニュアル」に登録済である。

(2) 形態

A4 40字×50行

(3) 編成

ア 基本編(8p)

イ 資料編(3種類)

逐次刊行物編(8p)

電子化情報編(16p)

郷土資料編(12p)

ウ 分野編(7種類/2~4p)

古典、法令・判例、統計、人物、
姓氏・家系、地価、人口統計

3 ツールについて

(1) 目的

既存の資料や Web 情報源及び業務用端末機の利用を前提に、それらでは把握しきれない所蔵資料の効果的な活用を図るため、主にデータベースソフトにより二次ツールを作成している。

(2) 主要資料一覧(8種類/1枚物)

A3 横書きで、横軸に時代区分を、縦軸に種類・地域を取り、主題に関する多様な資料を時系列一覧で把握する。

ア 会社録・商工録、紳士録・職員録、
新聞、時事(年表・年鑑・新聞記事)、
地図、住宅地図・航空写真、全集内容細目・文学図書目録・翻訳図書目録、教科書

(3) 特定叢書の索引

利用の多い叢書の五十音順キーワード索引と内容細目。

ア さっぽろ文庫 全100冊

イ ドキュメント戦後の日本 全50冊

ウ 近代文学研究叢書 全77冊

エ 人物叢書、伝記叢書等

(4) その他(主なもののみ)

印の3点は同一データベースから作成。

ア 基本参考資料一覧

イ 基本郷土資料一覧

共に、最も基本的かつ重要な資料を NDC

順に並べ、解題を付す。

ウ 即答資料・情報一覧

よく質問を受け、また提供する機会の多い資料・情報源に任意のキーワードを付与し五十音順にしたもの。

エ (道内)市町村史リスト

オ (道内)住宅地図リスト

カ 時刻表一覧

各種復刻版の時刻表全てを年代順に配列したものと、セット毎の内容細目。

キ 人物資料一覧

日本人を対象とする各種人名辞典・リスト、役員名簿、人物書誌等にキーワードを付与し、五十音順に配列。

(5) 資料・情報調査用リンク集及び「お気に入り」

現在、マニュアル電子化情報編と連動し、最も力を入れて取り組んでおり、特に地域情報源に配慮している。

リンク集は約 120 種の Web 情報源を蔵書検索、行政・司法・立法、統計や地域(商工・起業、土業、医療・保健等)等 16 のジャンルに大別し、各々解説を加えている。

また、最新の情報に関してリンク集は即応できないため、お気に入りに対応している。

4 内部研修

(1) 実施方法

係内研修として実施し、対象は新任の事務職員と嘱託職員で他施設からの異動者を含み例年 2 名程度で講師は職員が行っている。

できるだけテキストの説明のみで終わらず、資料現物を手にとって目次・本文の組や外見・重さでも印象づけるようにしている。Web 情報源は、実際に検索や閲覧も行っている。

この新任者に対する研修のほかに、係職員全員を対象としたレファレンス演習を 2 か月毎に実施していたが、現在は一時中断している。

(2) 区分(係経験期間/時間数×回数)及び内容

ア 初期 1 (1 カ月 / 3 時間 × 2 回)

レファレンス基本編、資料検索技術(業務用端末)、NDC・NCR・書誌データ構造等。

イ 初期 2 (6 カ月 / 3 時間 + 4 時間)

情報検索技術(電子化情報編)基本参考資料・郷土資料一覧。

ウ 中期 1 (1 カ年 / 3 時間 × 3 回)

分野編 1 3、資料編 1・2、主要資料一覧等各種ツール。

エ 中期 2 (2 カ年 / 3 時間 × 2 回)

分野編 4 6、レファレンス演習。

5 ビジネス・生活支援資料・情報ガイドと資料・情報調査用リンク集

(1) 目的と概要

利用者が調査の手掛かりを得られて、直接資料に接することが出来るように、主題別のガイドを 14 種類作成し、これまで 2 年間に約 8 千部配付している。

ガイドには、利用の多い参考・郷土資料名に請求記号と書架番号等を付記し、さらに雑誌・新聞や Web 情報源も含め、各々 1~3 行程度の解説を加えている。これによって職員は、より詳しい情報提供から取り組むことが出来る。

なお、この内 5 種類を図書館ホームページに掲載し、次のリンク集と併せて対外的な情報発信を心がけている。

リンク集は、職員用から有料・非公開情報源等を削除したものであり、館内利用者用インターネット専用端末機の立ち上がり画面はこのリンク集にリンクを貼っている。

(2) ガイドの種類

ア ビジネス支援資料・情報ガイド 7 種(注 1)

ア) 企業・団体、人物情報、法令・判例、白書、起業・書式、統計・数値、

その他。

イ 生活支援資料・情報ガイド 5 種

(ア) 資格・学習・NPO、食品・食料、
医学・医療、姓氏・家系、日常法律。

ウ 別冊 2 種

(ア) 資料・情報の探し方 (12p)

利用者が自分で調査する場合の基本的な方法と主要な資料・情報源の解説及び図書室内見取図(書架番号入り)。

(イ) 所蔵新聞一覧

6 参考調査系の現状

(1) 職員数

ア 事務職員 10 名(内司書 7 名)

係在職平均期間 3 年 1 カ月

イ 非常勤職員 5 名(内司書 5 名)

係在職平均期間 5 年 6 カ月

ウ 臨時職員 3 名(内司書 1 名)

(2) 勤務ローテーション

5 名×4 班で、各班毎貸出カウンターに 3 名、相談カウンター(注 2)に 2 名が標準配置。

(3) 係担当資料

参考資料、郷土資料、外国資料、視聴覚資料、新聞雑誌、一般資料(歴史、社会科学)

7 問題点と今後の方向性

(1) 問題点

マニュアル、ツール、リンク集やガイド類は作成した時点で内容が古くなる。これに対処するには、相互に有機的な関連を持つ資料・情報源を総体的に把握し、常に各種情報源の変動に留意し定期的にメンテナンスする態勢が不可欠である。

また、研修は最小限の内容でかつ一度限りであるため、相談カウンターを主体とする現場において日常的にこれら資料や Web 情報源を「使いこなす」ための自己訓練が必要である。職員はそれぞれ担当する分野の資料

登録や管理等、さらには貸出・返却業務も担っているため、レファレンスに専念することが困難な状況である。

また、職員の意識停滞を防ぎ、活性化させるため、異動が必要であるが、いかに業務の連続性を確保するかが課題である。

(2) 今後の方向性

現代の図書館が求められている課題解決型サービスの充実を図るため、レファレンスサービスも、その視点に立った強化が必要である。そのため、所蔵資料への付加価値付けや、本市で未実施の各種サービスに積極的に取り組むとともに、他の情報機関との効果的な連携を進めていくことが重要と考えている。

8 おわりに

以上、「先進事例」とはいえないが、当館におけるレファレンスサービスの実情・特徴について記述してみた。少しでも、他館の参考となれば幸いである。

(注 1)

初期の 4 種類の概要と実際の内容については、「札幌市中央図書館におけるビジネス支援 - ビジネス支援資料リスト等の作成事例 - 」『現代の図書館』 166 / 2003.6

(注 2)

相談カウンターの設置と 2 階図書室レイアウト変更については、「札幌市中央図書館相談カウンターの設置について」『Do - Re / 北海道立図書館レファレンス通信』 7 / 2002.6 (同館ホームページにも掲載)

福島県立図書館の目指す

司書が共有するレファレンスサービス

1 主題別カウンターが持つ課題

福島県立図書館が、移転新築により現在の地に開館したのは1984年のことである。当時としては、全国的にも大きな、2,500 m²に及ぶワンフロアのサービスエリアと、主題別に設けられた7つ(人文科学・社会科学・自然科学・逐次刊行物・郷土資料・こどものへや・児童図書研究室)のカウンターは、その代表的な特徴とされた。

主題別カウンターの設置は、情報の提供を基本的役割としている図書館にあって、直接サービスはもとより、第二線図書館としての市町村支援においても、更なる専門性の実現を希求したものであり、その体制に合うよう職員も専任とした。ところが、意に反してとも言おうか、思わぬ弊害を生じることとなった。「情報の非共有化」である。

2 情報の共有化を目指して[early]

(1) アナログ時代において

専門化を進めたことにより、司書各々が、蔵書構成の把握は勿論のこと、当該分野の資料に関する知識を深めたことは事実である。しかしながら、互いの垣根を高める結果ともなった。事例によっては多角的調査を必要とするものがある。当館の場合それは、先に述べた分野の垣根を越えての調査ということになるが、事実、相互の連絡を取り合い、互いの情報をリンクさせての利用者提供を必定とはしてきたが、連携ミスによる情報の検索漏れが無かったわけではない。

レファレンスは経験によるところが大きいと言われる。確かに、経験年数を積んだ司書にあっては、分野毎に専門化したとは言っても、蔵書構成全体を視野に入れてのツール選択ができたが、そうでない者にとっては、担当分野を中心とした調査に止まる可能性も秘

めていたということである。

当時のレファレンス記録はカード形式で集積され、NDC順に整理・保存されていた。ただし、それほど厳密な区分がされていたわけではなく、件名から記録を追えるわけでもなかったため、保存データの検索、修正・追加、そして職員間の共有化は難しく、過去の事例を活かす場合、実際は職員の記憶・経験に頼る部分が多かったと言える。

(2) デジタル化に向けて

当館が、電算化に向けた準備を始めたのは1994年のことである。わずか10年程前のことであるが、図書館サービスに活用するほど、インターネットは一般的なものではなかった。そのため、システムとして情報発信までの概念を持ち合わせることはなく、こうした中、レファレンスのデータベース化は置き去りにされていた。しかしながら、その後のインターネットの急速な普及は、システム設計2年目にして、その方向転換を余儀なくさせるものとなった。

レファレンスのデータベースを、県内の図書館が協力して構築することはできないか。最初の一步は途方もない発想から始まった。Web上にデータベースを置き、各館が事例の検索を行えるだけでなく、登録もでき、更には、既存の事例に関連情報を書き込むことで、一つの事例を、県全体として大きくしていこうというものであった。

結果的には、運用面・予算面・技術面において、総合的見地から足並みが揃わず画餅に帰すこととなるが、自館のレファレンスデータベース構築という形で、その信念は引き継がれることとなった。

3 情報の共有化を目指して[middle]

(1) システム開発

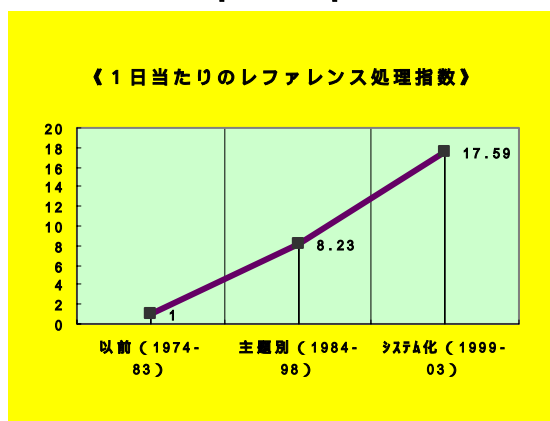
1999年4月、当館の電算システムが稼働した。レファレンスデータベースシステムについても、同時期の稼働を見ることができた。

システム開発に当たっては、請負業者側にもそうした概念が無く苦慮することとなったが、結論として、図書館システムの書誌作成エディタを活用できないかということでまとめ、開発が進められた。つまり、質問・回答・回答プロセス・件名・分類・受付方法・参考資料・解決区分・依頼者データ等の必要項目をタグとして設定し、書誌作成の要領でデータを入力していくというものである。

(2) システム利用と効果

このようにして、レファレンスのデータベース化が始まったわけであるが、以前のカードによる蓄積事例については、回答当時の調査内容に対しての新たなツールの追加など、内容修正の可能性も考えられることから、あえてデータの遡及は行わず、必要であると思われる事例のみ、随時、データに加えていくことでの対処とした。2004年9月現在において、約2,000件のデータが蓄積されている。

【参考グラフ】



* 上記グラフは、1日当たりのレファレンス件数を指数化したものである。レファレンスサービス旧体制最後の10年間の平均値を基準指数「1」とし、主題別体制を採用してから、及び、システム化以降の各々の年代の平均値を数値として表したものである。

レファレンスの処理件数については、上記グラフに見てとれるように、年代毎に増加の一途を辿り、現在の処理件数は、20年前の

17.5倍となっている。勿論、当該期間の統計基準は必ずしも一定ではなく、職員の個人差もあることから正確とは言い難いが、大きな伸びを示している事実は確認できる。次に、その要因について考えてみる。

主題別カウンター制を採用してからの件数増加については、職員の「レファレンス記録」に対する意識向上の部分よりも、担当カウンターを明確にしたことによる、利用者側の安心度・信頼度・依頼度の向上の部分が大いと思われる。しかしながら、システム化＝レファレンスデータベース構築後の更なる増加については、記録としてのデータを、個々の端末で簡易に検索、再活用、あるいは修正が行えるということでの、職員の「レファレンス記録」に対する意識向上の部分が増味されたものと判断できる。

データベース化による事例の蓄積と再活用は、「類似の質問に対する利用者への迅速な対応」「データの修正（追加）及び利用者に対しての、それら情報の再提供の簡易性」「レファレンスツールとしての存在性」といった直接的効果としての現れとともに、意識改革としての「レファレンスの共有化」を望んだものであったが、結果として、レファレンスに対する柔軟性を生み出したことで、その期待を十分果たしたと考えている。

今回、当館の司書23名を対象に、「レファレンス事例のデータベース化に対する意識調査」を実施したところ、これを裏付ける結果が得られた。システム化以前より在職する司書と、それ以外に分けたところ、上記の～に関しては、ほとんどの司書が共通の意見として回答したが、の「共有化」に関しては、前者の場合、全体の80%の司書がデータベース化のメリットとして回答しているのに対し、後者の場合は、初めからその環境下にあったためか、1名のみ回答に止まっている。このことから、データベース化がもたらしたものは、単なる業務の簡便化だけでは

なく、意識向上であったことが窺える。

因みに、データベース化のデメリットとして回答があったものは、当館のシステム機能に関わる部分でもあるが、両者共通で「一覧性がない」というものであった。

4 情報の共有化を目指して[*later*]

(1) 情報提供者として望むもの

前出の調査からは、システムの最大限活用を前提として、いくつかの課題が出されているが、それらは「運用の統一」という部分に集約される。基本フォームに則ってのデータ入力ではあるが、調査(回答)過程での展開等により、細かな点で個人差が生じてしまうことは否めない。

事例の一つ一つは、依頼を受けた司書単位での仕事ではあるが、館として調査(回答)を行っているという立場を再認識し、共通理解のための定期的な協議の場を持つなど、更なる環境づくりが課題と言えよう。

(2) 利用者の立場として望むもの

現在、データベースはあるものの、その利用は、職員の業務目的に限られている。情報提供をうたっている以上、レファレンス情報の発信は必要不可欠なものであり、また、その時期にきていると判断される。WebOPACや館内 OPAC において発信される回答情報は、同様の疑問を持つ利用者にとって、時間の短縮になることは間違いなく、実現すべき課題の一つとして捉えている。

5 メールレファレンスの展望

(1) 実施と効果

電算システムの稼働と同時にホームページも立ち上げた関係上、「ご意見箱」を通し、当初より、年間 50 件程のメールによるレファレンス依頼があった。その後、年々件数が増加していった事実と、随時回答を行っていく中で、運用上対応が可能であるという判断から、2002 年 4 月より実施に踏み切った。

実施に当たっては、受付担当部署を決め、毎朝、担当職員が依頼内容をチェックし、該当部署へ送るという方法を採用している。回答は各部署が行う。司書の声としては、回答に際し、時間的な拘束を強いられることなく迅速な対応ができることや、回答作業までの労力の軽減などが利点として評価されている。

件数としては、開始年度は 120 件程であったが、昨年度は 250 件を超え、2004 年度は、300 件を超える見込みとなっている。

(2) かかえる問題と展望

司書が問題視していることの一つ目としては、文書等のレファレンスと異なり、気軽に依頼ができることから生じる必要事項の不備をあげている。簡易な事例であっても、インタビューが必要となる場合が少なくない。また、これも同理由によるところであるが、気軽さ故に、利用者側の、調査依頼に対するモラルとしての意識低下を指摘する声もある。

次に、メールレファレンスのこれからであるが、県庁内レファレンスの実施を望む声が多い。勿論、現在でも県庁内からの依頼には対応しているが、体系化を図ることで、より一層の強化(信頼性の向上)と、行政に対するビジネス支援体制の一端を担うことでの、図書館機能の重要性を周知することがその狙いとしてある。

6 終わりに

図書館にあってレファレンスサービスは、情報提供の手段として、最も具現化したものである。したがって、司書一人一人が、「成長する有機体」としての存在意義を忘れることなく、恒常的な可能性の追求に奮励していくことこそが、組織としての信頼を高めていくものと考え、福島県立図書館は、組織としての情報の共有化を、図書館運営の第一義として掲げているのである。

成田市立図書館（千葉県）における レファレンスサービス

1 ホームページでの情報提供（資料の探し方、リンク集）

(1) はじめに

成田市立図書館は、開架スペースとして1階に公開図書室 1,313 m²、2階に参考資料室 338 m²をもち、ほかに視聴覚ホール、集会室などのサービスエリアと大型の書庫（40万冊収容）、および事務スペースで構成されている。

公開図書室は、12万冊収蔵可能で、中央カウンターでは貸出・返却窓口とともに、利用者からの資料相談に対応するために「本の相談」コーナーが設置されている。「本の相談」では、リクエストの受付とクイックレファレンスが行われている。

参考資料室には、館内閲覧用のレファレンス資料・地域資料などが2万冊収蔵可能となっている。参考資料室にも専用カウンターを設け、利用者の調査相談を受けている。回答するのに時間がかかりそうな質問や、レファレンス資料で調べる必要のあるもの、また、県外図書館から資料を借受ける必要がある調査などを「本の相談」コーナーから引継いでいる。平成13年3月の電算システム更新と同時に利用者用インターネット端末（4台）とCD-ROM端末（1台）を参考資料室に設置した。

(2) 成田市立図書館ホームページ

平成13年8月に図書館所蔵の資料のデータをインターネット上に公開し、平成14年2月にはホームページ（以下、「HP」と記す。）をリニューアルして本格的な情報提供を開始した。図書館は情報提供の場であるので、まず情報開示を徹底して行い、「図書館のこれまでとこれから」が市民にも職員にも分かるようにデータ蓄積型のHPをめざしている。ネットワークは巨大な情報の海である。図書とネットをあわせた資料の探し方を紹介することは、図書館が行う重要な役目だと考えて

いる。

* トップページ画面（図1）



成田市立図書館 HP

(<http://www.library.narita.chiba.jp/>)

(3) 資料の探し方

図書館の資料を有効に活用するうえで、利用者自身が図書館の資料整理の簡単な決まりごと（分類や配架のしかた）や資料検索の方法を知ることが、一番の早道になると考えている。HPの作成に当たってはこれを常に意識していた。

「資料の探し方」では、当館における資料の探し方を案内している。特定のタイトルではなく、あるテーマの資料を探したいときに探す手がかりとなるように、請求記号と書棚見取図を記している。書庫を含めた所蔵資料すべてを、書棚をブラウジング（実際に本棚を眺めるような）するイメージで見られるとよいと思うが、現段階では技術的な面もあってかこのようになっている。日本十進分類法や成田市立図書館での請求記号のつけ方を、表にして請求記号の説明をしている。

成田市立図書館の書棚の並べ方なども書いているが、探す手がかりと図書館資料の整理の仕方を少しでも知ってもらいたい意図である。また、調査の基本となる新聞・雑誌の探し方についても簡単に案内している。

(4) 電子情報（リンク集）

* 電子情報（リンク集）の画面（図2）



レファレンスの際にインターネット情報は重要な情報源である。インターネットからも情報を引き出せるようにサイトを分類・整理して、図書館の資料群として扱うことを目指している。

現在、「電子情報（リンク集）」では 1,412 件のリンク先を NDC（日本十進分類法）によって分類し、89 項目のキーワードで表示し、リンクを“リンクキーワード検索”ができるようにしている。このリンク数は市町村の図書館としては相当に多い件数と思われる。リンクキーワード検索はサイト名と内容紹介の単語から検索できるようになっている。リンク先は、分類・名称・内容紹介・アクセス件数を表示させている。“Timely Links”では話題になっているテーマについて、即時情報を得られるように集めている。「情報・コンピ

ュータ」の項目は、サイトが 136 件あるので、さらに 18 項目に分け、「医学関係」の 145 件のサイトは 11 項目に分けて表示している。「検索デスク」や「Yahoo! きっず」などのように、検索サイトのアクセス件数が飛び抜けて多いことはもちろんだが、その他“辞典”や“曲名検索”などの利用も多い。

また、児童向けのリンク集として「インターネットきっず」を用意している。これは「電子情報（リンク）」の中では「総合的な学習向けサイト」と同じ内容となっていて、児童に理解しやすい言葉で案内している。現在 157 件のサイトを 48 項目で表示している。「インターネットきっず」もよく使われていて、「民族衣装」や「のりもの」「お米」などのサイトのアクセスが多いようである。

リンク先の管理方法はエクセルで行い、職員が項目ごとに NDC1・NDC2・ホームページ名・内容紹介・アドレス・入力日・推薦人を入力している。リンク先には、承諾を得た後 HP に載せるようにしている。インターネット情報は改変や廃止が激しいので、数ヶ月ごとにリンクチェックを行って、「電子情報（リンク）」の更新を行っている。

2 インターネット、データベースを活用したレファレンスへの対応

インターネット情報は玉石混交などといわれ、情報の信ぴょう性も危ぶまれることがあるが、逆にインターネットがなければ探せない情報も多く存在する。以下で、インターネット等を使った調査相談の事例を紹介したい。

(1) レファレンス事例 1

質問：前田武彦（俳優・司会者）がある事件を境にマスコミから遠ざけられた、その事件について知りたい。

調査の経緯と回答：“G-Search”（各種データベースを検索できる総合ディストリビュータ）にある日刊スポーツ新聞社の人物情報が参考になった。原文は転送できないので、必

要部分と参考になりそうな雑誌記事を返信した。

人物情報では『71年、ラジオ関東の番組内で都知事選での「美濃部支持」を発言し、番組を降板。73年には「夜のヒットスタジオ」（フジテレビの歌謡番組＝筆者注）で共産党の沓脱タケ子議員の当選にからみ「バンザイ事件」を起こし降板。以後あまりマスコミには登場しなくなった。』という記述があった。

調査は、まず前田武彦の著作物や雑誌記事を調べた。雑誌記事索引などで該当事件らしき見出しを見つけることができたが、現物の雑誌は所蔵がない。当館では有料データベース（以下、「DB」と記す。）のG-Searchを契約しているので、これで調べると上記のように端的に事件の記述があったので、これで回答とした。裏付けとして、新聞記事では「美濃部支持発言」などがあり、詳細については雑誌記事を紹介することにした。G-Searchは課金制であり、プリントアウトも不可であるので専ら事務用となっている。通常の検索サイトからでは調べられない事項が早く調べられるので、有料であっても利用したいDBである。その他にも有効なDBがあり、使用に際しては様々なハードルがあるが、図書館での利用はもっと広げるべきであろうと思う。

(2) レファレンス事例2

質問：成田市出身で台湾の水道設置に功績のあった「浜野弥四郎」についての資料はないか。

調査の経緯と回答：成田市や千葉県の郷土の人物に関する資料を調べたが、記述はなかった。郷土に詳しい市史編さん担当の職員に尋ねても知らないと言うし、水道関係の文献を見ても結果は同じだった。

本からは思わしい情報が得られなかったので、何かの手がかりにとGoogle（インターネットの検索エンジン）で検索してみた。すると、建設関係の人物を紹介したものや台湾の歴史関係のHPで浜野弥四郎の簡単な経歴や

功績を知ることができた。だが、成田市出身であることや、成田時代の弥四郎については記されていない。あるHPに『都市の医師（浜野弥四郎の航跡）』稲場紀久雄著 水道産業新聞社 1993年刊、という本の情報があった。この本に詳しい記載があるのでと期待したが、千葉県内の主だった図書館で所蔵している館はなかった。

そこで、国立国会図書館のHPのNDL-OPACで、同館がこの本を所蔵しているのを確認し、借受けの手続をとった。

この本から弥四郎は寺台村（現在の成田市寺台）出身で、もとは姓が黒川で後に浜野家の養子となったことが判明。詳しい経歴の記述もあったので、利用者にこの本を提供することで回答とした。ちなみに、この本は購入可能であったので地域資料として蔵書に加えた。

3 今後の取り組み・展望

レファレンスの受付は、口頭・電話・電子メールで受けている。電子メールでのレファレンス件数は、2002年2件、2003年0件、2004年1件であった。電子メールによるレファレンスはまだまだ少ない状況であるが、窓口での質問は非常に多岐にわたっている。

利用者が自ら調べられる参考資料室の蔵書構成と、インターネット情報への適切な案内が必要であると強く感じる。相談を受ける職員の能力も問われるところである。本についての知識はもちろん、電子情報を使いこなす技術が求められる。

成田市立図書館では、いまレファレンス事例の記録蓄積を行っている。これらを基にレファレンスDBの作成を進めていく方針である。地域情報については特に力を入れたいと考えている。地域の情報拠点となるべく図書館の役割は大きい。

東京都立図書館のレファレンスサービス ーホームページを活用した

レファレンスサービスの展開ー

1 はじめに

東京都立図書館は、都民の調査研究を支援する図書館として、良質で効果的な情報発信に努めている。

レファレンスサービスを担当している情報サービス課では、サービスの展開を図るため、都立図書館ホームページにおいて、Eメールによるレファレンスの受付を行っているほか（都内在住者に限定）、以下のようなレファレンス関連の情報発信を行っている。

- (1) レファレンス事例の公開（レファレンス事例データベース「しらべま専科」）
- (2) 独自作成データベースの提供（貴重資料画像データベース、東京関係雑誌記事索引、区市町村立図書館新聞・雑誌総合目録、類縁機関名簿など）
- (3) 各種サービス・資料の案内（ビジネス支援サービスや医療情報サービスの案内、特別コレクションの紹介）
- (4) レファレンス情報の発信（ニュースレファレンス、クローズアップ東京情報）
- (5) 各種パスファインダーの提供（「テーマ別に調べるには」）
- (6) 都内公立図書館への協力支援サービス（協力レファレンスの受付、レファレンス研修のテキストの提供など）

この中から、都立図書館ホームページの特徴的なコンテンツについて説明する。

2 「しらべま専科」による事例公開

(1) レファレンス事例データベースの構築

都立図書館では、従来、レファレンス記録を紙媒体で蓄積してきたが、サービス部門全体で情報を共有化し、日常業務に活用すること等を目的に、平成14年度からレファレンス事例の電子化を進めている。市販のデータ

ベースソフト Microsoft Access を用いて「レファレンス事例データベース」（以下「事例データベース」と略）を構築し、平成14年11月からデータ登録を開始した。平成16年11月末までの2年間に登録された事例データは、約3,300件である。

(2) 「しらべま専科」の公開

Access版「事例データベース」の運用に伴い、館内での情報共有化は進んだものの、同データベースではホームページでの事例公開に対応できないため、平成15年度に、新たに公開用データベース「しらべま専科」を開発した。

公開用データベース「しらべま専科」は、「事例データベース」の中から都立図書館として特徴的な事例を選択・加工して掲載したものである。平成16年3月の公開後2度のデータ更新を経て、平成16年11月末現在、617件の事例が公開されている。公開事例の質問内容別の内訳は図1のとおりで、文献紹介、事実調査の割合が高いのが特徴である。

図1 公開事例の質問内容別内訳

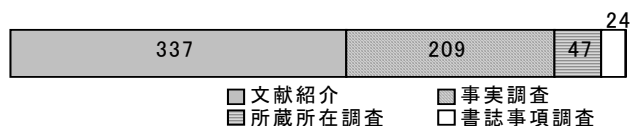


図2 「しらべま専科」トップ画面



「しらべま専科」では、キーワード、NDC分類、質問種別、質問カテゴリからレファレンス事例を検索できる。また、詳細情報画面には、「調査に使用した資料」から蔵書検索の資料詳細画面にリンクし、最新の資料情報を確認できる機能を備えている。

図3 「しらべま専科」検索結果詳細画面



「しらべま専科」での事例公開の目的は、
 ①利用者のセルフレファレンスに資する、
 ②図書館で受ける質問の種別や内容の案内、
 ③都立図書館の所蔵資料のアピール等である。公開事例の選定にあたっては、①事例から個人が識別できないようにする、②差別表現がないか注意する、③公益のために公開するという3つの公開基準に照らし、厳正なチェックを課している。また、「事例データベース」には「業務用」と「公開用」の2つの回答欄を設けており、公開基準に沿って編集・加工した「公開用」の回答のみを「しらべま専科」に掲載している。さらに、入力規則を整備し、例えばインターネット情報を記述する際には、URLや最終確認日を明記する、個人のホームページからの情報は記述しないなど、具体的な方式を定めている。

なお、都立図書館ホームページでは、「しらべま専科」と共に「レファレンス事例100」でも事例を紹介している。「レファレンス事例100」は「しらべま専科」準備版として平

成15年4月に公開したもので、カテゴリ別に配列され、一般利用者向けに平易な文章で読み物風にまとめられている。このページへのアクセスも比較的多いことから、「しらべま専科」公開後も併載し、当館レファレンスサービスのPRを行っている。

(3) 事例公開の今後

「しらべま専科」で公開している事例件数は、「事例データベース」登録事例の2割弱にあたる。現状では公開に適さないとされた事例には、具体的な回答に結びつかなかったものが多く含まれている。調査過程、職員のスキル、資料の所蔵状況、調査時間等、回答が得られなかった要因を分析し、業務にフィードバックしていきたいと考えている。また、このうちの未解決事例については、利用者との双方向コミュニケーションを目的として、公開を予定している。

今後の課題としては、「しらべま専科」への定期的な事例追加や、既公開事例への最新情報の追加等、維持管理や更新の問題が挙げられる。現状では、事例データの編集・加工に予想外に手間がかかっているため、より効率的に更新作業を進める方法を模索中である。一方、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース実験事業」が全国規模で進行中である。都立図書館として、「東京」に関するレファレンス事例の提供・公開を積極的に行っていくことも課題の一つである。

繰り返し寄せられる質問に回答する際に徐々に活用され始めた「事例データベース」だが、業務の中でさらに有効活用を図りたい。

3 東京室の情報発信

(1) 東京関係雑誌記事索引データベース

東京室では、東京都発行の雑誌や東京地域の研究誌、情報誌など、約1,300誌を所蔵している。その中から、都の広報誌・紀要・研究報告類、区市立の郷土博物館等の紀要類、

地域情報誌など約 100 誌を採録対象とし、記事名、著者名、雑誌名などから検索できるようデータベース化したものが「東京関係雑誌記事索引データベース」である。

平成 16 年 12 月現在、採録記事数は約 75,000 件。採録対象期間は、おもに平成 5 年～15 年発行分である。平成 16 年度末までに、さらに 1 万件のデータ入力を予定している。国立国会図書館雑誌記事索引の採録対象誌と重複するのは 20 誌であるが、他の約 80 誌は独自の入力情報となっており、「東京」に関わるレファレンスに役立っている。

(2) クローズアップ東京情報

平成 14 年度に始まったニュースレファレンスの実績を踏まえ、平成 15 年度から、地域の日常的な課題解決のための情報発信として、「クローズアップ東京情報」をスタートさせた。ほぼ毎月 1 テーマずつ、『広報東京都』の記事などを参考にしながら、都政や東京に関するタイムリーな話題を取り上げ、関連する資料や Web 情報を紹介している。平成 15 年度に 8 本、平成 16 年度は、11 月末現在で『東京都の公園』の巻、『災害に備えあり』の巻、『東京の水産業、危機からの脱却！』の巻、『仕事をさがす』の巻など 7 本をホームページ上に掲載している。

「クローズアップ東京情報」の特徴と狙いは、①「東京」という地域の課題、ニュースにこだわる、②速報性を重視する（資料の網羅性・完璧性は求めない）、③インターネット情報へのリンクも増やす、④東京関係の行政資料や地域資料の利用を促進させる、などである。また、作成は、Web を使った情報発信のスキルアップも兼ねているので、東京資料系の職員全員が交代で担当している。

4 ニュースレファレンス

「ニュースレファレンス」は、平成 14 年 7 月末の開始以来、新聞記事を糸口にしたテーマ設定の下に、所蔵図書・所蔵雑誌・Web 情

報を紹介している。更新頻度は月に 1～2 回で、実績は既に 40 回を超えた。

ニュースレファレンスの目的は、①時事的テーマについて、図書館側から先行して所蔵資料と Web 情報の紹介を行い、Web サイトを活用したレファレンスサービスの推進を行うこと、②潜在的レファレンス需要を持つインターネット利用層へ、都立図書館レファレンスサービスの PR を行い、利用の拡大を図ることである。

内容的特色は、①需要先取りの情報発信、②活字資料（図書・新聞・雑誌・パンフレットなど）と関係リンク集の併載、③速報性、④関連需要に対するレファレンスサービスのアピール、の 4 点である。

今年度は、鳥インフルエンザ、電子書籍、水木洋子、オリンピック、国際コメ年、路線価、ヒートアイランド現象、アメリカ大統領選挙、貨幣（新紙幣発行）、流行語（「流行語大賞」発表）をテーマとしている。

ニュース性の重視から、最新版以外は直近 3 本のみ掲載し、鮮度を維持している。言い換えれば、常時 4 本掲載していることになる。10 月には、4 本で約 2,000 件のアクセスがあった。

今後も生活に密着したテーマを切り取り、「都立図書館で調べられること」を積極的に紹介していく予定である。

5 貴重資料画像データベース

レファレンスで要望が多いにもかかわらず調査が困難なものの一つとして、画像情報の検索が挙げられる。特別文庫室では、江戸・明治期の役者絵をはじめとして風景画・武者絵・風俗画等一般の錦絵や、建築図面を多数所蔵している。これらの検索手段として、役者絵が検索できる画像検索システムを平成 12 年度から館内に設置したパソコンで公開を始めたところ、好評であった。これを基礎に江戸城造営関係資料とあわせた新たなシス

テムを開発し、約 8,850 件のデータについて、平成 16 年 3 月から Web 上での公開を開始した。10 月には、月 4,000 件を超えるアクセスがあった。

まず、どのような資料が所蔵されているのかわからない方のため、各資料群を横断して検索できるようフリーワード検索画面を設け、全ての検索項目を対象に検索ができるようにした。また、検索値を入力しなくてもどのような資料がデータベース化されているかブラウジングできる機能として、全件表示機能を設けた。

詳細検索では、書誌データの殆どと各資料群に付与された分類から検索することが可能である。各詳細表示画面に表示されているデータをクリックするだけで、再度検索できる機能も備えた。

今後は 14 に及ぶ各文庫の目録情報全体の公開を検討しており、さらに画像情報を付加していくことを目指している。

6 まとめ

東京都立図書館では、今後、既存のコンテンツを充実していくだけでなく、新規コンテンツの公開を目指す。平成 17 年 2 月には、新規コンテンツとして、「類縁機関名簿」（詳細検索版。キーワード等による全文検索等が可能。）、「児童・青少年関係雑誌記事索引」や「都立中央図書館作成雑誌目次集—総目次・総索引リスト」を公開した。

ホームページを活用した効果的な情報発信により、都立図書館のレファレンスサービスの利用の拡大と、コンテンツを活用した都内公立図書館への協力支援サービスの推進を図っていきたい。

神奈川県立図書館における レファレンスサービス

はじめに

当館は、社会科学や人文科学の分野で特色をもつ調査研究・課題解決型リサーチ・ライブラリーとして、レファレンスサービスを展開している。本稿では主に電子メール、市町村立図書館等職員向け研修、行政情報サービス、県立高校へ行っているレファレンス業務について述べる。

1 電子メールレファレンス

図書館情報ネットワーク・システムの第2次システムが稼働した平成12年3月から図書館のホームページからのメールによるレファレンスサービスを導入した。

当館のレファレンス受付窓口は、5セクション6窓口、つまり、かながわ資料室（神奈川県に関する全般的事項）、新聞雑誌室（新聞・雑誌に関わる事項）、国際資料室（外国語で記述された資料に関わる事項）、視聴覚センター（視聴覚資料に関わる全般的事項）、協力室（県内市町村立図書館等機関を対象とする全般的事項）、調査相談室（各室担当事項以外の全般的事項）である。そのため、ホームページから入力された質問は、まず、調査相談室の担当者がその内容に応じて適切な窓口振り分け、各窓口から回答し、全体的な統計や記録は調査相談室で管理している。

サービス開始以来、利用件数は年々増加し、毎日コンスタントに受付けており、質問受付の方法として定着した。また、県内からの問い合わせだけでなく、県外からの利用も増えている。質問内容は、所蔵調査、所蔵機関調査、書誌事項調査、事項調査など多岐に涉っている。

メールレファレンス処理件数

	12年度	13年度	14年度	15年度
かながわ資料室	27	56	58	55
新聞・雑誌室	21	44	34	42
国際資料室	1	3	0	0
視聴覚センター	0	18	9	11
協力室	28	40	34	30
調査相談室	171	216	248	310
合計	248	377	383	448

（受信数と処理件数は必ずしも一致しない）

地域別メールレファレンス受信数

	12年度	13年度	14年度	15年度
県内	169	280	235	272
県外	44	69	57	104
合計	213	349	292	376

回答期限別レファレンス受信数

	13年度	14年度	15年度
2～3日	185	162	194
1週間	110	83	117
1ヶ月	46	42	50
なし	8	5	15
合計	349	292	376

2 レファレンス研修

(1) 市町村立図書館等職員向けレファレンス研修

当館では、市町村立図書館等職員を対象に、基礎、専門に分けて年間7～9日の研修を行い、その中でレファレンスをテーマにした研修を合計4日間ほど行っている。

平成15年度は、以下のように実施した。

ア 基礎研修の中でのレファレンス研修
図書館業務の基礎理論及び実務に関する研修

の中でレファレンスの基礎（レファレンスインタビューの心得等）として2日に分けて行った。

1 日目の講義内容は「レファレンスの基礎を学ぶ」、「理工系レファレンス入門 - 神奈川県立川崎図書館の資源を知る - 」、2 日目の講義内容は「人文系レファレンス入門 - 基本的なレファレンスブックと神奈川県立図書館の事例 - 」、「図書館員のためのインターネット検索入門」であった。

イ 専門研修の中でのレファレンス研修

図書館業務について相当程度の経験を有する市町村立図書館等職員を対象に、人文社会系・理工系に分け、及び特定のテーマに絞ったレファレンス研修を2日に分けて行った。

1 日目の講義は「神奈川県立川崎図書館における特許情報サービスについて」、「理工系レファレンス演習」、2 日目の講義は「日本文学関係のレファレンス」、「音楽資料の調べ方～事例紹介を中心に～」、「新聞・雑誌室におけるレファレンス」、「レファレンスツールとしての外部データベース～日経テレコン 21 の概略～」のテーマで行った。

(2) 市町村立図書館等職員受入研修

市町村立図書館から派遣される職員を当館で2週間程度の期間で受入れ、実施している。特にレファレンスの研修の希望が多いため、調査相談室はじめ、新聞雑誌室、かながわ資料室等でレファレンス業務を中心に研修を実施している。

3 行政情報サービス

当館では、従来から県機関へのレファレンスサービスも行ってきていたが、サービス業務を体系化することで、より効率的なサービスの展開を図るとともに、行政職員の図書館への理解を深めてもらいたいということもあり、平成14年12月に行政支援サービス検討チームを発足させた。そして、翌年6月には当館総合企画会議の下に、5つの部会の1つとして行政支援部会を設置した。

一方、平成14年度末には地方自治関連文献の資料ガイド『地方自治の現在』を発行し、各部署総務室を通じて配布した。『地方自治の現在』は、当館所蔵の地方自治に関する資料を紹介した16頁の小冊子である。これを活用して平成15年度神奈川県新規採用職員研修では、当館職員2名による図書館活用法等の講義も行った。

また、生涯学習施設との連携を図るため、県立歴史博物館の特別展や県立近代美術館の展示に関連する当館所蔵の資料目録を作成し、各館の入館者に配布した。

平成15年度末には県職員向けの案内チラシ「行政情報サービス」を作成し配布、また、『地方自治の現在』も改訂した。

平成16年4月に行政支援サービスと県立高等学校連携・協力部会の2つの部会を統合して図書館サービス企画推進部会を発足させ、併せて「行政支援サービス」を「行政情報サービス」に名称変更した。

行政機関へのレファレンスサービスは、下表のように、おおよそ年度ごとに増加してきている。

県機関へのレファレンスサービス件数

年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
件数	5	16	8	74	83

(調査相談室のみの件数)

4 県立の図書館と高校による連携協力モデル事業

県立高等学校へのレファレンスサービスに貸出しも含めて県立高等学校連携・協力事業として立ち上げ、1つの体系化されたサービスとして展開することにした。

平成15年3月、モデル校として県立高校5校を選定し、5月には県立の2図書館と5校の関係者、高校教育課及び生涯学習文化財課職員が集まり、最初の事業説明・打合せ会を開催した。

そして、各モデル校に、市町村立図書館と同

様の ID・パスワードを設定し、県立の図書館資料に OPAC 予約をすることができるようにした。

また、この事業の案内パンフレット『応援します！県立図書館』を各モデル校に配布し、県立の図書館の所蔵検索やレファレンスサービスの PR を行ったほか、各校の教職員のためのレファレンス研修会も開催した。

平成 16 年度は、モデル校を 10 校に増やし事業を継続中であり、図書貸出冊数の伸びに比べて、レファレンス件数は際立って伸びてはいないが、定着しつつある。

県立高校へのサービス件数

	15 年度	16 年度
貸出冊数	168	138
レファレンス件数	52	31

(16 年度は 11 月末現在)

5 今後の取り組み

当館は「県立図書館レファレンス業務指針」に基づき、冒頭のサービス受付窓口で構成した「レファレンス担当者連絡会議」を設置して、職員のスキルアップを図っている。また、「高度で専門的なニーズ」に対して、各室と連携を取りながら、業務を展開しているところである。

現在、「調査相談機能」等の強化を図るため、短期・長期的な取りまとめの段階にある。如何に「神奈川らしさ」のコンテンツを構築し、発信していくかが課題である。

岐阜県図書館における インターネットを活用した レファレンスサービスの取り組み

1 はじめに

岐阜県図書館では、1996年にメールによるレファレンスの受付を始め、2002年にはレファレンス事例データベース、2004年には『岐阜県史』のオンライン目次の公開など、インターネットを活用したレファレンスサービスに力を入れている。この事例紹介では、インターネットを活用した岐阜県図書館の取り組みを紹介するとともに、これからのレファレンスサービスについて考えてみたい(※)。

2 メールレファレンス

<<http://www.library.pref.gifu.jp/library/refe.htm>>

電子メールを活用したレファレンスの受付は、1996年の図書館ホームページの開設以来、行っているサービスである。このサービスは、利用者がホームページ上のフォームに質問などを入力し送信することで、図書館側にレファレンスを依頼するというものである。



レファレンス受付フォーム

質問は、県外の利用者からは岐阜県に関わるものだけに限り、県内からは岐阜県関係のみならず、一般的な質問も受け付けている。

受け付けた質問には、図書館から利用者に直

接、メールで回答する。その際、調査に用いた図書館資料のほか、インターネットで有益なサイトが見つければ、そのURLも紹介している。

	件数	うち県外利用者	うち郷土質問	レファレンス全体に占める割合
00	291	50	67	2.01%
01	231	93	56	1.38
02	173	60	61	0.85
03	184	50	70	0.89

2000～2003年度メールレファレンス統計

ここ数年の統計を見ると、メールでのレファレンス受付件数は、図書館全体で受け付けた質問件数のうちごくわずかな割合しか占めていない。また、近年は減少傾向にある。その一因として、利用者が自分自身でインターネットなどによって回答を見つけることが容易になったことが考えられる。

一方で、メールで寄せられる質問内容には、図書館の蔵書を何冊も探してようやく回答を見つけ出せるような事実調査も依然として多い。このことは、あらゆる利用者のニーズがインターネットですべて解決するわけではないことを意味している。

3 レファレンス事例集

<http://www.library.pref.gifu.jp/sanko/jireishu/ref_all.htm>

2002年の秋に実験版ではあるが「レファレンス事例データベース」を公開した。このデータベースは、1999年から2000年までに当館で受け付けたレファレンス事例をまとめた冊子体のレファレンス事例集をデータベース用に加工して検索可能にしたものであった。

2005年1月からは、データベースにかわり、「レファレンス事例集」を公開している。データベースが利用できるOSやブラウザに制限があったものを、HTML版の事例集にすることで、基本的に閲覧者のネット環境に制限を設けないようにしたのである。検索にはGoogle

のサイト内検索を利用している。

この事例集に収録している事例は、回答に至るまでの過程でさまざまな資料にあたり、その結果回答にたどりつけた事例や、どうしても回答ができなかった事例である。蔵書検索やインターネットなどでただちに回答できたものは取り上げていない。回答に至る過程のなかに今後のレファレンスに役立つ資料やヒントがある事例をまとめている。

なお、レファレンス関連のリンク集として、他館のホームページで公開されているレファレンス事例集や事例データベースへのリンク集、岐阜県について調べるときに役立つデータベースや Web サイトを集めたリンク集を提供している。



レファレンス事例集トップページ

この事例集がレファレンスそのものを効率化するわけではない。むしろ、レファレンス事例集の意義は、事例を公開し共有することで、他の職員が受けた質問を自分でも考えてみるというトレーニングになり、自己研鑽のテキストとなることだ。もちろん、ホームページで公開することによって、レファレンスサービスというものを図書館が行っていることを PR する狙いもある。

ところで、レファレンス事例集の作成において課題は2つある。1つは、公開後に新しい事例を継続して追加していくことができるかという点である。当館では、日常の業務のなかで、レファレンスは記録票にメモを残しているが、

そのメモを公開しても問題のないレファレンス事例としてまとめることが難しい。

もう1つの課題は、事例の更新である。すでに公開している事例のなかにも、現在ではインターネットを使えば簡単に回答できる事例や、新しく辞書類が出版されていて回答が見つかった事例もある。それらの事例を適宜見直し、更新していかなければならない。事例がまだ少ないうちはよいが、数百件、数千件となったときにはどうするのか。

当館では、最初の課題については、1ヶ月ごとに担当者がレファレンス記録票から事例を10件程度取り上げ、事例集としてまとめることとした。2つめの課題については、事例集を参照したときに必要な更新があればメモを残しておき、毎月の事例追加時にまとめて更新することとした。今後は、定期的に事例を追加・更新していく予定である。

4 レファレンスツールの作成と公開

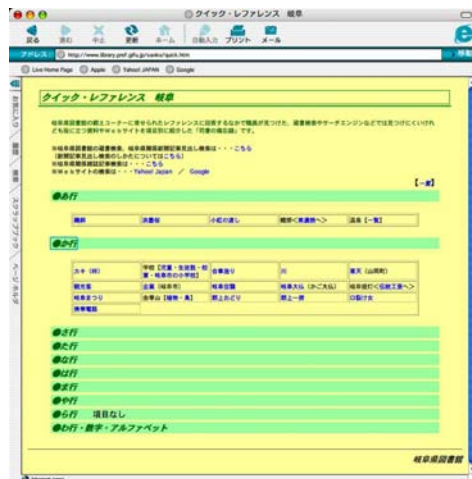
岐阜県図書館では、レファレンスツールの一つとして岐阜県に關係する新聞記事見出しや雑誌記事索引をホームページで公開している。ここでは、2004年からホームページで公開を始めた、当館の郷土コーナーでよくある質問をまとめた「クイック・レファレンス岐阜」と郷土レファレンスの基本書である『岐阜県史』のオンライン目次について紹介する。

(1) クイック・レファレンス岐阜

<<http://www.library.pref.gifu.jp/sanko/quick.htm>>

「クイック・レファレンス岐阜」とは、言ってみればレファレンス事例集の簡易版である。郷土資料を担当するカウンターで日々受け付ける質問には、郷土の歴史や自然、民俗に関することで繰り返し聞かれる質問がある。そのようなよくある質問に対して、図書館員が日頃の書架整理やレファレンスの途中などで見つけた図書館資料や Web サイトをまとめ、即座に対応できるようにしたものがこの「クイック・レファレンス岐阜」である。

よくある質問をキーワードの五十音でまとめ、キーワードをクリックすると、関連する当館所蔵の資料や Web サイトのリストが表示されるようになっている。



クイック・レファレンス岐阜

(2) 郷土資料のオンライン目次

<http://www.library.pref.gifu.jp/library/mokuji/mokuji_top.htm>

郷土資料の目次をオンライン化する試みはすでに香川県立図書館が行っているが、当館でも『岐阜県史』を手始めに、『岐阜県教育史』などの岐阜県について調べるときに基本となる資料の目次を電子化し、順次公開していく予定である。その際、Google の検索機能を借りてサイト内検索を行えるようにしてある。それによってこれまで目次をひとつずつたどっていかなければならなかった検索が、思いつくキーワードで検索できるようになった。(なお、『岐阜県史』目次のデータ入力には国の緊急雇用対策事業として行った。)

オンライン目次は、国立国会図書館でも「レファレンス情報データベース」として作成していて、そこには『岐阜県史』も含まれている。しかし、全巻ではないし、入力に手間のかかる史料編は手つかずのまま。さらに、「レファレンス情報データベース」はまだ一般公開されていない。

郷土資料のオンライン目次の作成は、地元の

図書館だからこそできることであり、ホームページで公開することで遠隔地の利用者の便を図ることにもなる。



『岐阜県史』目次

5 まとめ

図書館員にとってインターネットはレファレンスサービスにもはや欠かすことのできないツールとなっている。また、インターネットを通しての情報発信も求められている。その一方で、図書館にはこれまで蓄積してきた膨大な資料がある。その資料なくしては図書館は存在意義を持たない。メールレファレンスであれ、レファレンスツールのホームページ公開であれ、インターネットを活用したレファレンスサービスとは、図書館にある紙資料を世界中の利用者と結びつけるものであると言える。

(※) 岐阜県図書館の事例についてはこれまでも当館職員が各所で発表している。主なものに次の文献があるのであわせて参照いただきたい。

- ・土本潤「岐阜県図書館のインターネットサービス」『みんなの図書館』、No. 256、1998年8月、pp. 27-33。
- ・松浦伸吾「メールによるレファレンスサービス」『中部図書館学会誌』、No. 41、2000年2月、pp. 31-34。
- ・井上貴之「岐阜県図書館のインターネット利用サービス」『全国公共図書館研究集会報告書』、2000年度、pp. 61-65。
- ・後藤圭太「岐阜県図書館のメールレファレンスとレファレンス事例データベース」『大学の図書館』、Vol. 22、No. 9、2003年9月、pp. 157-158。

岐阜市立図書館における レファレンスサービスについて

1 はじめに

岐阜市立図書館は、市民 41 万人に対し、本館・分館・4つの図書室と移動図書館で図書館サービスを提供している。約 46 万冊の蔵書があり、うち郷土資料を 17,000 冊、参考資料を 25,000 冊所蔵している。

本館には、一般・児童室・参考資料室の窓口があり、レファレンスサービスは、本館が中心として行っている。参考資料室では 2 名（実務経験 5 年目と 3 年目）の嘱託司書が 4 勤 3 休という勤務体制の中、レファレンス業務に従事している。レファレンスの受け付け方法は、窓口、電話、文書、ホームページの 4 通りがあり、今回はホームページからの受付について紹介する。

2 ホームページでのレファレンスサービス

(1) ホームページ上でのレファレンスサービスの開設

岐阜市立図書館では 1999 年 8 月、インターネット上にホームページを開設した。利用者が自宅に居ながら図書館のサービスを受けることができるよう、蔵書検索・インターネット予約と共にレファレンスサービスを開始した。

(2) 利用基準と回答制限

当館では、レファレンスサービスの利用基準と回答制限を下記のように定め、レファレンスサービス受付画面に明記している。

ア 利用基準

- (ア) 岐阜市外の方からのレファレンスは岐阜市の郷土関係のみとする。
- (イ) ホームページからのレファレンスの回答は原則的に電子メールで返答する。
- (ウ) 回答は 1 週間以内に行う。

イ 回答制限

以下の事項に該当する場合は回答しない。

- (ア) 個人のプライバシーに関わること
- (イ) 非公開資料について
- (ウ) 資料の鑑定に関わること
- (エ) 身上調査など、図書館の業務に適さないこと
- (オ) 経費または時間を必要以上に要する調査
- (カ) 翻訳、又は古書の読解
- (キ) 医療、法律など専門的資格を有すること
- (ク) 学校の宿題、懸賞問題など
- (ケ) その他館長が不適正と認めた事項

(3) 入力画面

画面入力項目は E メールアドレス、氏名、郵便番号、住所、電話番号及び質問内容とし、郵便番号・住所・電話番号以外は必須入力に設定した。必須項目については、2004 年 9 月、3 度目のリニューアルに伴い県外・県内の区別が出来ないことから住所を必須項目に追加した。この画面から利用者は知りたい質問内容を入力し送信すると、参考資料室用パソコンにメールとして送信される仕組みである。

レファレンスサービス入力画面

Email (必須)	<input type="text"/>
氏名 (必須)	<input type="text"/>
郵便番号	<input type="text"/>
住所 (必須)	<input type="text"/>
電話番号	<input type="text"/>
ご質問をご記入ください。(必須)	
<input type="text"/>	
送信 リセット	

(4) 利用状況

ホームページ上からのレファレンスサービス受付状況は、当初予想していたよりも少なかった。インターネットが普及し、利用者が自分で調べることができるようになったためと思われる。

レファレンスサービスの利用者を住所別にみると、当初の予想では県外からの依頼は少ないと考えていたが、実際は県外と県内、ほぼ同数の依頼が寄せられた。このことからインターネットという世界が地域の枠を超えていることを改めて実感した。

(5) レファレンス内容

レファレンスサービス画面から質問される内容は様々である。レファレンス・参考業務という言葉が、インターネットを利用している人にどう捉えられているか、時々疑問に思うこともあるが、参考資料室へ寄せられる質問を大きく分けると所蔵調査、簡単な質問、本格的な資料調査の3つに分けることができる。

ア 所蔵調査

ホームページから蔵書検索を試みたが、うまく希望する本を検索することができなかった利用者が、レファレンスサービスを利用して蔵書検索を依頼する場合や、興味がある分野、読みたい分野についての本をいくつか教えてほしいという読書相談的な質問がこれにあたる。以前なら、図書館へ足を運び書架を見ながら自分が探している本を借りていたが、今は自宅に居ながら蔵書検索ができ、本の予約もできる。便利な反面、検索にヒットしないと、自分が借りたい本を調べることができない状況に陥る。その時、レファレンスサービスは気楽に本について尋ねることができる窓口となっているのである。「西條八十の『蝶』という詩が収められている本はあるか」などの質問がこれにあたる。

イ 簡単な質問

これは、日常のふとした疑問を、レファレンスサービスを使って質問するというものである。インターネットが普及している現在、見つけたい情報にたどり着けないという人が多いのか、県内・県外を問わず当館のレファレンスサービスを利用される。

県外からの質問は、郷土資料のみと受付画面で謳っているにも関わらず、多く寄せられるのが現状である。インターネットの世界では地域の図書館、県外の図書館の区別が付きにくいのかもしれない。当館ではこのような質問に対しても回答は行い、最後に地域の図書館、もしくは住んでいる県の図書館の URL を紹介し、次回からはそちらの図書館を利用されるようお勧めしている。

県内の利用者については、参考資料を挙げながら概要をまとめた回答を行っている。その際、できれば来館して直接資料を閲覧してもらおうことをお奨めしている。

ウ 本格的な資料調査

県外の方から最近多く寄せられる質問には、「自分の先祖について」や、「ある特定の人物について」等がある。県内からは、「街道について」や「鵜飼について」等、身近に関わることが特に多く寄せられる。

(6) レファレンスの回答

県外からのレファレンスサービスは、簡単に来館することのできない人がほとんどなので、一週間ほど調査を行い、回答と同時に、複写案内なども行っている。

県内のレファレンスについては、当館で所蔵をしている資料をできるだけ紹介し、来館していただくように勧めている。

(7) インターネットレファレンスの利点

電話での受付と違い、入力フォームを使うことで、利用者知っている情報を少しでも多く入力していただき、さらにそれが文字として間違いなく残るので、聞き漏らしや漢字

の誤字が無い場合、その後の調査が迅速に行える。また、Eメールを通してやりとりを行うため、利用者にとって回答を受け取る時間に制約されないことも大きな利点と考えられる。

また大抵の場合、利用者は受け取った回答のメールを印刷して来館される。書名・著者名・請求記号、そして該当していると思われるページが記入してあるので、窓口で尋ねることを苦手とする利用者はそれを見ながら資料を書架から探し出すことができる。私たちも来館され尋ねられるより、前もって依頼して来館していただくほうが、細かな調査をすることができるので、利用者の要求に近い回答をすることができる。

3 まとめ

検索エンジンで自分の知りたい言葉を入力し検索すれば、該当するページが多数表示される現代、インターネットを使いこなすことができる人は年々増加している。そんな人たちが、疑問に思ったことを当館のレファレンスサービスを使って解決できる、また、調査・研究を行っている方が利用してみようと思う、そんなレファレンスサービスがホームページを通して提供できるようにと考えている。

そのため、当館では現在、レファレンスのデータベース化を進めている。今まで蓄積してきたレファレンスの回答は、件名別にタグをつけ、担当職員がかろうじて検索することができる形をとっている。

しかし、年度毎に区切られているファイルから、該当する回答を探し出すのは難しい。そして、それを利用者が活用することはできない状況である。それらをデータベース化することで、利用者へのサービスは双方向に変わってくる。

当館は平成 16 年度、国立国会図書館のレファレンス協同データベース実験事業に参加申し込みをした。これにより今まで積み上げ

てきた岐阜市立図書館のレファレンス事例を、今まで以上に活用できるきっかけになると考えている。

将来的には、レファレンスデータベースをホームページから利用者が自由に検索し、自ら知りたい情報を入手する、そして、さらなるレファレンスにつながる、そんな双方向サービスの提供を目指したい。

浜松市立中央図書館（静岡県） におけるレファレンスサービス

1 浜松市立図書館の概要

浜松市は豊かな自然と温暖な気候に恵まれた、静岡県西部に位置する中核市である。面積は約 256.9 km²、人口は約 60 万 5 千人。県庁所在地でもなく、大都市の近郊でもない都市が人口 60 万を超えることは全国的にも珍しい。古くから楽器、型染、繊維などの産業に支えられながら発展してきた浜松は、現在、産業と文化の調和ある豊かな人間都市を目指し、まちづくりを進めている。

浜松市立中央図書館は延床面積 5.162 m²、1 階に一般書架と児童書コーナー、2 階には参考図書室、郷土資料室、閲覧室、市史編纂室があり、地下 1 階が閉架書庫となっている。蔵書数は約 42 万冊で、この他分室及び市内 9 館ある地区図書館を合わせると、蔵書数は約 107 万冊となる。昨年度の貸出冊数は全館で約 246 万冊、利用者数は約 72 万人であった。

2 レファレンス業務について

(1) レファレンス対応状況

現在浜松市立中央図書館では、一般レファレンスは参考図書室で専任職員 2 名が、郷土関連のレファレンスは、郷土資料室で専任職員 5 名が対応している。参考図書室は 1 万点強の参考資料を所蔵しており、閉架の参考資料も合わせると約 2 万点になる。他に地形図、新聞縮刷版、官報、CD-ROM などが閲覧できる。

レファレンスは、口頭、電話、文書又はファックス、電子メールの手段で受け付けている。また、地区図書館に寄せられたレファレンスで対応しきれない内容については、中央図書館へ寄せられる。

昨年度中央図書館に寄せられたレファレンスは計 11,512 件。内訳は口頭 8,019 件、電話 3,380 件、文書 69 件、電子メールは 44 件

であった（表 1）。特に電子メールによるレファレンス受付件数は、市立図書館では全国的にも件数が多いとの事なので、メールレファレンスについて詳しく述べたい。

<表 1>

・平成 15 年度レファレンス統計（単位：件）

	口頭	電話	文書	メール	合計
受付	5,180	2,698	0	0	7,878
郷土	974	172	39	22	1,207
参考室	1,865	510	30	22	2,427
合計	8,019	3,380	69	44	11,512

(2) メールレファレンス

浜松市では平成 12 年 1 月よりホームページを開設した。翌年にはインターネットからの蔵書予約が可能となり、電子メールによるレファレンスの受付サービスは平成 14 年 1 月 5 日から開始した。静岡県内では 3 番目のサービス実施であった。

図書館のホームページ内にレファレンスマニユーを設け、そこをクリックするとレファレンスフォーマットへリンクする。市内の利用者からは一般的なレファレンスなど規定の範囲内で対応するが、市外の利用者については郷土関係の質問のみに限定している。また、回答は原則として電子メールを用いるが、電話や文書などの方法をとる場合もあるので、申込みの際には氏名、住所、電話番号、メールアドレスなどを書き込んでもらう。利用者が安心して申し込めるよう、現在レファレンスページは暗号化されており、プライバシーの保護対策がなされている。

定型フォーマットに必要事項を入力して送信するだけという手軽さからか、サービス開始当初は月 10 件以上のレファレンス申込みがあった。メールであれば時間帯を気にすることも無く、また口頭や電話などで直接質問しにくい内容のレファレンスも気軽に質問で

きるというのが、メールレファレンスの利点であるといえる。ただし気軽であるが故に、レファレンス以外の内容の物も時折送られてくる。よく目立つのが、相互貸借の依頼である。当館では相互貸借の申込は原則来館してもらっているのですが、その旨を返信して来館をお願いしている。このような場合、レファレンスのフォーマットで送信されているが、レファレンスではないので件数にはカウントはしない。

また、浜松市内には5つの大学がある。大学生はインターネットや電子メールを日常的に使用しているので、メールレファレンスは活用しやすいツールなのだろう。レポート作成などのために申し込んだと思われる、専門的な内容のレファレンスも目立つ。こういった現状も、当館のメールレファレンスの件数が多い一因なのかもしれない。

3 レファレンスDBについて

当館では、蓄積されたレファレンスは「レファレンスメモ」として、Word 文書で、質問・受付年月日・受付手段・回答経緯などを記録し保存している。ただ、寄せられたすべてのレファレンスを記録するのは困難なため、難易度の高かった事例や、今後も質問が予想される事例を中心にまとめている。また、明確な回答に至らなかったレファレンスも同様に記録し、追跡調査などで回答が得られた場合には追記している。

記録されたレファレンス事例は、1～2ヶ月ごとにまとめて全職員に回覧し、回答経緯を共有している。回覧し終わった記録は業務用端末に入力し、データベース化する。入力データ内容はメモと同じく質問や受付手段・回答経緯などであるが、回答経緯はスペースの都合上、簡略化して入力する。より詳しい過程を確認するには、レファレンスメモを参照するようにしているが、その際検索しやすいように、事例には通し番号を付番している。

郷土レファレンスも同様に事例をデータベース化している。これにより、中央図書館の職員だけでなく地区図書館の職員にもレファレンス事例の検索が可能となり、回答の共有ができる。

また、レファレンスで寄せられた事例は、弱いと思われる分野の蔵書の補強の参考にするなど、今後の蔵書構成にも反映させるよう努めている。

将来的にはオンライン上でもレファレンスDBを公開できれば、利用者への情報発信及びレファレンスサービスの向上にもつながるのではないと思われる。

4 インターネット情報の活用

レファレンス調査の際、回答への手がかりがまったく掴めない時に、インターネットは必要な情報を迅速に検索できる重要なレファレンスツールである。当館では画面の「お気に入り」に代表的なデータベースや検索エンジンを登録し、質問内容に応じて使い分けるようにしている。ただ、あまりに情報が多く、情報の信頼性を見極める必要があるため、当館ではインターネット情報は調査の手掛りとして利用し、ネットで得た情報は図書館資料で裏付けを取り、回答するようにしている。

しかし利用者の求める情報には、図書よりもインターネットによる情報のほうが、より適切な場合もある。例えば統計関連の最新情報を求められた場合、公的機関や団体等の作成しているホームページでは常に最新の情報が提供されており、図書より数段早く情報入手できることがある。

現在、当館では一般利用者にインターネット端末を開放するサービスは行っていない。

(浜松市内では、地区図書館1館のみでインターネット端末を開放している) 従って、利用者が自宅等でインターネットができる環境にあるか確認したうえで、サイトのアドレスを紹介するなどの対応もしている。

また、従来は冊子体で報告されていた情報も今後は冊子体を廃刊し、インターネット上でのみ情報公開するというケースも見られ、レファレンスサービスを取り巻く環境も変化しているといえる。今後は利用者にもインターネット端末を開放して、信用性のあるサイトの情報を提供するサービスを実施していきたいと考えている。

5 郷土資料室について

当館の郷土資料室は、浜松をはじめ、静岡県内および三遠南信の資料を収集・所蔵しており、幅広い市民の方に閲覧利用されている。現在の蔵書数は閉架の資料も含めると約4万点強になる。郷土資料室では「郷土」に関する記事を「件名目録カード」に記入するとともにデータベースの登録も行い、業務に活用している。これまでの蓄積データもかなりの件数になるので、引き続きこの方法でデータベースの充実に努めるようにしている。

また、最近では小中学校の「調べ学習」や「自由研究」の題材や資料収集のために利用されることも多い。問合せの多いテーマとしては「浜松城」「徳川家康」「三方原の戦い」「浜名湖」「天竜川」「自分の住んでいる町について」などである。これらは定番のレファレンスであるため、照会資料のファイルを用意しておき、同時に多人数のレファレンスがあった場合でも手際のよい対応ができるようにしている。

一般に郷土資料に関する資料は、行政をはじめ、各種団体などで発行しており、書店等で入手ができないものが多いため、積極的な収集に努めている。

6 今後の課題

当市の図書館では今後「行政支援」を目指しているが、それには行政からの資料提供が必要不可欠のため、庁内や各部署への資料提供の依頼をしているが、十分に認知されてい

ないのが実状である。これは今後の大きな課題であると思われる。

また、当市は平成17年7月に、周辺11市町村との合併を予定しているため、「郷土」という守備範囲が広範になることや、各市町村で保管している資料の散逸防止なども、今後の大きな課題である。

愛知図書館協会における レファレンスサービス研修

1 はじめに

愛知県には、県域を対象とする図書館関係団体として、愛知図書館協会、愛知県公立図書館長協議会、愛知県学校図書館研究会などがある。このうち、愛知図書館協会と愛知県公立図書館長協議会は、愛知芸術文化センター愛知県図書館に事務局を置き、会員館の職員を対象とした研修事業などを行っている。そのひとつに、愛知図書館協会が実施しているレファレンスサービス研修があり、今年度で3回目を迎えた。

県内の公立図書館では、レファレンスの重要性が認識され、積極的に取り組む館が増えており、レファレンス能力の向上を図るためのこの研修は、非常に期待される研修になっている。

また、「公立図書館の望ましい基準」などで県立図書館の責務として県内公立図書館職員の研修実施が示されており、愛知県図書館としてもこの協会の研修は、独自事業を補完するものとして重点を置いているものである。

今回の報告は、県域の図書館職員に対するレファレンス能力の向上を目指す取組みのひとつの事例として、協会の事務局を置く愛知県図書館から紹介するものである。

2 愛知図書館協会の組織と活動

(1) 組織・会員

愛知図書館協会は、昭和 25 年に愛知県内の公立・大学・学校図書館などの団体会員と個人会員を主な構成員として、「図書館事業の進歩発展を図り、もって教育と文化の振興に寄与する」ことを目的に発足した任意団体である。

主要な活動として、「本に親しむみんなのつどい」集会や「読書感想文愛知県コンクール」などの読書普及活動や、会員の研鑽事業とし

て「図書館研究集会」「公立図書館職員研修会」などを開催してきた。

現在の会員は、公立図書館 77 館、専門図書館 5 館、大学図書館 22 館、その他(公民館図書室等)6 館の施設会員(計 110 館)と個人会員 50 名、賛助会員 27 社で組織されている。

(2) 研修活動への取組み

平成 13 年度に会員を対象に行ったアンケート調査では、児童サービス、資料補修、デジタル・ライブラリアン、レファレンスなどの希望が多く出され、また、従来の多数の参加者を前提とした総花的な講演研修ではなく、参加者を絞った実務的・実技的な研修の開催が望まれていた。

協会では、平成 14 年度に行われた組織の改変に伴い、それまで行ってきた事業に替えて、会員からの要望が強かった研修事業を中心に活動を行うこととした。平成 14 年 5 月に開催した協会の理事会と総会では、研修事業を充実させる活動方針が満場一致で承認され、さらに内容の検討を行うために研修委員会が設立されることになった。

(3) 研修委員会

研修委員会は、施設会員のニーズと実情を反映しながら具体的な研修計画を策定するために設けられ、委員は、会員館の館種ごとに選任されている。現在の委員は、愛知県図書館と名古屋市、尾張部(愛知県西部)、三河部(同東部)の公立図書館から各 1 名、大学図書館と専門図書館から各 1 名、協会事務局(愛知県図書館)から 1 名の 7 名である。

研修委員会では、年間の研修計画の策定から個別の研修講座のカリキュラム構成までの企画を行っている。この 3 年間は、レファレンスサービス研修を始め、児童サービス研修、資料保存研修、IT 研修を実施してきた。

なお、児童サービス研修については、研修委員会の下部組織として研修実行委員会(委員 4 名)が設けられ、研修内容の企画立案から実施までを担当している。

3 レファレンスサービス研修について

(1) カリキュラム構成

レファレンスサービス研修は、経験の比較的浅い職員が自信を持ってレファレンスカウンターに立てるようになることを目標としている。そのため、少人数の集中連続講座を特徴としている。応募には、司書資格を持つかレファレンスを担当していることと、全課程を受講できることが条件になる。

講義内容は、講義と演習・実習を組み合わせで構成している。

講義は、図書館におけるレファレンスの位置付けや必要性、レファレンスを行うにあたっての注意事項、レファレンス処理記録の作成など、レファレンスに関する基本的事項の習得を目的とする「レファレンス概論」から、医療情報の調べ方やレファレンスへのインターネットの活用などのテーマを絞った各種技術の活用や、レファレンスインタビューの方法などを講義形式で行っている。

演習は、講師が出題する数問の課題に対して、回答プロセスと調査資料を記入した回答票を事前に提出し、その回答票に基づき、講師と受講者で討議を進めるようにしている。

課題の作成にあたって講師に心掛けてもらっている点がいくつかある。まず、中小公立図書館の職員が受講者の中心となっているため、中規模程度以下の公立図書館が所蔵する資料またはインターネットの利用により解答可能なものであること、クイズのような設問にならないよう注意すること、あまりアカデミックなレファレンスに偏らないようにすること、などである。また、演習の進行には、できるだけ受講者の発言機会を作ること、課題とその解答は必ず演習のなかに盛り込むこと、などもお願いしている。

また、平成15年度は、演習の一環として実習も採用し、受講者に1人1台ずつパソコンを用意して、インターネット上のデータベース情報の入手方法の習得なども行った。

講師は、研修委員会と事務局で候補者をリストアップし、事務局から依頼している。主に講義を外部講師に、演習は協会会員館の中から持ち回りで適任者を選んで講師をお願いすることが多い。

この3年間のカリキュラムと講師は、以下のとおりである。

平成14年度

開催日	時間	科目	講師
第1回 11月22日 (金)	1時間	[講義]レファレンス概論	斎藤誠一(立川市中央図書館)
	2時間	[演習]人物のレファレンス	古賀準二(愛知県図書館)
第2回 12月6日 (金)	1時間	[演習]地域資料のレファレンス	山田久(名古屋市太白図書館)
	2時間	[演習]文献のレファレンス	村上昇平(愛知県図書館)
第3回 12月20日 (金)	1時間	[演習]事柄(文系)のレファレンス	戸田豊志(半田市立図書館)
	2時間	[講義]公共図書館での医療情報提供の可能性	野添篤毅(愛知淑徳大学教授)
第4回 1月10日 (金)	1時間	[演習]事柄(理系)のレファレンス	渡辺秀明(愛知県図書館)
	2時間	[講義]ITのレファレンスへの活用	土本潤(岐阜県図書館)

○第1時限 13:30~15:00 ○第2時限 15:15~16:45
○会場 愛知県図書館(中会議室)

平成15年度

開催日	時間	科目	講師
第1回 11月20日 (木)	1時間	[講義]レファレンス概論	大串夏身(昭和女子大学教授)
	2時間	[演習]事項(理系)のレファレンス	渡辺秀明(愛知県図書館)
第2回 12月3日 (水)	1時間	[演習]事項(文系)のレファレンス	中川享司(愛知県図書館)
	2時間	[講義]ITのレファレンスへの活用	土本潤(岐阜県図書館)
第3回 12月19日 (金)	1時間	[演習]インターネット検索の実際	草川一樹(太陽化学㈱)
	2時間	[演習]地域資料のレファレンス	西澤敏明(名古屋市鶴舞中央図書館)
第4回 1月9日 (金)	1時間	[公開講座]レファレンス・インタビュー—その方法と接遇—	斎藤誠一(立川市中央図書館)
	2時間		

○第1時限 13:15~15:00 (第4回は 14:00~16:00)
○第2時限 15:15~17:00
○会場 第1・2回 愛知県図書館(中会議室)
第3回 愛知学院大学日進キャンパス
第4回 愛知県図書館(大会議室)

平成16年度

開催日	時間	科目	講師
第1回 12月3日 (金)	1時間	[講義]レファレンス概論	森下芳則(田原市図書館長)
	2時間	[演習]地域資料のレファレンス	石川幹彦(愛知県図書館)
第2回 12月16日 (木)	1時間	[講義]ITのレファレンスへの活用	土本潤(日進市新図書館建設準備室)
	2時間	[演習]文系のレファレンス	藤吉成幸(愛知県図書館)
第3回 1月14日 (金)	1時間	[講義]レファレンス・ツールの評価	吉田昭子(東京都立中央図書館)
	2時間	[演習]理系のレファレンス	作野誠(愛知学院大学図書館)
第4回 1月20日 (木)	1時間	[公開講座]レファレンス・インタビュー	小田光宏(青山学院大学教授)
	2時間		

○第1時限 13:00~15:00 (第4回は 13:30~16:30)
○第2時限 15:10~16:40
○会場 第1~3回 愛知県図書館(中会議室)、第4回 同(大会議室)

初年度の平成 14 年度は、手探りの状態でスタートしたこともあり、1 日に 2 コマの演習を組んだため、受講者が日常業務を行いながら 1 週間程度で 10 問の課題をこなさなければならないこともあった。このため、受講者から「とてもハードな研修だった」との意見が寄せられ、次年度以降は、課題を課す演習は、1日1コマに限るなどの変更を加えた。

また、少人数を対象とする研修として企画していたが、「内容的に充実した講師陣での研修が少人数しか受講できないのはもったいない」との意見もあり、平成 15 年度から講義形式のうちの 1 コマを公開講座とし、正規受講者の後ろに席を設けて希望者全員が聴講できるようにしている。

(2) 応募・参加状況

少人数研修ということで、初年度は受講者数を 20 名に設定した。演習課題の解答を事前に講師が確認して講義に反映させることと、受講者全員に発言機会を用意するという主旨から、これ以上の人数では講師の負担が大きすぎると判断されたためである。

これに対し応募状況は、1 館から 1 名の推薦に制限したがそれでも 40 名に達し、倍率は 2 倍にのぼった。このペースでは会員館全館が受講するには、最長 5 年待たなければならないことになる。幸い演習にあたった講師から若干名であれば受講者を増やすことが可能であるとの発言があり、平成 15 年度からは受講者数を 24 名に増やして受講機会を広げることにした。それでも、15 年度 34 名、16 年度 36 名の応募があり、倍率は 1.5 倍程度で推移しているため、全員受講が可能になるのは相当先にならざるをえないようである。

受講者を館種別に見ると、公立図書館が約 8 割を占め、残りが大学図書館、専門図書館などである。

(3) 研修評価

受講者に、講義・演習の内容・配布資料・時間配分などの適切性や満足度などを 10 段階で

行う数値評価や、良かった点悪かった点などを記述する記名式のアンケート用紙を講義ごとに配布し、毎講義終了後回収している。また、全研修終了時に、研修全体のアンケートも行っている。さらに、アフターレポートとして、研修終了後 1 ヶ月以内に A4 用紙 1 枚にまとめた感想文を提出することになっている。

こうしたアンケートやレポートからは、研修計画の反省点や次年度以降に反映すべき項目が浮かび上がってくる。受講者には負担ではあるが、研修委員会や事務局にとって研修評価のための貴重なデータとなっている。

4 まとめ

今年度で 3 回目となるレファレンスサービス研修は、県内図書館の間で継続的に開催される唯一のレファレンスの研修として好評であるが、今後の課題も多い。

少人数の講座ということで、受講者の選考には抽選を行わざるを得ない。未受講館を優先し、残った受講枠を既受講館で抽選する方法をとっているが、大規模館では職員数に対して受講経験者が少ないという問題が生じている。また、レファレンスへの取組みを強化している図書館からは、全職員に受講させたいという要望も出ており、選考方法と受講者数の設定が大きな課題となっている。解決方法としては、開催回数を増やすことが最も有効であるが、経費や講師陣の負担増を考えると直ちに実行できず、開催の積み重ねのなかで解決するしかないのが現状である。

また、受講者のレベルのバラツキをどう解決するかという問題もある。募集要項に示す図書館経験が浅い職員を対象とするという前提を大きく超える経験 20 年以上の応募者も引きをきらない。経験年数の超過は失格要件ではないが、講義内容の目標レベルをどの辺に設定するかという問題もあり、この研修を初級と上級に分けて開催するなどの対応を今後検討する必要がある。

和歌山地域

コンソーシアム図書館について

1 和歌山地域コンソーシアム図書館とは

和歌山地域コンソーシアム図書館（以下：コンソーシアム図書館）とは、地域社会・生涯学習活動を支援するため、「県内すべての人をサービス対象に、県内に在る蔵書の所在情報のすべてを共有し、県内すべての地域から利用できるシステム」として、平成13年10月に設立された県内の図書館の蔵書情報を提供する Web 上の仮想の図書館（横断検索システム）である。現在、多くの地域で横断検索システムが稼働しているが、当時としてはまだ珍しく、検索対象館が公共図書館や大学図書館という館種を越えた検索が行えるのが特徴であった。



また、コンソーシアム図書館では、横断検索だけではなく、地域の図書館を「利用カウンター」として、他館資料の取り寄せ等が可能である。

このような館種を越えた連携および横断検索システムの構築が実現した背景には、和歌山地域図書館協議会がある。

2 和歌山地域図書館協議会の設立から和歌山地域コンソーシアム図書館運用開始まで

和歌山地域図書館協議会は和歌山県内の大学・公共図書館間の協力・連携の促進を図るため、平成8年10月に和歌山大学の呼びかけにより組織された。加盟館は和歌山県内の大学・短大・高専図書館および県立図書館を正加盟館、その他の市町村立図書館を準加盟館とし、事務局は和歌山大学附属図書館に置かれた。

当時の大学図書館は学外者への開放は行われておらず、協議会での議題も当初は大学図書館間の相互利用（入館の許可）等が取り上げられていた。その後、共通利用証や相互利用便覧などを作成し、利用実績は少ないものの協力・連携の体制が整えられていった。

このような中、平成13年8月に和歌山大学より地域図書館協議会に加盟する図書館が保有する蔵書情報の共有化を図り、総合的な蔵書情報及び検索手段を提供すると同時に、県下全域をフォローする利用の枠組みを構築したいという申し出を受け、県立図書館が全面的に協力するという形で、コンソーシアム図書館の準備が始まった。

和歌山大学では地域に密着した大学を目指し、様々な事業が行われていた。同様に附属図書館でも、一般開放が行われ、さらに蔵書情報を公開し、遠隔地へも地域の図書館を通じて資料の利用を促進したいという意向があった。システムの開発、管理維持は和歌山大学が行い、県内の公共図書館（当時20館）への参加の要請交渉を県立図書館が行った。

こうして平成13年10月1日にコンソーシアム図書館のシステムが稼働した。

当初、5館がデータ提供館として参加し、検索可能な書誌の合計は約100万件であった。

また、「利用カウンター」として県内の一部を除く公共図書館・大学図書館での資料取寄せの申し込みが可能となった。

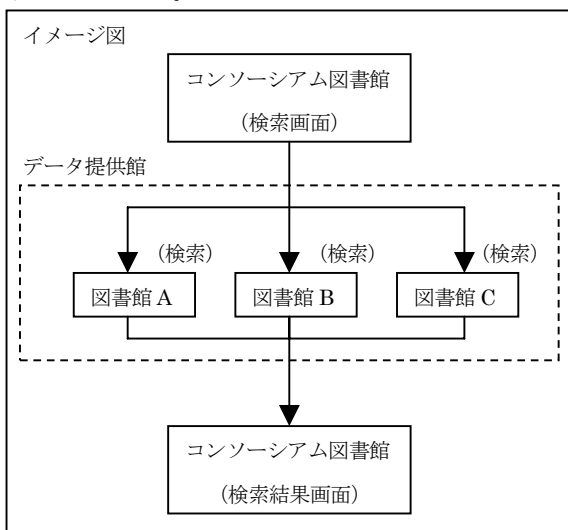
3 運用開始直後の利用実績

多くの報道機関に取り上げられたため、運用開始直後の1ヶ月の蔵書検索アクセス数は2,612件、その後1年間は1ヶ月平均約1,200件前後であった。

相互貸借の件数については、和歌山県立図書館情報オンラインシステム（市町村用貸出申込システム）が以前から稼働しているため、公共図書館間の相互貸借を除いた数字では、県内図書館間の相互貸借件数は1年間で28件39冊であった。

4 横断検索の特徴

コンソーシアム図書館の横断検索システムはデータベース分散型のシステムであるため、実際の検索はデータ提供館のWebOPACで行われている。



そのため、各館のWebOPAC仕様の違いから、検索精度の問題がある。例えば、「ハリーポッター」で検索した場合と「ハリー・ポッター」で検索した場合とでは所蔵館の数が違ってくる。

また、検索を各館のサーバで行うため、全ての館の検索結果が表示されるまで時間がかかるという問題もある。

しかし、データ提供館はWebOPACを導入していれば、特別な設定やソフト、ハードの

必要なく、コンソーシアム図書館へデータを提供することができる。この利点は後にデータ提供館を増やす際に非常に有効であった。

5 和歌山県の総合目録へ

その後、県内各図書館のシステム更新などで、WebOPAC導入館が増加したため、データ提供館を募ることとなった。さらに、和歌山大学では「公立図書館専用総合目録データベース」として、WebOPAC未設置館の書誌データを集約し、他のデータ提供館と同様に横断検索が可能なシステムを構築した。

こうして平成15年2月にコンソーシアム図書館は新たなデータ提供館と「公立図書館専用総合目録データベース」とのリンクにより、データ提供館11館、検索可能書誌件数は約160万件となった。その後もデータ提供館が増え、平成16年11月の時点で21館（うち公共図書館14館）となっている。

新規データ提供館が追加された平成15年の年間利用数は、1ヶ月平均アクセス数約2,000件、相互貸借件数は31件55冊であった。

6 現在の課題

現在、コンソーシアム図書館設立のきっかけとなった和歌山地域図書館協議会は年に、1度開催され、相互協力や、コンソーシアム図書館利用促進について引き続き協議が行われている。また、各正加盟館の担当者でコンソーシアム図書館運営委員会が組織され、運営に関する意見交換が行われている。これらの中で、指摘されている課題としては、相互貸借に係る送料負担である。

県立図書館から市町村立図書館への貸出は宅配便や郵送を使っている。送料は各館片道負担となっており、利用者は送料の負担なしで利用できる。しかし、大学～大学間および大学～公共図書館間の貸借は基本的に借受け館が送料を全額負担することになっており、

利用者に負担してもらっている館が多い。そのため、利用が敬遠されることがある。

また、職員体制や、大学の管理運営などによる理由から、一部の館では相互貸借が制限されている。

これらの課題については、今後、各館の改善に向けた取り組みが期待される。

相互貸借については、まだまだ課題が残されているが、蔵書検索のサイトとして、図書館でのレファレンス業務から一般利用者まで幅広く利用されている。現在、コンソーシアム図書館では、さらにデータ提供館を拡大し、一部の県立学校図書館の蔵書情報も検索可能とする計画があり、今後とも和歌山県内図書館の総合目録としての役割が期待されている。

堺市立中央図書館における

「図書館サポーター養成講座」について

「堺図書館サポーター倶楽部」

を中心として

1 はじめに

「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書」の中で、本市図書館が実施している「図書館サポーター養成講座」についての事例の報告は若干、なじまないように思われた。

しかし、レファレンスサービスはノウハウの確立や体制をつくることが課題であることはもちろん、利用者自身が資料にアクセスできることや、利用者が誰に、あるいは、どのような機関にレファレンスを依頼するかという図書館の利用者教育も課題である。利用者は図書館独自の分類体系だけではなく、図書館運営の複雑化や、運営に携わるボランティアと相対することもあろう。

「図書館サポーター養成講座」は資料へのアクセスの方法や図書館の運営などを知ることができる図書館利用者教育の一環である。

また、市民がボランティアの活動を通して情報支援を含めたフロアワークに関わっていく上で、市民の参画による地域に根ざした将来性のある業務として確立していく必要がある。

2 堺市立図書館の概要

堺市は大阪市の南に位置する。人口は約 83 万人、面積 149.99 m²を有する中核市で、平成 17 年 2 月に隣接する美原町と合併、平成 18 年 4 月には政令指定都市への移行を視野に入れている。

明治 22 年に本市が発足する以前から、南蛮文化を取り入れる先進気鋭の文化が栄えた町であり、図書館の歴史は大正 5 年に始まる。市民の寄贈による江戸期発刊の和装本をはじめ、個人コレクションなどの数々の貴重書も

含めて蔵書冊数は約 145 万冊を所蔵する。中央図書館を中枢として 5 区域図書館と 6 分館の市内 12 館において、年間貸出冊数は約 380 万冊となり年々増加傾向をたどっている。

なお、平成 17 年 4 月開館予定の東図書館により 6 支所区域の行政区分に核になる区域図書館が全て整備される。

また、職員についても 96 人中の司書率は 86%で、分館も含めた市内全域サービス網の中で、きめ細やかな利用サービスを展開している。日常の業務では蔵書の一般資料の中で専門的資料を分担収集するなど資料の有効利用を図ることやサービスの向上だけでなく、従来から、市民との協働による図書館運営を行っている。

3 図書館業務ボランティア「堺図書館サポーター倶楽部」

(1) 業務ボランティアの導入の経緯

本市図書館における図書館ボランティア導入への取り組みは、阪神淡路大震災を機にボランティア活動が目立ち、市民の参画が市の施策で打ち出されたことにさかのぼる。

昨今のボランティア活動が取り上げられている中で、新たに開設された図書館においては開館前から「友の会」という名の業務ボランティアの活躍が目目されているが、本市では歴史ある「堺市図書館友の会」を始めとし、「堺市子ども文庫連絡会」のほか、多くのボランティア団体による活動支援を受け入れ、共に歩んでいた。

このような状況の中で、現在の新たな業務ボランティアの導入が図書館主導の養成講座により行われること、ボランティアが排架等の図書館の日常業務に関わる活動を行うことに対し、図書館内部においてアウトソーシングに繋がるなどの危惧も含めて、その導入の是非については議論の分かれるところであった。

ただ、住民自治が自治体の根幹である中、

地域住民の支援により、個人の技能を生かすことが、市民の自己啓発、自己実現に繋がり、より豊かな図書館サービスに繋がるということで実施に至った。

(2) 業務ボランティアの主な目的

本市図書館における組織化された業務ボランティアは「堺図書館サポーター倶楽部」と名付けた。目的は前段にもふれたように、図書館が市民個人の能力を発揮できるステージを用意し、ボランティアによる具体的な地域社会への貢献により図書館サービスの向上に繋げることがあげられる。

また、市民が図書館業務や運営を支援することで、図書館への理解、関心を高め、今後の図書館を利用するのに役立つことや、図書館を暮らしの中を感じることで、地域社会での図書館を根付かせることも、この業務ボランティア活動を通して可能となる。

したがって、ボランティアの養成だけが主な目的ではないため、「図書館サポーター養成講座」は図書館業務ボランティアを志す人のみならず、「図書館に興味のある人、もっと図書館を知りたい人」も対象としている。

(3) 「堺図書館サポーター倶楽部」の体制

本市図書館では、市民が業務ボランティアの活動をする前に必ず前述の「図書館サポーター養成講座」（以後「講座」という）を受講することになっている。毎年約1回の開催で20～30人の参加の申し込みがあり、ほとんどの方々が受講後、「堺図書館サポーター倶楽部」に登録する。平成12年から始まった講座で現在の登録者は150人を数える。ただし、実際の活動率は46%である。

なお、講座の受講後は、図書館で「ボランティア登録者リスト」を作成し、登録者のボランティア活動を希望する図書館よりボランティア活動を案内し、業務ボランティアに参加することになる。現在、活動図書館は支所区域毎にある区域図書館となっており、職員が少数で業務の分割が困難な分館については

活動対象から外している。

(4) 「図書館サポーター養成講座」の内容
講座については現在、中央図書館で開催している。年1回の開催のため、市民からボランティア活動の希望の申し出があれば簡易版の講座を検討している。

当初は2日間の開催をしていたが、現在は1日の講座になり、午前中は本の排架と十進分類の説明後、施設見学と書架整理を実習する。午後は地域資料、堺市立図書館の概要とボランティア活動の説明を行ない、図書の装備を実習する。

開催場所が中央図書館であることについては、当館の歴史的に価値のある貴重資料や地域資料、また図書館システムや整理業務などを中央図書館が集中管理していることなどを受講者に体感してもらい、今後、図書館を活用する中で参考になると考えるためである。

なお、十進分類はその体系や請求記号についての講義後、実際に排架をすることで、更に理解を深めてもらう。受講者からも「本のもどし方が分かった。」との声を聞いている。

また、地域資料の講座については、その収集・保存の意義やシステム、概要の説明後、貴重資料を実際に見てもらい、説明している。地域資料に関連する講座や展示、またインターネット上での「デジタル郷土資料展」を別途催しているが、こういった収集や整理の説明をする機会は少なく、これにより地域資料の重要性やアクセスの仕方などを知ってもらうことができる。

図書館の概要、歴史の説明では当館の歴史や内容を知ること、地域の図書館に興味や関心を持っている方々が満足され、歴史を持った図書館であることを情報発信することで、信頼を得る一因となっている。

講座の内容の中で地域資料やボランティアなどについては図書館ホームページに掲載しているが、体系的に見られないため、見過ごされている部分と考えられる。図書館利用者

教育を兼ね、講座の内容をホームページに掲載するなど、情報発信が課題である。

(5) 業務ボランティアの活動内容

業務ボランティアの活動内容のひとつに排架がある。「ご都合の良い時に活動を…」と案内をしているが、定期的な実施の方が比較的多くの方が参加している。図書館サポーター(以下「サポーター」という。)が書架整理の作業中に利用者からの質問があった時は、簡単な書架案内程度のことはお願いをしている。サポーターは作業中に十進分類についての疑問がわくので、職員のサポートは若干必要となる。ほかに、行事開催時の受付、会場案内などのサポート、寄贈資料の装備や、製作物の作成などがある。

おはなし会等の協力団体である“おはなしボランティアグループ”とは違い、サポーターの活動内容によっては開催通知や参加者名簿の作成、また、例えば図書の装備では作業の準備や後片付けなどを職員が行っている。これらを一貫して行えるようサポーターが自立できる環境を整えることやボランティアが図書館業務を行っている時に生じる疑問や問題点を職員へフィードバックする体制をつくることが課題である。

4 今後の課題と展望

図書館ボランティア活動の内容について、書架整理のひとつをとっても達成感を得ることに個人差がある。そのため、参加するサポーターの活動内容の組み立てには一考を要する。展示ケースを活用したディスプレイなどのサポーターが技能を活かせる活動内容を考えるか、または書架整理等の単純作業であるなら内容に幅を持たせる等の工夫が必要である。図書館から自立した地域の活動団体として機能するため、こうした環境整備を進め活動を活発にすることが、将来的には地域に根ざすボランティアグループのひとつとなるものと考えられる。

また、関連行事などを通して、他の地域ボランティアグループとの協働により、ボランティア間のネットワークを構築することも今後の課題の一つである。

5 おわりに

サポーターが定期的に図書館での活動に参加している時、図書館ボランティア活動がひとつのコミュニティの場であることを感じる。将来的にはその活動の場からの情報発信も可能であり、諸外国のように図書館の利用者教育を利用者の立場から考え市民が主体となることも考えられるだろう。図書館の運営では図書館協議会の外側からみた図書館運営についての提言もあるが、市民がこのような図書館業務に直接参画し内側から図書館をみることができれば、図書館の活性化に繋がるだろう。“図書館は成長する組織体である”というが、図書館側の論理で運営されがちであるのに対し、市民との協働による運営が、ソフト面の利便性を促し、図書館の更なる発展に繋がることと思う。

岡山県立図書館のレファレンスサービス －「レファレンスデータベース」と 「オンラインレファレンス」の活用－

1 はじめに～新しいレファレンス体制

2004年9月25日、岡山県立図書館が新館開館した。新たに、6部門の主題部門別閲覧制を採用したのに伴い、レファレンス体制も充実した。すなわち、人文科学資料部門、児童資料部門、社会科学資料部門、自然科学・産業資料部門、郷土資料部門の各部門が専門的な質問や課題に対応するとともに、参考資料部門が課題を持つ利用者のガイド、質問の振り分け、調整等を行う体制である。個別の質問と回答の事例は「レファレンスデータベース」に蓄積され、一連の処理が完了する。

「レファレンスデータベース」は、電子図書館システム「デジタル岡山大百科 <http://www.libnet.pref.okayama.jp/mmhp>」の3つの機能のうちの1つである。ちなみに、他の2つの機能とは、第1に、県域図書館等の所蔵資料の一括検索と資料搬送網が結びついた「岡山県図書館横断検索システム」、第2に、郷土に関するWebページや、音声、動画等のデジタルコンテンツを検索、内容視聴できる「郷土情報ネットワーク」である¹⁾²⁾³⁾⁴⁾。本稿では特に、「レファレンスデータベース」とそれを補完する「オンラインレファレンス」の概要を紹介する。

2 「レファレンスデータベース」の構築経緯

「デジタル岡山大百科」の計画は、1996年10月、岡山県高度情報化実験推進協議会が岡山情報ハイウェイの構築や活用の促進を図るために設けたモデル実験へ、図書館の立場で協賛参加したことに始まる。特色は、県立図書館が結び目となって、県域図書館、類縁機関等と連携、協議しながら、ネットワーク基盤を構築、提供している点にある。

「レファレンスデータベース」は当初の計画

にはなかったが、そうした協議の場の一つである、公立図書館ネットワーク研究会で、市町村立図書館から出た強い要望を受けて取り組んだものである。

3 「レファレンスデータベース」の構成要素

「レファレンスデータベース」は以下の要素から構成される。

- ① 事例タイトル
- ② 質問内容
- ③ 回答内容
- ④ 回答館
- ⑤ 回答者
- ⑥ 主題 (NDC分類, 件名, キーワード)
- ⑦ 事例入力者
- ⑧ 情報源 (質問情報源, 回答情報源)
- ⑨ 質問区分 (一般, 高等学校, 中学校, 小学校高学年, 小学校低学年以下より選択入力)
- ⑩ 場所 (どの場所, 地域を対象とした事例かを入力)
- ⑪ 時代、時期 (どの時代、時期を対象とした事例かを入力)
- ⑫ 日付 (受付日, 回答日, 公開日, 更新日, 有効期限日, 利用開始日)
- ⑬ 協力館、協力機関、協力者
- ⑭ 該当情報 URL
- ⑮ 関連情報 URL

以上の要素を可能な範囲で入力する。検索については、通常の文字列検索のほか、地図や年表からの検索も可能としている。なお、要素については、「Dublin Core」と呼ばれる国際標準規格のメタデータ (目録・索引) の形式に対応付けている。これによって、「デジタル岡山大百科」の他のメタデータをも合わせた統合検索が可能になる。

4 「オンラインレファレンス」の仕組み

事例の登録については、ID、パスワードを付与された各館担当者が、インターネット経由で

システムにログインし、各館に用意された領域に、事例の各要素を逐次入力するのを基本とする。ただし、日常業務への上乗せ作業が困難な面を考慮し、負担軽減と支援の仕組みを用意した。具体的には、メールレファレンスに対応した「オンラインレファレンス」である。背景には、当館が2002年度に受け付けたメールレファレンスの件数が全国2位に相当する536件という状況もある⁵⁾。

仕組みは以下のとおりである(図1)。

- ① 各館ページに用意されたレファレンス依頼ボタンを利用者が押す⁶⁾。
- ② レファレンス依頼ページが表示される。
- ③ 依頼ページの各欄に、質問者自身が質問等を書き込み、送信ボタンを押す。
- ④ 送信されると、館宛にメールが届くとともに、インターネット上の館毎のレファレンス依頼一覧リストに登録される。
- ⑤ 一覧リストの一つを職員が選択すると、詳細画面が表示される。回答欄に記述し、送信ボタンを押すと、回答メールが利用者

に届くとともに、「レファレンス業務データベース」に登録される。

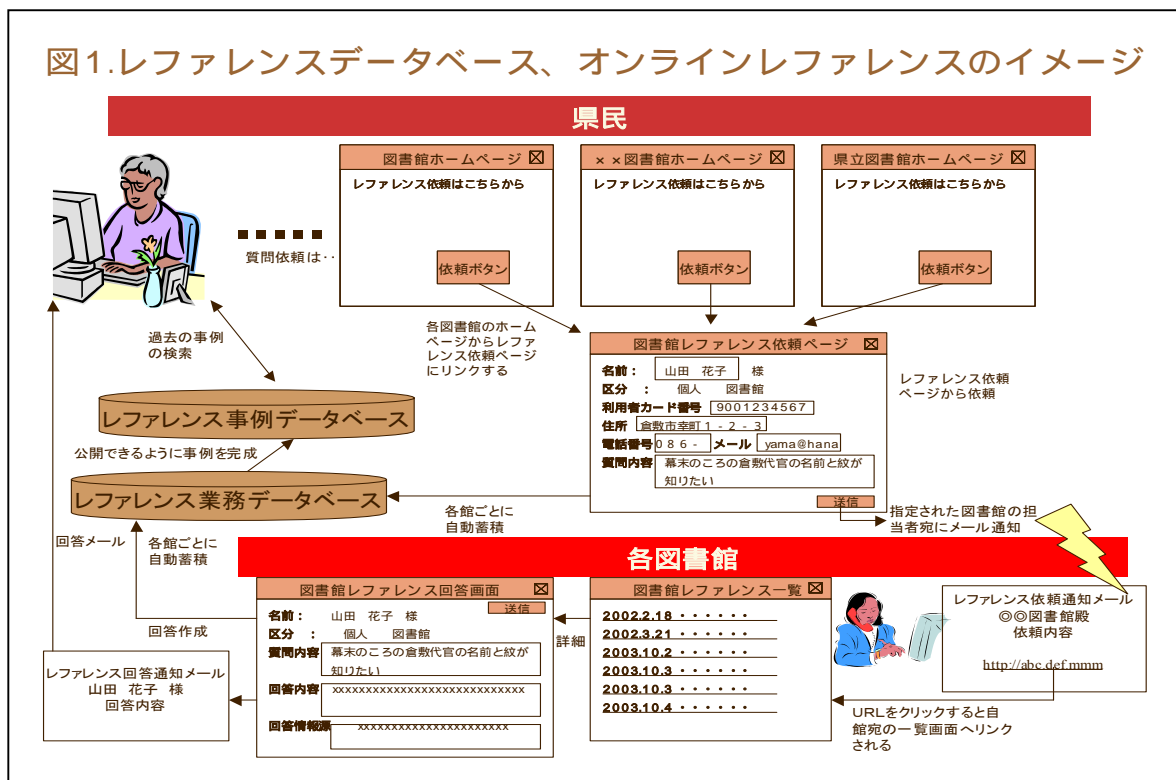
- ⑥ 「レファレンス業務データベース」の個別事例を、後述するガイドラインに基づいて補記し、インターネット公開できるものについては「レファレンス事例データベース」に移動し公開する。

以上のように、「レファレンスデータベース」は、作業用の「レファレンス業務データベース」と公開用の「レファレンス事例データベース」から構成される。

5 公開用レファレンス事例の選定に関するガイドライン

「レファレンスデータベース」は、インターネット公開し、情報共有することを目的に構築されている。事例の公開については、以下の「レファレンスデータベース 公開用レファレンス事例の選定に関するガイドライン」に基づき各館担当者が判断する。

図1.レファレンスデータベース、オンラインレファレンスのイメージ



(1) 選定するもの

- ア 郷土や特定分野に関するもの。
- イ 調査過程、典拠が示されているもの。
なお、文献典拠はなくても、関係機関が裏付けを与えている場合も含む（情報源の項目にその旨記載）。
- ウ 調査事例が多いもの。
- エ 回答不能であったものでも、調査過程が詳細に示されているもの。

(2) 選定しないもの

<質問に関するもの>

- ・ 著名人でない、一般的な個人名が質問に含まれるもの。
- ・ 簡易なもの（単なる所蔵調査、所在調査、複写依頼等）。
- ・ あきらかに公序良俗に反するもの。
- ・ 特定企業や商品等の宣伝にあたるもの。

<回答に関するもの>

ア プライバシーに関わるもの

- ・ 著名人でない、一般的な個人名が回答に含まれるもの。
- ・ 個人情報（住所、電話番号等）が含まれるもの。
- ・ 個人に関する調査で、公開されているが、市販の人名事典等に掲載されない情報があるもの。

イ 著作権法の範囲を越えるもの

- ・ 回答の中で著作権を越える範囲で引用がされているもの。
- ・ 回答として画像や図をコピーして送ったもの。

ウ 調査過程、典拠が確認できないもの

- ・ 調査過程が示されていないもの。
- ・ 典拠が示されていないもの。
- ・ インターネットの情報を典拠としていて他のレファレンスツールで確認ができない情報を含むもの。

エ その他

- ・ 特定企業や商品等の宣伝にあたるもの。

6 おわりに～質的量的充実を目指して

以上の取り組み成果としての2004年末時点の公開事例件数は637件である。なお、各館の入力データについては、国立国会図書館のレファレンス協同データベースの形式に抽出し送付する便宜を県立図書館として図り、二度手間とならないようにしている。司書の専門性が結実するレファレンスデータベースを、各館がギブアンドテイクの姿勢で、質的量的に充実させる必要がある。

注・参考文献

- 1) 森山光良「Z39.50 と Dublin Core を用いた郷土関係電子図書館ネットワークの構築—『デジタル岡山大百科』における構想と課題—」『デジタル図書館』No. 21, 2001, 11, p. 3-18.
http://www.DL.ulis.ac.jp/DLjournal/No_21/1-moriyama/1-moriyama.html
- 2) 「岡山県立図書館の電子図書館ネットワーク構想—Dublin Core と Z39.50 を標準的技術基盤として—」『公立図書館における電子図書館のサービスと課題に関する報告書 2002年度』全国公共図書館協議会、2003、p. 79-81。
- 3) 森山光良、李沅淑、杉本重雄「メタデータのカテゴリ検索に向けたコミュニティ指向のボキャブラリ作成」『デジタル図書館』No. 25, 2004. 3.
http://www.DL.ulis.ac.jp/DLjournal/No_25/1-moriyama/1-moriyama.html
- 4) Shigeo Sugimoto, Wonsook Lee, Mika Murotani, Mitsuharu Nagamori, Mitsuyoshi Moriyama, "Developing Community-Oriented Metadata Vocabularies: Some Case Studies", Proceedings of International Symposium on Digital Libraries and Knowledge Communities in Networked Information Society 2004, 2004, p. 128-135, 参照は p. 131-132.
- 5) 全国公共図書館協議会編「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書 2003年度」全国公共図書館協議会、2004、52p. 参照は p. 24-25.
- 6) 具体的には岡山県立図書館の下記ページ参照。
http://www.libnet.pref.okayama.jp/refa/refa_riyou.html

奈義町立図書館（岡山県）における 電子メールレファレンスサービス

1 はじめに

今回の原稿作成にあたり、レファレンスサービスについて特色ある事例を提出するようにとのお話があり、テーマとして「電子メールレファレンス」を選んだのは、当館の電子メールによるレファレンス受付件数が町村立としては比較的多いこと、またレファレンスを受けるにあたってツールとして使用できる資料の不足をどのように補うかといった、おそらく小規模館が共通して抱えているであろう課題に対して当館がどのように取り組んでいるかを紹介しようと考えたからである。

2 電子メールレファレンス導入までの経緯

ひとくちにレファレンスサービスといっても、公立図書館に持ち込まれる依頼は多岐に渡るため、自館の限られた蔵書だけでは十分な回答ができず、結局はあらためて県立図書館などに照会するケースも多かった。しかし、開館当時に比べて蔵書が充実してきたことに加え、最近ではインターネット上のコンテンツなどを併用することで、筆者が図書館で勤務を始めた10数年前からは比較にならない早さで、より確実に利用者からの調査依頼に応えることができるようになってきている。

自館の蔵書だけで満足な回答が得られない場合には、有料・無料のオンラインデータベースなどを利用して回答に役立てることもできるし、地元新聞の記事なども、人海戦術で原紙を調べていた頃と異なり、記事名や掲載期間、本文の語句などで簡単に絞込み検索が可能である。

また所蔵調査でも、以前であれば資料を持っていそうな図書館などに見当をつけて電話で照会していたものが、今ではオンライン総合目録の横断検索によりかなりの範囲をカバーできる。

たとえば相互貸借により他館から資料を借り受ける場合でも、県内に限れば県立図書館が実施している岡山県相互貸借システムにより参加館蔵書の横断検索及び借り受け処理ができる上、資料搬送便が毎週巡回しているので、早い時には数日で資料を受け取ることができるようになった。

以上のように当館のレファレンスサービスを取り巻く環境は改善されつつあるが、そんな中で回答に難渋するのが実は郷土、特に地元奈義町に関する依頼であることが多い。

当館と同様、小規模自治体の図書館では多かれ少なかれ同じような悩みを抱えておられるだろうが、同じ分野の郷土資料でも人口規模の大きな地域と異なり、回答に使える文献そのものが極端に少なくなる。また仮に記述が見つかったも、依頼者の要求にぴったり当てはまる内容でないことや、複数の比較資料が手に入らず内容の正確さを確認しにくいことも多い。

他館で所蔵していても、郷土資料の場合、館外貸し出ししていないことがほとんどであるため、蔵書で回答が得られない場合には、それに代わる手段を探さなければならなくなる。

そこで始めたのが、電子メールで回答したレファレンスを中心にした、資料集代わりに使える事例集の作成である。（利用者登録の対象地域外の方からの依頼を奈義町関係の内容に限定しており、また町内及び近隣の利用者は直接来館により依頼されることが多いため、電子メールによる依頼件数のほとんどは郷土関連である。）

電子メールレファレンスでは、主に文面から依頼内容を推し量らなければならないので、詳細を確認するために繰り返しメールを交わさなければならないことも多い。直接依頼者と会話しながら内容を絞り込む場合に比べて回答に時間がかかることもあるが、途中経過を含めてテキストファイルなどの形で比較的

容易に蓄積できるため、後で事例をデータベース化しやすいのが利点である。

少なくとも作成したケースについては次回以降同様の依頼を受けたときに回答までのスピードと確実性を上げるのにかなり役立っていると考えている。

そこで本稿では主に当館における電子メールレファレンスの現状とそれらの機能を活用した郷土関連のレファレンスツール作成にテーマを絞って紹介していきたい。

3 事例紹介

(1) 電子メールによるレファレンス受付と事例データベースの登録

電子メールレファレンスそのものは平成 12 年度の図書館ホームページ開設時から行っており、事例登録については郷土、特に奈義町に関するものを調査票にまとめる他は発受したメールをフォルダ分けして保存するだけだったので、件数が増えるにしたがい、せっかく蓄積した事例を活用しにくくしていた。

そのため何らかの電子的な手段で事例をデータベース化する必要性を感じていたが、平成 14 年度からは岡山県総合文化センター（現岡山県立図書館）が実施するレファレンスデータベース及び郷土情報ネットワークシステムの実験館として参加したことをきっかけに、電子メールによる回答事例とあわせて（過去の事例については代表的なものを中心に）Excel 形式でデータの作成を続けている。

レファレンスデータベースと郷土情報ネットワークについては岡山県立図書館が別頁で紹介されるので概略のみ紹介すると、前者は参加図書館が自館の郷土に関するレファレンス事例を、また後者は公共図書館などの行政機関や個人などが公開している郷土に関するホームページなどのメタデータをそれぞれデータベースに登録していくものである。

登録されたレファレンス事例及びメタデータはデジタル岡山大百科のホームページを通

じて公開され、一般利用者による検索・閲覧が可能である。

当館では、メタデータとしては主に自館ホームページ中の史跡名勝や伝承に関する内容を登録している。レファレンス事例としては当初は館内作業用に作成したデータから完結した事例のみを切り出して登録していたが、平成 16 年 11 月以降、図書館ホームページのレファレンス受付画面に申し込みボタンを設け、そこから県のサーバーを経由して処理を行うことで回答結果を直接レファレンスデータベースに反映させることができるようになった。このことが事例登録の省力化につながっている。

登録された事例は閲覧対象者を入力館の職員のみにも制限することもできるので、将来的には調査中のものや何らかの理由で完結しなかったものについても、電子メール以外の手段で回答した事例とあわせて直接データベースに登録し、レファレンスカードや備忘録がわりのツールとして活用できると考えている。

なお、町に関する依頼で、回答に適した文献が見つからなかったケースについては、関係機関により裏付けがとれる場合には、その旨了承を得た上で典拠に替え（たとえば歴史や民俗関連なら文化財保護委員、行政に関することなら役場の担当課に照会するなど）回答及び事例登録することになっている。

他館の登録事例と併せて同様の回答事例がデータベースに蓄積されていけば、将来的には資料が少ない場合に比較の手がかりとして使えるようになると期待している。

(2) 図書館ホームページへの郷土情報の公開

郷土に関する調査依頼の中でも比較的多いのが、町の史跡名勝や伝説に関するものである。繰り返し尋ねられる内容については、平成 12 年から設置した図書館ホームページに史跡名勝と伝説の紹介コーナーを設けて公開している。

なお、前出の郷土情報ネットワークシステムに当館が登録しているメタデータは主にこの紹介コーナーから切り出したものである。町外者からの電子メールによるレファレンス依頼のうち、これらの紹介ページを見たことがきっかけで調査を依頼されたり、以前から紹介ページを知っている人はあらかじめこのページに目をとおしてから不明な点をあらためて依頼されることも多い。今後も少しずつ充実させていきたいと考えている。

レファレンスの依頼件数自体は年々増加傾向にあるため、頻度の高いテーマのものをホームページ上で公開することで、省力化につながる考えもあり始めた試みであったが、意外にも当初の編集意図を越えて、電子メールレファレンス利用への呼び水になっている。

また、編集の過程で収集した資料はファイリングし、結果的に奈義町の中世を調べる上での便利なツールとして職員間で利用している。

ア 史跡名勝コーナー

<http://www.town.nagi.okayama.jp/library/sisekizu.html>

町誌や教育委員会が発行した文化財マップなどを元に作成した、町内の史跡名勝などに関する画像と解説文を公開している。

イ 読みものコーナー

<http://www.town.nagi.okayama.jp/library/taroinde.html>

奈義町の伝説を紹介したコーナー。

坂出市立大橋記念図書館(香川県) におけるレファレンスサービス

はじめに

住民の暮らしに役立つ課題解決型の図書館のあり方が模索されている。レファレンスサービスはこれからの図書館経営にとって非常に重要な戦略的位置付けを持つサービスである。しかし、現場では資料や人的な問題などにより積極的に取り上げることがためらうところもある。また、サービスの受け手である肝心の利用者側の反応も今ひとつ少ない。

レファレンスサービスは、本当に利用者の役に立っているのか。もっと利用者にとって身近なものとするためにはどうしたらいいのか。小さな図書館の取り組みについて報告する。

1 坂出市の概要

瀬戸大橋の架かるまち坂出市は、人口 57,930 人、第 3 次産業中心のまちである。図書館は、昭和 54 年に新館として開館し、建物延べ面積 2,235 m²、蔵書数 154,167 冊、貸出冊数 235,622 冊、登録者数 13,873 人、資料購入費約 1 千万円、移動図書館車巡回 38 ケ所、人口 1 人当たりの貸出冊数 4 冊、1 日当たり貸出数約 900 冊、来館数約 270 人である。職員数 12 人、そのうち司書は 3 名であり、レファレンスを担当している。レファレンス件数は、クイックレファレンスも含めて年間 1,968 件である。

2 メールレファレンスサービスの開始

平成 13 年 4 月、図書館のコンピュータ化に伴いインターネットを活用した図書館サービスを開始した。OPAC・本の予約サービスと共にメールを使ったレファレンスサービスにも取り組んだ。

(<http://www2.city.sakaide.kagawa.jp/library/index.html>)

すると、いきなり飛び込んできたメールは県外の方からのもので、旅行したときに感じた疑問だった。

「香川県のお山はお椀を伏せたようなきれいな形をしていますがどのようにしてできたのでしょうか。」

そう言われてみれば香川県の山は、ちょうど“おむすび”のようにきれいな三角形の山が平地から“生えて”いるようにみえる。私にとってあまりにも日常的な風景で、別に不思議に思わなかったことでも、初めて来県した方には特異な地形と感じていたことにまず驚いた。それ以上に、当時すでにインターネットを使って情報収集している人たちが大勢いるということに驚き、地域や時間に縛られることなく「いつでも・どこでも・誰でも」サービスを受けられる…これが情報化ということかと強く印象付けられた。

このメールから、従来のレファレンス業務とは違った対応が必要とされることを学んだ。

- ・組織としてレファレンス業務にあたるためのスタッフマニュアルの必要性
- ・回答にインターネット情報を使用する場合の注意点
- ・市民の情報リテラシー教育の必要性
- ・地域情報の収集と発信することの重要性である。

3 スタッフマニュアルの作成

メールレファレンスサービスの開始によって、受付カウンターだけでなく端末の前にもカウンターが出現した。質問に対して、いろいろな角度から調査し回答の精度を上げていくために、受け付けたレファレンスを担当職員だけでなく職員全員で共有していくことが必要となった。そのため、スタッフマニュアルを作成し、サービスの標準化が図れるようにした。

- ・参考事務は、すべての人を対象とする。
- ・窓口・電話・インターネットで受け付け、

その内容・回答を「レファレンス申込書・記録票」に記録する。

- ・インターネットを使って回答する場合は、「レファレンスの回答にインターネットを使用する場合の注意点について」に基づき情報提供には充分留意する。
- ・今後の参考事務を推進する上で役立つと思われるものについては、事例目録を作成し編集する。(抜粋)

事例目録については、今まで簡単なノート形式で集約していたものを改め、「レファレンス申込書・記録票」の様式化を図り、調査記録を残しファイル化している。

このデータファイルを活用することで、各々の部署で受け付けた質問でも類似するテーマであれば調査の二度手間を省くことができ、利用者の待ち時間の短縮が図れる。また、誰が対応しても精度の高い回答ができ、後に判明した情報を追加していくことで、情報の鮮度を保つことができる。「レファレンス申込書・記録票」は、開架室に置かれ、利用者が自由に記入できるようにすることでレファレンスサービスのPR効果も高めている。

4 インターネット情報を使用する場合の留意点

インターネット情報は、資料数の少ない小さな図書館にとって有効なレファレンスツールとなる。また、災害情報などリアルタイムなレファレンスにとって欠くことのできない情報源となっている。しかし、無責任な情報もネットワークの中に潜んでいる。そこでインターネット情報を利用者で紹介する際の注意点をあげ、レファレンスにインターネットを利用するときの留意点を設けている。

(1) 原則

レファレンスは、図書や雑誌、新聞等紙面に印刷されたもので回答を行うことを原則として、他に情報を得る方法がない場合や補足情報として、インターネットを活用する。

(2) オリジナルを紹介する

検索サイトによって検索されたホームページ情報が、多数該当した場合情報の信憑性を見極めるとともに、リンクや引用の場合ではできる限り元の情報を確認し、いわゆる公式サイトや情報のオリジナルに近いものを紹介するように心がける。また、情報がホームページ開設者の個人的な解釈の場合は、なるべく利用者への紹介を避け、他に有効な情報がない場合にのみ個人的な見解であることを告げた上で紹介する。

(3) 印刷はできない

著作権上ホームページはプリントアウトできないため、口頭で事実を述べる。アドレスを控えて自ら確認することを薦める。(抜粋)

情報検索用に利用者が自由に使えるインターネット体験コーナーを設け、5台の端末を設置している。年間4,672件の利用があり、インターネットでの情報収集は日常的となっている。しかし、キーワードを間違うとヒット件数が多くなりすぎ、なかなか目的の情報にたどり着けないなど、情報リテラシー教育の必要性を強く感じる。また、高齢者の利用に職員が付きっきりになってしまうこともあり、インターネットの利用に関する支援体制が問われている。

5 市民の情報リテラシーの習得支援

図書館は地域の情報化を推進する上で、市民サービスの新たな展開を図るべきであるとの視点に立ち、平成12年度から始まった「IT講習」事業を2年間展開した。その結果、パソコンが学べる公共施設として市民に親しまれるようになった。この成果を生かし、平成14年度には地域ITボランティア育成支援事業につなげ、IT知識を持つボランティアを養成した。平成15年11月に市民ボランティアグループ「ばそこん寺子屋」を組織し、パソコン10台を使って初心者を対象とした無料

相談室を開設したところ、今までパソコンの操作を学びたいと思っていたが、なかなかその機会がなかった高齢者を中心に、気軽に相談できる施設として活用されるようになった。素人のボランティアが教えるとあって、分からないことも聞きやすいと好評で延べ397人の参加があった。

小さな活動ではあるが、市民と行政が協働し情報リテラシーの習得を支援しながらデジタルデバイドの解消を図っていく試みである。この取り組みは、電子自治体へ向けての基盤整備を進める上でも重要なものとなっている。

6 地域情報の収集と発信することの重要性

最近、調べ学習で子どもたちから校区内に伝わる伝統芸能や神社について書いてある本はあるか、という質問がよくある。市町村史などを見ても役に立つ記事を見つけられないことが多い。特に、子どもにわかりやすい資料が少ないのも悩みの種である。

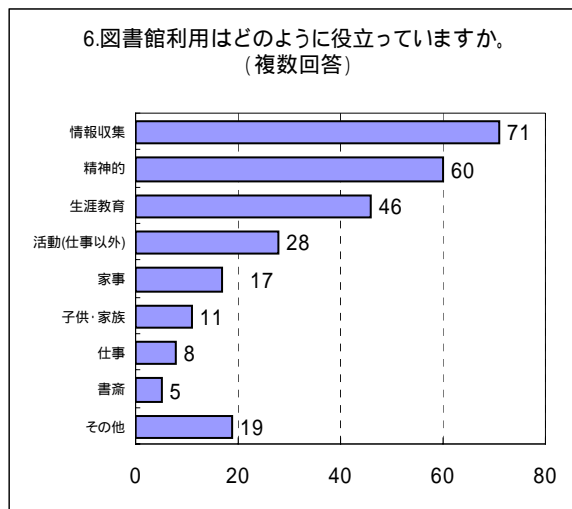
そこで、地域のお年寄りに協力を求め、子どもにわかりやすい資料を作成することにした。編集には学校関係者も関わり、授業者の視点から資料をまとめていこうとしている。調査してみると、つい30～40年前頃までであったが今は途絶えているという事実が次々と浮かび上がってきた。当時を知るお年寄りの方々から話が聞ける今しか残すことができない貴重な地域情報であると感じた。

図書館が積極的に身近な地域の情報を収集し発信していこうとする取り組みは、世代を超えた地域のコミュニティづくりに大きな役割を果たしていくもの考える。

7 課題

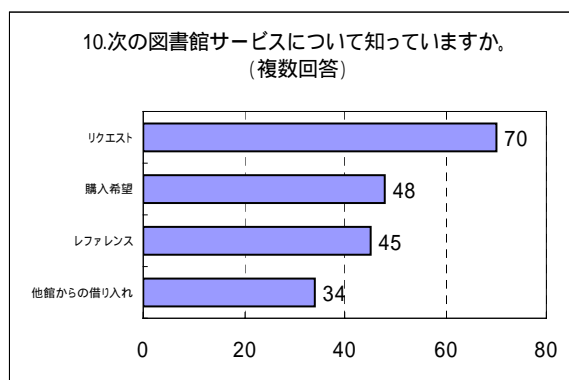
レファレンスサービスは、今に始まったサービスではない。しかし、利用者からはあまり評価されていないという調査結果が出た。当館では、今年度始めに利用者アンケート調査を実施した。(HP「館報としょかん特別号」

で公開)その中で、図書館に来館する目的は、「情報収集」を一番に上げる利用者が多かった。



しかし、来館した方々がすべて必要な情報の収集ができたわけではないと思われる。また、レファレンスサービスを利用していても、その回答が役に立ったかどうかの調査がないため確信が持てないのである。

次に、図書館で行っているサービスについての認知度では、レファレンスサービスは下位にある。



サービスをやっているのかわかりづらいという調査結果から、さっそくカウンターに「質問・相談受付」の看板を出し、館報でも取り上げるなどして目につくPRを図っ

ている。しかし、対応する職員の力量を上げる取り組みは遅れている。まず、フロアワークでの利用者とのコミュニケーション能力を高めるところから始めなくてはならない。

レファレンスサービスの目的は地域活性化である。そのために組織としてどう取り組むかが問われる。当館では、国立国会図書館レファレンス協同データベース実験事業に参加を予定している。

レファレンスサービスは、ただ単に質問に答えていくだけのサービスではない。事例を集め、集約していく体制を整えることで、その地域の抱える問題が見えてくるのではないか。それを解決するために、地域の特性に合わせたビジネス支援サービスや医療サービスなど新たな市民サービスへと展開していける可能性を持っている。小さな図書館であっても、質の高い情報提供サービスに組織として取り組む体制を整えることによって、市民からより信頼される活動が可能となる。

利用者から「図書館があって助かったわ。」と言ってもらえるようなサービスを目指していきたい。

徳島県立図書館（徳島県）における 電子図書館レファレンスサービス

1 インターネットの活用

(1) 職員用

レファレンスツールとしてよく利用している。参考カウンターに職員用のインターネット端末を1台設置し、職員が資料を探す際の手がかりとして補助的に利用している。特によく利用するサイトは「お気に入り」に蓄積している。

有料サイトは「日経テレコン 21」と「BOOKPLUS」を契約している。

検索結果をプリントアウトして利用者に提供することはしていない。

資料の所蔵検索では、県内市町村立図書館の OPAC 県内大学附属図書館の OPAC を利用している。

県内に所蔵していない資料は「総合目録ネットワークシステム」等により所蔵館を検索し、相互貸借を依頼している。

雑誌・論文等については「NDL-OPAC」等で所蔵館を調査し紹介している。

(2) 利用者用

利用者が自由に検索できるインターネット端末は設置していない。当館の隣にある徳島県立 21 世紀館が利用者用のインターネット端末を設置しているのでそちらを紹介している。

平成 16 年度のシステム更改により、次の機能を追加した。

a . 当館ホームページ

- ・携帯電話から当館の所蔵情報を検索できる機能

- ・以下のデータベースの横断検索機能

- 県内市町村立図書館の OPAC

- 国立国会図書館の一般資料、特殊資料

- 国立国会図書館の雑誌・論文

- Webcat

- BOOKPLUS

- ・以下のデータベースの個別検索機能

- 大阪府立図書館 OPAC

- 東京都立図書館 OPAC

- WebcatPlus

- 徳島大学附属図書館 OPAC

- 鳴門教育大学附属図書館 OPAC

- 総合目録ネットワークシステム

- b . 館内利用者用の所蔵閲覧端末

当館ホームページの上記の機能に加え、「BOOKPLUS」と連携した所蔵検索ができる。

当館の書誌詳細画面から「BOOKPLUS」の該当書誌の画面に移ることができ、逆に「BOOKPLUS」の該当書誌を当館に所蔵しているかどうかの検索が同一画面でできる。これによって、当館のデータだけでは不足している内容の概要や目次といった詳細な情報を補完できるようになった。

2 電子メールレファレンス

平成 12 年より、メールレファレンスの受付を開始した。当館ホームページの「調査相談（レファレンス）サービス」画面より申し込める。

内容は利用案内や所蔵検索から複雑なものまで様々である。郷土に関する質問が一般質問の約 2 倍である。

メールレファレンスは増加傾向にある。

レファレンスの推移(単位 件)

	平成 13 年	14 年	15 年
メール	80	89	118
文 書	417	327	206
電 話	102	85	127
総 数	6,103	6,206	7,524

3 ホームページを用いての情報提供

当館のホームページでは今のところレファレンス事例の紹介はしていない。事例の紹介については検討中である。

4 スタッフマニュアル

カウンターを担当する職員用に貸出、返却、資料検索等の手順や注意点をまとめたスタッフマニュアルを作成している。

参考カウンターの担当者用にはさらにレファレンス用のマニュアルを作成している。内容はレファレンスサービスや協力貸出の当館規程、注意点、有料契約サイトの利用マニュアル、県内の大学図書館の利用案内等をファイルしたものである。

最近はインターネットを利用することが多くなってきたので新しいマニュアルの作成が必要となってきた。

5 レファレンス事例集の活用

当館では、受け付けたレファレンスを記録票に記録し、蓄積している。

昭和 53 年より平成 3 年までは、冊子の「調査・相談事例集」を毎年作成していた。レファレンス記録票の中から 100～200 問を選んで一般質問と郷土関係に分け、さらに主題ごとに分類し人名索引と事項索引を付けたものである。

事例の選別や編集に手間がかかる上、事例数が限定され、年度ごとに分かれていて検索しにくいので現在では冊子は作成していない。

既に冊子になっている「調査・相談事例集」のうち郷土関係の事例については「調査・相談事例データベース」に入力している。

6 レファレンス DB の作成

平成 11 年度よりレファレンス記録票の事例を選んで、データベースソフトにより「レファレンスデータベース」に入力している。

平成 16 年度より「国立国会図書館のレファレンス協同データベース」に準拠した様式に変更した。

7 レファレンスツールの作成

(1) 郷土関係情報

郷土関係人物情報と郷土関係事項についてカードに記録し蓄積している。これらは現在でもレファレンスツールとして役立っているが、それぞれ個別に検索しなければならず手間がかかっていた。平成 15 年度より、カードデータを Excel で入力している。

現在、「調査・相談事例データベース」、「レファレンスデータベース」、「郷土関係人物情報及び事項のカードデータベース」はそれぞれ個別に業務用端末で検索できるようにしている。将来的には統一的に検索できる方法を検討中である。

(2) 家文庫情報

当館所蔵の家文庫の目録を「家文庫データベース」に入力している。

これらはいずれも一般公開しておらず、事務用として使用している。

8 レファレンス研修

職員用のレファレンス研修は特に実施していない。

一般利用者を対象とした当館検索システムの講習会は年 4 回実施しているが、レファレンス研修は今後の課題である。

9 今後の取り組み、展望

平成 16 年度には国会図書館による総合目録ネットワークが一般公開された。また、レファレンス協同ネットワークの一般公開も実施に向けて進んでいる。

当館は総合目録ネットワーク事業、レファレンス協同ネットワーク事業に参加している。

CD-ROM やオンラインデータベースの活用、特に予算的に厳しい中、有料データベースをどのように導入し、活用していくかが今後の課題である。

レファレンス・サービスの提供 広島県立図書館ホームページの事例

広島県立図書館では、現在ホームページ上で様々な情報発信を行っている。その中には、独自のレファレンス情報を発信するページとして、「レファレンス・サービス」というコンテンツがある。内容は主に3つに分類される。第1は、利用者の調査に役立つ情報をテーマごとに掲載した「テーマ別の調べ方」、第2は、WebOPACを有効に活用してもらうための「検索のコツ」、そして第3は、情報入手に有用なホームページを選別・収集した「リンク集」である。

1 レファレンス・サービスに関するコンテンツ作成の目的

広島県立図書館の「レファレンス・サービス」のコンテンツは、利用者が情報を入手する手助けを目的として掲載している。目的は大きくわけて、①所蔵資料の活用、②外部インターネット情報の活用の2つである。

①にあたるのが、「テーマ別の調べ方」、「検索のコツ」である。書誌情報や調べ方のノウハウを公開し、広く当館の持つ情報を共有することで、県立図書館として一般県民のみならず、市町村立図書館でのレファレンス・サービスの協力支援を目指した情報提供を図っている。また、利用者が必要としている情報は、必ずしも所蔵資料のみで対応できるものだけではない。速報性や利便性から、インターネットでしか入手できない情報もあり、出版物だけでは対応できない場合もある。

②にあたる「リンク集」は、そのような場合に、利用者自身がインターネットでより有効な調査研究が行えるようサポートする目的で作成した。なお、一部「テーマ別の調べ方」においても、テーマによっては書誌だけでなく、インターネット情報もあわせて提供するようにしている。

レファレンス・サービス

テーマ別の調べ方

- 一般情報
- 1 宮内庁の白書を探そう
 - 2 前橋府県史(市町村史)探そう
 - 3 資料について
 - 4 人物を探そう(社会科)探そう
 - 5 広島県立図書館の所蔵資料探そう NEW

- ひろしま県情報
- 1 読んでみませんか!ひろしま人物伝
 - 2 もっと知りたい!広島
 - 3 人物の歴史(郷土史)探そう
 - 4 広島県内(市町村)史探そう
 - 5 広島県を知る本 ~郷土資料ガイドブック~

検索のコツ

- 1 WEB-OPAC蔵書検索のテクニック集

リンク集

これらのコンテンツは、実際のレファレンス業務に職員が活用し、窓口で利用者に案内する際にも役立っている。

2 「テーマ別の調べ方」

(1) 作成の経緯

「テーマ別の調べ方」に掲載している情報は、これまでに他機関との連携などにより作成した書誌や、館内で配布しているパスファインダーを再編集し、ホームページ用に公開したものである。実際、広島県立図書館では、ホームページが立ち上がる際、レファレンス情報をどのように提供していくか、はっきりとした方針が決まっていた訳ではなかった。

そこで、まずは当時作成した郷土関係の書誌をホームページ上で公開してみることにした。最初に郷土関係の書誌が選ばれたのは、やはり当館独自の情報の発信として最も有意義なものだからである。その後、掲載する情報が増えていくとともに、同種の情報をわかりやすく1つのタイトルのもとに集め、構成し直したのが、現在の「テーマ別の調べ方」である。

(2) “一般情報”の内容

現在「テーマ別の調べ方」の構成は、大きく2つの柱に分かれている。“一般情報”と“ひろしま県情報”である。“一般情報”では、白書・官報・人名事典などのよく質問があるものに関して作成したパスファインダーの内容を、ホームページ上で掲載している。

特に、人名事典に関してはこれまでに数種類パスファインダーを作っており、現在は社会科学分野のみホームページ上で公開しているが、既存のものも含め、分野ごとに随時ホームページ上でも掲載し、今後シリーズ化していく予定である。

昨年度作成した「都道府県（郡）市町村史誌」については、「広島県内・県（郡）市町村史誌」と平行して作成したものである。内容が多いため、これらはあえてインターネット情報のみとして作成し、リンクに工夫をもたせるなど Web 上での利点を活かし、利用しやすいよう心掛けた。

今年度作成した「広島県立図書館所蔵教科書目録」は、この夏、広島県立文書館と初めて共同企画で行った「昔のこどもと教科書」の資料展示とあわせて作成したもののインターネット版である。教科書もよく質問のある事例であるが、今回調査したことにより、窓口での案内もしやすくなり、実際に関心を持って訪れる来館者が増えた。

(3) “ひろしま県情報”の内容

“ひろしま県情報”は、当館がオリジナリティを出せる有効なコンテンツである。郷土の人物や宮島に関するものは、広島県立生涯学習センターで行われた「ひろしま学講座」などに際して作成した資料紹介を利用して、インターネットで公開した。このような県内関係機関との連携は、県立美術館の開催行事にあわせた資料展示でも行っているが、特に連携をきっかけに作成した郷土関係の書誌については、今後のレファレンス業務においても貴重なものであり、インターネットでの情報の提供と蓄積を今後も継続したいと考えている。

また、昨年度作成した「広島県を知る本～郷土資料ガイドブック」は、平成 10 年に作成した『広島県を知る 101 冊の本～郷土資料ガイドブック』をもとに、内容を改訂したものである。広島県立図書館が情報提供できる

ものとして、Web 上に公開することが大変有意義だと考えられる情報を有効利用した一例である。

今年度は、従来から希望を寄せられていた県内学校誌の所蔵目録の公開を予定している。

The image shows the title page and table of contents for a guidebook titled "広島県を知る本 - 郷土資料ガイドブック" (Hiroshima Prefecture Guidebook). The page includes a subtitle, a date (平成16年3月30日), and a list of contents under two main sections: "基礎資料編" (Basic Information) and "分野別資料編" (Specialized Information). The specialized information section lists various topics such as the history of Hiroshima, local figures, place names, industry, and education.

広島県を知る本 - 郷土資料ガイドブック	
当館が所蔵する郷土資料のうち、調査・研究に役立つ基本資料を紹介し、「広島県」について知っていただくためのガイドとしてご活用いただけます。	
平成16年3月30日	
目 次	
基礎資料編	
広島県全体について知りたいとき	
分野別資料編	
広島県の歴史について知りたいとき	
広島県ゆかりの人物について知りたいとき	
広島県の地名について知りたいとき	
広島県の行政・議会について知りたいとき	
広島県の経済・産業について知りたいとき	
広島県に関するデータ(統計)について知りたいとき	
広島県の教育について知りたいとき	
広島県の民俗・方言について知りたいとき	

3 「検索のコツ」

現在「検索のコツ」では、「WebOPAC 蔵書検索のテクニック集」として、「AV（視聴覚資料）編」を掲載している。

蔵書の検索は、まず誰もが一番利用するものであるが、検索の技術の有無により、検索結果が大きく違ってしまう場合がある。それは利用者に限らず、資料を案内する図書館員にとっても同じである。そのような場合に必要アドバイス、単なる検索案内以外に何かできないかと考えて作ったのが、この「検索のコツ」である。なにぶん始めたばかりで、内容の充実もまだこれからのページである。

なお、AV（視聴覚資料）を最初に取り上げたのは、最も検索が難しく、窓口や電話での問い合わせが多いからである。

4 「リンク集」

(1) 選択基準

掲載するサイトの選択基準であるが、原則として公的な機関や団体が作成しているサイトを対象としている。これはやはり発信されている情報の責任の所在がはっきりしており、信頼性のあるサイトということができるから

である。また、個人の研究者が運営しているサイトでも、様々な文献をはじめ、インターネット上でも引用されるなど、評価が高いサイトについてはリンクの対象とした。

営利サイトについては、できるだけ偏ることのないよう複数の類似サイトを掲載し、リンク集になっているものを選択するよう努めた。なお、当館では「リンク集」の選択基準について、現在のところ明文化されたものがないのが現状であり、今後の課題である。

(2) 収録分野

サイトの内容に関しては、次の点を重視した。まず、無料で検索できるデータベースが構築されていること、次に利便性の高いリンクの集積があることなどである。

また、学術情報の他、図書や雑誌、新聞記事など、日頃から質問の多いものを想定し、これらに関するものを中心に集めている。

5 現状の取組み

よく窓口で「レファレンスとは、どういう意味なのか」と聞かれることがある。県職員にも知らない人が多い。そのため、県職員、県立学校職員向けにチラシを作成し、各部局にレファレンス利用の呼びかけを通知した。ホームページでは、メールでの質問も受け付けているが、Web上で積極的にレファレンス情報を提供することは、レファレンス・サービスへの関心や理解を高める効果があると考えている。

特に、図書館としての存在意義を考える場合に、これまでに蓄積された情報を発信していくことは、図書館の付加価値サービスとして重要な意味があり、従来の来館利用を待つ図書館ではなく、非来館型の利用者にも積極的に図書館を利用してもらうチャンスにつながる。また、インターネットを通して、利用者はもとより職員全体でも常に情報を共有できるようになった効果は大きい。

6 今後の展望と課題

現在レファレンス・サービスに対する認知度を高めるための取り組みを様々な形で行っている。県民や県内図書館員向けの講座はもとより、県立学校教員向けに図書館サービスに関する講座を開催し、研修センターなどでの講座にも組み入れてもらうよう積極的に働きかけている。

ホームページに関しては、「レファレンス・サービス」のコンテンツを充実させていくために、年間を通した運営方針をたてていく必要性を感じている。新しい情報の追加だけでなく、現在掲載している情報の新鮮度を失わせないためにも定期的に内容を更新していく必要があるからである。特に「リンク集」については、リンク先のアドレスの変更やリンク切れが考えられ、更新頻度をあげる必要があるが、業務の煩雑さとの兼ね合いが課題になってくる。

また、効果的なアピールを実現していくために、ホームページではより利用しやすいデザインで構成していくことが大切である。例えば、蔵書検索画面から「検索のコツ」を参照し、さらには「レファレンス・サービス」のコンテンツにアクセスすることができるし、かけを作っていくなどの工夫が必要である。

現在レファレンス事例のデータベース化を行っており、一定の集積と内容精査を経て近い将来公開する予定である。日常のレファレンス業務の蓄積が、さらに活かせるコンテンツになるであろう。

当館のWeb上でのレファレンス・サービスは、まだ取り組み始めた段階といえるが、今後も他機関の事例を参考にしながら、広島県立図書館独自のサービスの提供を模索していきたい。

福岡県立図書館の レファレンスサービス

1 はじめに

当館では、県内公共図書館の設置率が50%を超えた時期から、市町村支援、レファレンス、子どもの読書推進を柱とした運営をしてきた。特に、市町村支援としての協力レファレンス、図書館職員の資質向上のための研修会開催は、県立図書館の大きな任務として取り組んできた。

2 職員研修の体系化

平成12年12月「生涯学習審議会図書館専門部会報告」や平成13年7月の文部省告示「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」では、職員の資質・能力の向上を図るため、継続的・計画的な研修事業の内容の充実や職員の各種研修機会の拡充に努めるものとされている。

平成16年度、すべての図書館職員が経験年数や研修内容に応じて段階的・計画的に研修が受講できるよう、国や県さらに関係団体等により実施されている図書館職員を対象とした研修を網羅的に体系化、整理し「福岡県公共図書館等研修要覧」を作成した。

それまでの県内の研修実施状況は、特に初任者から中堅職員を対象とした図書館全般に関する基本研修が不十分であったため、新たに経験年数に応じた基本研修等を導入し、より研修内容の充実を図った。(概要は資料1)

3 レファレンスサービスの現状

一般資料室、郷土資料室、子ども図書館でそれぞれレファレンスサービスを提供している。今回は、一般資料室におけるレファレンスを中心に報告する。

一般資料は、貸出用の図書や雑誌を配架する一階閲覧室、参考図書や行政資料を配架する二階閲覧室、新聞を配架する新聞室でそれ

ぞれ提供し、一般レファレンスについては、昭和58年の新館開館以来、調査研究図書館を目指して、二階閲覧室に相談カウンターを設置し専任職員を3名配置(調査相談係6名交代勤務)している。

レファレンスサービスの強化・重点化として、平成15年度から「ビジネス情報コーナー」を設置し、ビジネス支援に取り組んでいる。ビジネス関連図書や雑誌購入の予算増を行い、インターネット商用データベースの一般公開や県内図書館蔵書横断検索を実現するなど、情報提供の充実化を図り、利用の拡大に努めている。

一方、図書館でのレファレンスサービスが、広く県民に知られていない。特に、県立でありながら県職員にさえ十分知られていないことから、ビジネス支援の導入口として、県庁職員に図書館サービスを利用してもらうため、県庁レファレンスや県庁配本車運行等の実施を準備中である。

また、レファレンスツールとして、パスファインダー「調べ方の近道案内」13種を作成して、利用者に提供するとともにホームページでも公開している。

現在、パスファインダーの追加とレファレンス事例集のデータベース化、インターネットリンク集の作成に取り組んでいる。

4 市町村図書館等職員を対象としたレファレンス研修

(1) 参考調査業務新任職員研修

福岡県公共図書館等協議会の研修事業の一つとして、昭和63年度から断続的に各地区で参考調査業務研修を実施してきたが、市町村図書館から、県立図書館での継続的な参考調査業務研修の要望があり、平成9年度から、市町村支援事業として「参考調査業務新任研修会」を実施している。この研修では、図書館サービスの意義とその中におけるレファレンスサービスの位置づけ、基本について理解

を深めることを目指している。

実施概要

ア 対象 図書館業務経験 1~3 年

イ 日程 1 日コース

ウ 定員 40 名

エ 内容

- ・ビデオ「図書館の達人・くらしに生きるレファレンス」上映
- ・レファレンス概論・講義
- ・市町村からの事例発表
- ・館内見学・端末機器操作説明
- ・演習問題調査・発表・協議

相互研修の時間は、ひとつの事例から別の事例や体験談の交換など互いに悩んでいる事例の協議へと発展し、忙しくも楽しい時間を共有する交流の場となっている。

(2) 参考調査業務中堅職員研修

平成 10 年度から、それまで個別的に受け入れてきた短期カウンター実務研修を、全県下を対象とした「参考調査業務中堅職員研修」として実施している。この研修では、自館での実務経験を踏まえて、県立図書館のカウンターで、協力レファレンスの実際と意義について学ぶことを目指している。

実施概要

ア 対象 図書館業務経験 3~5 年

イ 日程 3 日間コース

(年 4 回開催)

ウ 定員 6 名(年間 24 名受講)

エ 内容

- ・レファレンス概論・講義
- ・レファレンスインタビュー
- ・参考図書比較
- ・インターネットやデータベースの利用方法と演習
- ・演習問題調査・発表・協議

平成 15 年度は、このコースの 4 日目に実施していた「郷土資料レファレンス」研修を独立させ、地域資料の収集・保存と地域からの情報発信をテーマに、全国的に先進的取り

組みを行っている図書館の職員を講師として招聘して研修会を開催したが、今後は県立図書館職員による地域資料に関する研修会開催が課題となっている。

これらの研修により、県立図書館及び市町村職員相互の人脈作りが出来、その後の電話等による協力レファレンスでは、相手の顔が浮かんでくるなど意思の疎通がスムーズになってきている。

演習問題作成にあたっては、各人が経験した事例について再調査し、作成後は担当職員全員で目を通して相互に訂正や補充を行うなど、日常的に回答がすむとそこで終了させてしまっている事例を、体系的な調査へと客観的に見直すよい機会となっている。

研修開催は、演習問題作成やグループ協議の進行役、概論講義など、県立図書館職員にとっても、貴重な研修の場となっている。

5 県立図書館職員のスキルアップ

市町村支援としての各種研修の充実、レベルアップのためには、県立図書館職員の資質の向上が欠かせない。そこで、国立社会教育研究所社会教育実践センターの専門研修、国立国会図書館や筑波大学専門公開講座等のレファレンス研修に参加し資質の向上に努めてきた。

高度情報化社会における、紙媒体と電子媒体を組み合わせたハイブリッドな資料・情報提供を目指して、平成 14~15 年度にわたり「デジタル・ライブラリアン講習会」(以下、「DL 講習会」という。)に職員各 1 名が参加した。受講後は、館内伝達講習会を実施した。

平成 16 年 2 月自館システム更新に伴い、すべての業務用端末で館内 OPAC とインターネットサイトの検索が可能となるとともに、情報研修室を設置した。同年 9 月当館を会場に「DL 講習会」を誘致し、当館から 10 名と県内図書館から 9 名が受講した。同年 11 月の県立図書館主催「中堅職員研修会～インタ

ーネットによる情報検索～」では、早速この講習会受講者が講師を務め、成果を上げている。

今後はこの研修を学校図書館との連携・協力として広げていきたいと考えている。

ビジネス支援業務の研修としては、休館日を利用して、商用データベース会社社員による情報検索研修会や特許アドバイザーによる特許情報検索研修会を開催した。

また、(株)日本能率協会総合研究所主催「マーケティング情報収集セミナー」や(財)九州経済調査会主催「情報検索セミナー」、「経済講演会」に参加するなど、地域経済界の動向把握に努めている。

6 おわりに

レファレンスサービスでは、利用者への迅速・的確な資料・情報の提供が求められる。専門職としての司書には、電子機器やメディアを駆使できる技術だけでなく、個々の利用者の要求を正確に把握するための心理学的アプローチの方法や要求内容の分析能力、そして膨大な情報から最も適した情報をフィットさせうる能力等、人間としての総合的な力が一層求められていると考える。

今後とも、組織的な研修の充実を図るとともに職員個々の自己研鑽を促しながら、県内図書館職員の資質向上に努めていきたいと考えている。

< 資料 1 >

福岡県立図書館主催研修一覧

基本研修(新規)

研 修 名	区 分	日数
初任者研修会		2
係長等研修会		1
中堅職員研修会	経験5年未満(隔年)	1
	経験5年以上(隔年)	1

専門研修

資料収集・整理研修会	郷土資料含む	2
情報・レファレンス研修会 (参考調査業務)	入門コース(新任職員)	1
	研究コース(中堅職員)	3
子どもと読書研修会	児童図書館入門講座	6
	レファレンス・絵本講座	5
	研究講座	7
	赤ちゃん絵本 (ブックスタート)講座	3

福岡市総合図書館における レファレンスサービスに関する事例

福岡市総合図書館は、こども図書館、文書部門、郷土資料部門、映像資料部門を含む総合情報施設である。市内に9つの分館を持ち、市民図書館として、また地域の中心的情報センターとして活動している。蔵書数は総合図書館で100万冊を超え、分館を併せると165万冊余りを擁している。他に、外国雑誌94タイトルを含む雑誌類が、寄贈も併せて1,000タイトル以上、新聞は外国新聞34種を含め87種類を収集している。

大学図書館との協力体制については、平成14年3月以降順次呼びかけ、平成17年4月までに市内11大学のうち過半数の7大学10図書館と資料の相互貸借を実現しており、引き続き拡大に向け調整中である。また、専門性の高いレファレンスに対して協力を仰いでおり、県立図書館や、市の関連施設である美術館、博物館、男女共同参画推進センター、福祉プラザ、健康づくりセンター、福岡アジア都市研究所などの図書館(室)を併設した施設との連携とともに、レファレンスの強力なサポート役となっていたいしている。

レファレンス受付件数は、平成15年度実績で、図書部門だけでも17万件を超える。毎日数多く寄せられるレファレンスに対して、効率よく正確な情報を提供するため、また利用者に対して公平に業務を遂行するため、必要な事項を定めている。また、利用拡大のため、利用者に対して周知を図るよう広報誌を発行している。

1 レファレンスマニュアル類

(1) 目的

福岡市総合図書館相談カウンターでは、来館や電話によるレファレンスを、すべての相談者にできるだけ均質なサービスをするため、また提供するサービスの質を高め、レファレ

ンス内容の傾向を時系列で把握するため、各種要領やマニュアルを作成している。

(2) 種類と内容

ア 福岡市総合図書館調査相談事務処理規程

レファレンス事務として取り扱う範囲や、制限事項、受付方法について規定している。

イ 調査相談事務マニュアル

各カウンターにおける事務分担や、相談内容の類型ごとに調査範囲を定め、相談媒体ごとに受付から回答までの一連の流れや担当を引き継ぐ場合の方法などを規定している。また、未解決問題の取り扱い、レファレンス記録の記入方法および、統計数値のカウント方法について定めている

ウ 調査内容と統計値の記入方法

統計のカウント方法に関して、さらに詳しく規定するもので、調査の類型ごとにカウント方法を定め、相談員の間で誤差が出ないようにしている。

2 レファレンス記録票

(1) 目的

各相談員が受けた質問のうち、回答に至ったケースを記録する。DBへの登録用紙として使用するとともに、各人の質問・回答を係内で回覧・周知する。回答内容に改善の余地があれば、意見を記入し回答者が再調査するなど、回答の質を互いに高めるよう努力している。

(2) 記入内容

質問内容、分野、キーワード、受付日時、回答日時、回答に要した時間、回答までの経緯、回答に使用した資料と該当ページ、および必要に応じて質問者の住所、氏名、連絡先を記入する。

また、当館の所蔵資料以外の情報を回答として用いた場合には、理由とともに情報の種

類や連絡先を記入する。

質問内容は、簡潔にわかりやすく記入し、キーワードは4つまでの言葉で、同義語、上位概念語などを含み、DB 検索で類似する質問を効率よく探せるよう配慮して選ぶようにしている。

3 レファレンス DB

(1) 目的

相談カウンターには、毎日多くの質問が寄せられるが、過去の同一または同種の質問を登録し、検索することで回答までの時間を短縮するとともに、均質な回答ができるようDB化している。

(2) 入力項目

キー部は最大4つのキーワードで構成されている。仮名入力する読みと、日本語入力する表記に分かれ、読みの前方一致でヒットするようにできている。

質問文を仮名と日本語で入力する。

また、必要に応じて紹介先や備考を入力する。回答に使用した資料の資料コードと該当ページを入力する。

(3) 検索

キーワードを仮名入力し、読みの前方一致するキーワードが複数存在する場合にはキーワード一覧表が表示されるので、選択する。複数のキーワードでのクロス検索も可能である。

入力キーと合致する質問文が表示されるので、参考になりそうな質問文を選択すると、回答の内容が表示される。

(4) メンテナンス

レファレンスは、DB 利用時に行なう。過去の事例に付け加えるべき資料が出てきた場合には、利用したDBを修正し、修正後の画面のハードコピーをとって、レファレンス記録票とともに回覧する。

4 レファレンスだより

(1) 目的

図書館サービスの一つであるレファレンスサービスの事例を定期的に紹介し、本サービスを周知して利用を促進するとともに、調べ方のコツを会得してもらい利用者の調査スキルを向上させる。

(2) 発行周期

毎月1回の発行を原則としているが、時節に応じて特集号を組んでいる。

各月号には、前々月のレファレンス件数と、前々月のレファレンス事例のうち人文、社会、自然科学の各部門と郷土部門から選んだ、興味深い質問を選択し、回答を紹介しているほか、調べ物に役立つトピックを選び紹介している。

また、夏休みには調べ学習の生徒や児童向けに特集号を発行し、調査内容に応じた調べ方や、資料の排架場所を説明して、子供たちの調査をサポートしている。

(3) 発表媒体

A4の色用紙に両面印刷し、館内各カウンターやパンフレットボックスに置いて配布するほか、関係団体に送付している。

また、当館ホームページのお知らせ（広報誌）では毎月最新号を更新するほか、過去数ヶ月分を読むことができる。

名護市立中央図書館(沖縄県)における地域資料の収集と

レファレンスサービスへの活用

1 名護市の図書館のあゆみ

1951年、名護市に図書館を核とした「名護琉米文化会館」が開館した。図書の貸出や閲覧サービスと併せて、沖縄本島北部地域に自動車図書館も走らせていた。米国の沖縄占領政策の一端を担ってこいたこの施設は、沖縄の日本復帰に伴い、その役目を終えることになる。

名護市立中央図書館の前身は、個人の寄贈による建物と図書の一部を元に設置した崎山図書館である。崎山図書館は1967年の開館から約30年間、264㎡という小さい建物ながらも名護市の唯一の公共図書館であった。

しかし、1980年頃には、より充実した図書館サービスを求める声があがり、市民によって「こんな図書館をつくらうよ会」が結成された。この会では、バザーによる収益金を名護市へ寄付すると同時に新図書館の開館を要請し続けた。そして、新図書館の建設が決まった後も、Tシャツやテレホンカードを作り、市民の側から図書館をPRしてくれたのである。

その後、1991年に図書館建設準備室が設置され、8年の準備期間を経て1999年3月に名護市立中央図書館(以下名護図書館)が開館した。

名護図書館は、延べ床面積が約4,600㎡、収容可能冊数が約30万冊、閲覧室以外にもAVホールや会議室などを備えた多機能型の図書館である。また、移動図書館「がじまる号」による巡回貸出サービスも行っている。

2 地域資料の収集

名護図書館では、建設準備段階より、奄美諸島、琉球列島からなる琉球弧の資料を「地域資料」として考え、資料の収集を行ってき

た。この地域資料は、行政資料とこの地域について書かれた資料、この地域が舞台となっている小説などの総称として用いている。資料の収集は、「名護市立中央図書館における地域資料収集基準」に基づいて行っている。

この基準は、「地域資料を収集し、保存し、提供するの地域図書館の義務である」という基本的な考えに立脚し、市民の調査研究、その他生活情報の提供に資するとともに、地域の歴史資料として後世に継承するため、資料の収集を円滑に進めることを目的としている。(「名護市立中央図書館における地域資料収集基準」より抜粋)

また、収集対象地域の範囲や収集する資料の内容も、この基準に細かく設定されている。

これまで、県の各機関を始めとして、県内、奄美諸島の市町村担当部局や教育委員会に協力を仰ぎ、年に1、2箇所は職員が直接現地に赴いて収集してきた。また、自費出版資料や学校の記念誌、各種団体の記念誌、字誌(史)なども出版情報を集め、関係者に連絡を取って収集している。

収集した資料は、字誌(史)の作成や子どもたちの調べ学習、学生の論文、通過儀礼の際の細かなしきたりを調べるなど、日常的に幅広く利用されている。

3 地域資料を用いたレファレンスの回答事例

名護図書館でのレファレンスの受付件数は、平成12年度は126件、平成13年度は223件、平成14年度は246件である。その中で、地域資料を用いたレファレンスの回答事例には次のようなものがある。

事例(1) 名護市で学校給食が始まった年はいつか?

回答(1)

ア 『写真集名護 名護ひとびとの100年』(名護市史編さん室編 名護市役所刊)の年表に、「1960(昭和35)年

1 月全琉の小中校でパン給食がはじまる」という記述がある。

イ 『わたしたちのなごちょう』(名護教育区教育委員会編 沖縄時事出版刊)の年表に、「昭和 38 年名護小学校完全給食が始まる」という記述がある。

他に『沖縄県学校給食会 30 年のあゆみ』(沖縄学校給食会編・刊)を参考資料として提供した。

事例(2) シーサーの写真がみたい。

回答(2)

ア 『わたしのシーサー あなたのシーサー』(週刊レキオ編・刊)

イ 『沖縄の魔除け獅子』(長嶺操著 沖縄村落史研究所刊)

ウ 『青い海 1982 年秋季号 ハイサイシーサー』(青い海出版社刊)

以上 3 冊を用意し、『青い海』を貸出した。

事例(3) EXPO'75 についての写真集が見たい。

回答(3)

ア 『沖縄国際海洋博覧会』(石原明太郎編 国際情報社刊)

イ 『沖縄国際海洋博覧会の記録』(通商産業省編・刊)

以上 2 冊を提供した。

事例(4) 終戦後、羽地村に田井等市というところがあったが、『羽地村史』以外のそれに関する資料が欲しい。

回答(4)

ア 『名護・やんばるの戦争』(名護博物館刊)

イ 『沖縄県史第 8 巻 各論編 7 沖縄戦通史』(琉球政府編 国書刊行会刊)

ウ 『羽地地区の墓』(名護博物館刊)

エ 『語りつく戦争第 1 集』(名護市戦争記録の会編 名護市役所刊)

以上 4 冊を提供した。

事例(5) 名護図書館の『図書館通信がじ

まる 59 号』のコラムに書かれていた、

「雨乞いのために魚毒漁が行われていた」ことについて参考文献を教えて欲しい。また、そのような雨乞いは現在も行われているのか知りたい。

回答(5)

雨乞いに魚毒漁が用いられたことについての参考文献は次の 2 点を紹介した。

ア 『沖縄文化史辞典』(琉球政府文化財保護委員会監修 東京堂出版刊)の魚毒の項に記述がある。

イ 『八重山小話 その自然と言語習俗』(瀬名波長宣著 沖縄春秋社刊)

魚毒として使われるイジュの木についてと、沖縄県内の雨乞いについての参考文献として、『沖縄大百科事典全 4 巻』(沖縄大百科事典刊行事務局編 沖縄タイムス社刊)を紹介した。

質問者が関東在住だったので、インターネットで国立国会図書館の蔵書検索を行い、上記の本が全て所蔵されていることを知らせた。

以上、五つの事例の他に、子どもたちからも次のような調査相談が寄せられている。

事例(6) シーサー、紅型、エイサー、沖縄戦などについて調べたい。

事例(7) 「祖父母が子どもだった頃の子どもの遊び」について調べたい。

事例(8) 学校の側を流れる川について調べたい。

残念ながら、ほとんどの地域資料は大人向けであり、子ども向けの資料は少ない。沖縄県を一括りにしての資料なら、子ども向けで調べ学習に使えるものもある。しかし、特定の地域に関する資料は、各地区の教育委員会や教師が作成した、小学校社会科の副読本以外は無いに等しい。

このように、使える資料は少ないにも関わらず、子どもたちの地域をテーマにした調べ学習は今後も増えることが予想される。名護

図書館も参加している、沖縄県公共図書館連絡協議会児童部会では、調べ学習でよくテーマにされる紅型、琉球ガラス、さとうきび、シーサー、エイサーについて、部会参加館で実際に使った参考文献のリストを持ち寄って資料を作成し、共有している。

4 今後の課題

当館では、開館以来、レファレンス専任の司書を置いていない。市民からのレファレンスには館長、係長も含めて、全員で対応してきた。開館当初は、司書のほとんどが若くて図書館での実務経験に乏しく、担当者を置いたとしても個人では十分に対応できないだろうと考えたためであった。同時に、担当者の不在を理由にレファレンスを断る、たらいまわしにするということをしたくなかったのである。

しかし、その弊害として、記録や統計を取るといった基本的なことがおろそかになってしまい、情報の共有が難しくなっている。また、図書館全体でも、司書個人でもレファレンス研修を行っていないために、調査力の向上も図れていないのが、当館の現状である。

地域に関するレファレンスについても、地域資料や地域の事情に詳しい職員が退職や異動により少なくなったため、回答に時間がかかる事例が増えている。加えて、平成 14 年度、15 年度には緊急雇用対策事業で、平成 16 年度は新たに専任の職員を配置して、収集した資料の登録作業等を行っているが、まだ多くの資料が閉架書庫に眠ったままの状態となっている。

名護図書館が、地域の情報センターとしての役割を果たすためには、現在のレファレンス体制の見直しや研修への取り組み、地域資料の整備の専任職員の継続的な配置が、今後の課題であると言える。

全国調整委員会委員

2004年度（平成16年度）

地 区 名	所属図書館	委 員 氏 名
北日本	福島県立図書館	三野宮育也
関 東	千葉県立中央図書館	鈴木 忠
	神奈川県立図書館	安田 清高
東海・北陸	石川県立図書館	久保 泰子
近 畿	大阪府立中央図書館	仙田英一郎
中 国	岡山県立図書館	山本 公子
四 国	徳島県立図書館	岡田 康男
九 州	佐賀県立図書館	島崎 敏江
事務局	全国公共図書館協議会 東京都立中央図書館内	事務局長 川田 明良
		事務局次長 入江 大
		事務局担当 上田奈緒美

編集委員会

吉田 昭子（都立中央図書館）
入江 大（事務局）
上田奈緒美（事務局）

公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書
(2004年度 全国公共図書館協議会調査研究事業報告書)

発行日 2005年3月17日

編集発行 全国公共図書館協議会
〒106-8575 東京都港区南麻布5-7-13
東京都立中央図書館内
03-3442-8451(代)

印刷所 東京都同胞援護会事業局
東京都千代田区外神田1-1-5昌平橋ビル