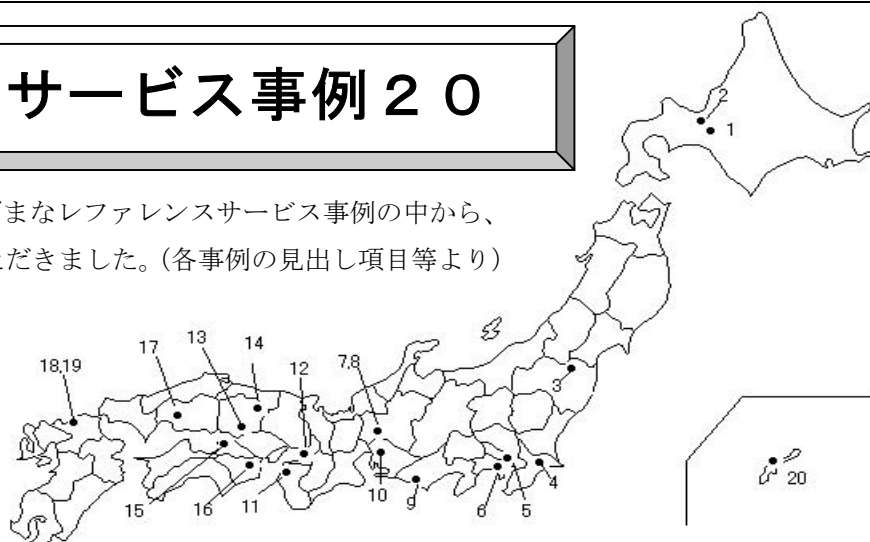


第 2 部

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)



(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	(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
(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	(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
(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	(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
(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	(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

(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.86	(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.89
(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.92	(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.95
(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.98	(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.101
(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.104	(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.108
(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.110	(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.113
(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.116	(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.118

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い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に、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ー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。

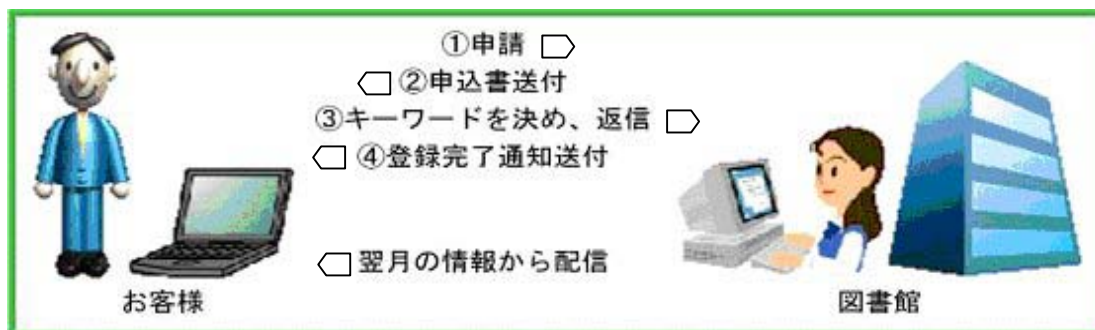
ご利用いただけるサービス内容

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に力を入れている。

(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 (12 p)

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

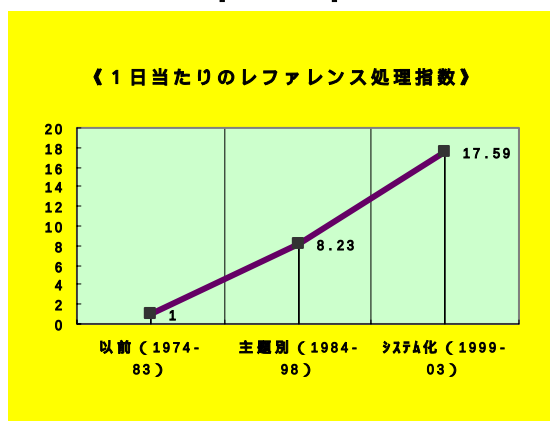
1999 年 4 月、当館の電算システムが稼働した。レファレンスデータベースシステムについても、同時期の稼働を見ることができた。

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多いと思われる。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に加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 名のみの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番目としては、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。