

## 1. はじめに

本部門の研究主題は「レファレンスサービスを活性化するために」であり、このテーマのもとに講演や事例発表等が行われた。本研修会の案内にも「地域の課題解決支援など新しく登場したサービスの実践において、レファレンスサービスは中核にある」とその重要性を指摘される通り、レファレンスは司書の専門性を問われるサービスであり、資料の収集・貸出しだけではない重要なサービスだと捉え強い関心を持っていた。一方で同案内には「まだ広く市民に普及・定着しているとは言えないにもかかわらず、すでに件数など減少している館も見受けられる」との記述もあり、あらためてレファレンスの意義を整理し新たな知見を得るために本研究集会に参加した。

## 2. 研修内容

### (1) 基調講演

「レファレンスサービスの活性化と将来像 ―現状と課題の論点整理から活性化の方策まで―

慶應義塾大学 名誉教授 田村 俊作 氏

講演ではレファレンスについて図書館員が何を大切にしているかについて「理論編(レファレンスサービスで図書館員が何をしているか)」と「実践編(実際の運営)」に分けて説明があり、最後に「展開編(今後の姿)」でまとめが行われた。以下にそれぞれについて簡単にまとめる。

「理論編」では、レファレンスは「図書館からアクセス可能な情報源を用いた情報提供」と「人的サービス」の二つの構成要素から成り、それぞれ独立したサービスとして展開することも可能であるが、他のサービスの一部として展開することも可能であり、その捉え方が今後の展開にも関わるとの指摘があった。また、利用者自身の情報探索(セルフ・レファレンス)について、学術の世界の「資料調べ」は研究の一部であり、それができなければ研究者ではないという捉え方もあるが、EBM(evidence-based medicine)の見地から専門外の探索や文献検索で図書館員が関わる余地があると思われる。また、大阪府の市場化テストを巡る議論での過剰なサービスとの批判に対してレファレンスは人と資料を結びつける役割を果たしていること、利用者は資料を見つける事より「どうすべきか」と助けを求めている面もあり、その思いに寄りそう対応が必要であるという説明を受けた。

「実践編」では、(1)レファレンスの処理の中で行われていること、(2)どこまでサービスを提供するか、(3)「個人情報保護」の下での人物情報探索の困難さなど7項目について語られたが紙面も限られるので、この中で特に印象に残った(2)についてまとめる。

図書館学の5法則を提唱したランガナタンは即時レファレンスサービスとして(「1. 質問を持ってきた人が、事実を自分で探せるようになる経験を提供する」、「2. 質問を持ってきた人が、自分で解決を見つけられるように、筋の通った考え方に導く」、「3. 適切な解決を提供する」)の3つを紹介している。1は、自分で探す場面に寄り添う支援であり、2は探し方の検討を行う場面に寄り添って支援するものである。3は結果が急がれる場合の直接支援である。また、図書館ができることを見極め禁止事項、制限事項に該当する場合、利用者が「紙資料」と指定してきた場合等の対応が図書館員によってブレが生じることがないようにしなければならないと指摘された。

「展開編」では、「理論編」の二つの構成要素を軸としながら、それに沿ったサービス展開を考えていくべきとの指摘があった。例えば、レファレンスから利用者のニーズを把握して選書に生かしたり、掲示やコーナー展示に生かしたり、イベント企画に繋げていくという事である。

### (2) 事例発表

岡山県立図書館、調布市立図書館、恩納村文化情報センターの取り組みについて事例発表があり、基調講演と重なる具体的な事例が報告され参考になった。

## 3. おわりに

今回の研修で繰り返し語られたのが「寄り添う」という言葉である。近年はますますデジタル化が進み効率化が求められる世の中だが、レファレンスにはむしろ人間臭いかかわりが求められていることを感じた。レファレンスは単に質問を受けて回答し、記録として蓄積していく行為ではなく、質問や課題解決の過程に埋め込まれているニーズや活性化のヒントを拾い上げ、図書館運営につなげるものだという視点を得たことは新たな気づきだった。今回このような機会を与えていただいたことに感謝するとともに、今後の業務の中で今回得た知見を生かして図書館の活性化に繋げていきたい。