

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

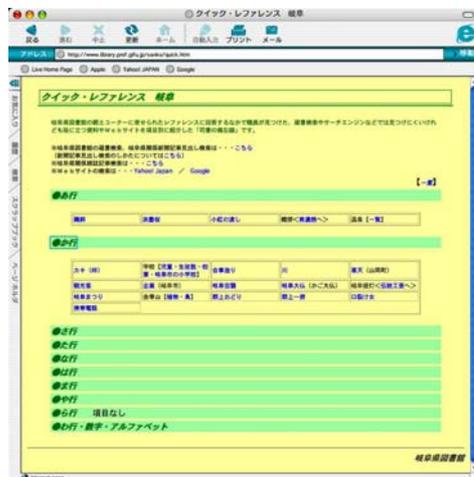
岐阜県図書館では、レファレンスツールの一つとして岐阜県に關係する新聞記事見出しや雑誌記事索引をホームページで公開している。ここでは、2004年からホームページで公開を始めた、当館の郷土コーナーでよくある質問をまとめた「クイック・レファレンス岐阜」と郷土レファレンスの基本書である『岐阜県史』のオンライン目次について紹介する。

(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にお勧めしている。

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、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。