

レファレンスサービスの方法と実際

小田 光宏 (青山学院大学)

【講義】

レファレンスサービスの方法に対する理解

※レファレンスサービスのガイドライン (案) をもとに

A 用語

- ・用語は、誤解を生まないよう表記や補足説明に配慮し、統一して用いる。

B サービスの内容

- ・レファレンスサービスは、直接サービスと間接サービスから構成する。
- ・直接サービスは、情報提供と利用案内 (利用指導) からなる。
- ・自館所蔵の資料で回答を提供できない場合には、他機関や専門家への照会、すなわち、レフェラルサービスをレファレンスサービスの一部として行う。
- ・間接サービスは、利用者の自発的な課題解決活動に資するよう、レファレンスコレクションを整備することが基本となる。
- ・レファレンス質問は、何らかの情報を求める利用者が、図書館員に援助を求めて発する質問 (相談) を指す。資料の所在や所蔵について尋ねる質問、読書資料の紹介を求める相談も、レファレンス質問として扱う。
- ・レファレンス資料は、資料中の特定箇所を参照して使うことを想定して作られた資料である。これには、印刷媒体のレファレンスブックばかりではなく、CD-ROM 形態あるいはインターネット上のデータベースも含まれる。
- ・レファレンスコレクションは、レファレンス資料や自館で作成したレファレンスツールを、所定の方針に基づいて収集して蓄積したものを指す。インターネット上の情報源については、アクセスしやすいように作成したリンク集をもって代替させる。

C サービスの範囲

- ・提供するレファレンスサービスの範囲や利用者への対応方法は、図書館の方針に基づいて定める。定めた内容は、担当者による差がないように、規程類に明記する。

D 施設と設備

- ・レファレンス質問を受け付ける場として、独立したレファレンスデスクを設ける。
- ・レファレンス質問を受け付ける場であることがわかるように、明確な表示（サイン）を設ける。
- ・レファレンスデスクの近くにレファレンスコレクションを置き、さらにその周囲に、閲覧席を設ける。

【別法】

- ・独立したレファレンスデスクを設けられない場合、すなわち、レファレンス質問を受け付ける場が、他のサービスと一体となっている設備の場合には、仕切りを設けたり、距離を設けたり、サインで強調するなど、独立性が高まるようにする。
- ・施設上、レファレンスルームが設けられている場合には、そこにレファレンスデスクが設置されるはずであるが、そうした場合、レファレンスルームの存在を利用者にはっきりとわかるようにする。
- ・施設上の制約からレファレンス質問を受け付ける場を設置できないときにも、貸出カウンターその他の場において、レファレンスサービスを提供している旨のサインを必ず明示する。

E レファレンス担当者

- ・レファレンスデスクには、レファレンス担当者を常駐させる。
- ・レファレンス担当者は、専門的知識と技術を有した図書館職員を配置する。専門的知識と技術は、図書館情報学を学び、経験によって高めていることを前提とする。
- ・レファレンス担当者は、日常的なOJTを行うとともに、研修会に参加して、技能の向上に努める。

【別法】

- ・専門的知識と技術を有していない図書館職員をレファレンスデスクに配置する場合には、専門的知識と技術を有する図書館職員が指導し、かつ、点検・評価を厳格に行う。

F レファレンスコレクション

- ・図書館の規模、財政、方針、利用者の要求などに基づいて、必要かつ十分なレファレンスコレクションを整備する。
- ・レファレンスコレクションは、一般コレクションとは別置する。
- ・レファレンスコレクションは、全面開架を原則とする。
- ・二次資料（書誌、索引）を作成したり、インフォメーションファイルを編成したりするなど、自館作成ツールの整備に努める。
- ・利用案内に資するように、また、利用者の自発的な課題解決活動に役立つように、資料や情報の調べ方を案内したパスファインダーの作成に努める。

【別法】

- ・レファレンス資料を一般資料と混在させる場合には、レファレンス資料と一般資料との識別が、ブラウジングによってしやすいように配慮する。

G PR 活動

- ・レファレンスサービスを提供していること、また、提供しているレファレンスサービスの範囲や方法について、明文化し、利用者に伝える努力を行う。

- ・図書館内の掲示に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・館内案内図（フロアマップ）に、レファレンスサービスを提供している場を明示する。
- ・利用案内書に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・図書館のホームページに、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・掲示、館内案内図（フロアマップ）、利用案内書、ホームページなどに用いる用語や説明文がまちまちとならないようにする。

H 記録

- ・対応したレファレンス質問、回答、回答プロセスなどを記録し、レファレンス質問の処理事例として残す。
- ・記録にあたっては、一定の書式を用意して対応する。

I 経営

- ・レファレンスサービスを提供する部門（係）を設ける。
- ・レファレンス担当者を、分掌上、明らかにする。
- ・図書館の運営方針や活動内容を記した規程において、レファレンスサービスを提供する旨を明記する。
- ・レファレンスサービスの方針、サービスの範囲、受け付けるレファレンス質問の制約などを明記した内規やマニュアルを策定し、公開する。

J 評価

- ・提供したレファレンスサービスの評価を行う。
- ・評価は、質問回答サービスとレファレンスコレクションに対して行う。
- ・評価は、定量的な評価と定性的な評価の両面から行う。

※レファレンスサービスに関する研究・実践の状況をもとに

資料1 「レファレンスサービスの新しい潮流」（2005）

資料2 「レファレンスサービスの潮の流れはいま」（2017）

【演習】

地域の課題解決に資するレファレンスサービスの実際に対する認識

※事前課題の確認（地域の概要）

- (1) 地域（地方自治体）の地勢，文化，産業などの面における特徴
- (2) 地域住民の特性
- (3) 地域（地方自治体）の解決課題

※事前課題の確認（自館の取り組み）

- (1) 自館におけるレファレンスサービスの概要
 - ・直接サービス（カウンター，電話，電子メール等による質問回答サービス）の概況
 - ・間接サービス（レファレンス情報源の形成，ツール作成，情報発信等）の概況
- (2) 地域住民の特性と地域（地方自治体）の解決課題を踏まえた図書館サービスの実際

※検討課題

- (1) 地域課題に対して貢献するためには，現在のレファレンスサービスを，どのように変容させる必要があるでしょうか？
- (2) 地域課題に資するレファレンスサービスを実践するためには，担当者には，どのような能力（知識，技術，態度）が求められるでしょうか？