

2008 年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修 (1)

2008 年 11 月 24 日 (月) 第 9 回

領域 2 区分 B②

レファレンス・インタビューの方法

(付録: 非公式レジュメ
—レファレンス・サービスの実践のため—)



富士大学

経済学部教授

図書館は情報社会の羅針盤

図書館学
主 任

齋 藤 文 男

レファレンスインタビューを

レファレンス・サービスを分解して考える

利用者の質問・相談から始まる直接的なレファレンス・サービスを構成する要素は、①利用者、②質問事項、③図書館資料、④図書館員(司書)、⑤回答(典拠資料の提供)の5つです。

そして、これらの要素を有機的に結びつけるのが次の作用です。

レファレンスインタビューを含む

- 作用 I - 質問内容についてのやりとり (Question-Negotiation)
- 作用 II - レファレンス質問の分析 (Question analysis)
- 作用 III - 探索戦略 (Search strategy) の確立 (最初の手は?)
- 作用 IV - 探索の実行と回答の発見 (Search & Answer selection)

これらの4つの作用は、人間(利用者)と人間(図書館員)による共同・協力の相互作用を中心にして、図書館資料(文献・データ・情報)という多種多様な物的対象が関係して展開するために、実際のレファレンス現場では非常に複雑なプロセスとなります。したがって、公立図書館の蔵書形成力と、図書館員の資料把握能力、コミュニケーション能力やレファレンス経験がモノをいうことになるのです。

専門技能が必要な4作用の連続性

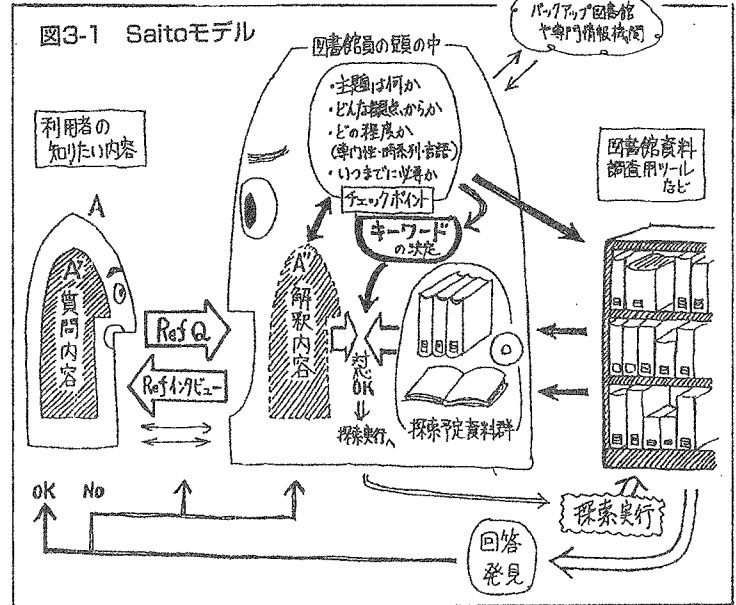
利用者の声かけから典拠資料の提示(回答)までが、いわゆる直接レファレンスのプロセスですが、この流れのうちに会話力・資料把握能力・探索技能などの技術的専門性が発揮されます。

4つの作用とは、I 質問内容についてのやりとり、II 質問の分析、III 探索戦略の確立、IV 探索の実行と回答の発見、なのですが、実践では I~III は図3-1のように、ほとんど同時(せいぜい10秒以内)に輻輳して進行します。 そうでない

スムーズな案内・指示とはなりませんし、「頭の中は真っ白、体フリーズ」になってしまっているのは、「忙しそうですから、もう結構です!」と言われてしまいます。たしかに図書館員は忙しいのですが、「忙しそうですから……」と言われることは、「あなたは素人なのね、時間のムダだわ」という意味なのです。そう思われてしまったら、その図書館員にはもちろん、他のスタッフにも支援を求める声かけはできないでしょう。その意味でも作用 I~III の技能は、図書館サービスをつなぐ重要なポイントなのです。

レファレンスの特性

- ・「読書案内」(本の案内)のカタチの質問
- ・包括的・総合的質問から入ってくる(遠回しの質問)
- ・図書館員もたずねる質問をする(例)HOY



ちなみに、図3-1の解説です。

- ◆ A (利用者の知りたい内容) = A' (質問として表れる内容)ではありません。図書館員とのやりとりで表明されるのは、A' です。
- [理由] ・考えていることが言葉ですべて表現しきれない。
- ・(図書館員であっても)初対面の人には、思っていることを全部はしゃべらない。
- ・貸出カウンターやフロアだと、十分なやりとりが

せいぜい10秒以内に(利用者を伴って)最初の手と次の一手を実行する

- レファレンスでの利権特性
- ◎ 迷い、はたどい迷っている。
 - ◎ 先ず、セルフ・レファレンス。
 - ◎ OPACを本棚確定に使っている。
 - ◎ カウンターでの質問は、やりづらい、コワイと思われている。
 - ◎ 「カウンター職員に質問することは、フロアの職員に質問するのとは比べて3倍の気が必要」
 - ◎ 1次資料が解決させようとする。
 - ◎ 質問のきっかけをめぐら(あるいは職員に気付かせようとしている)。
 - ◎ 質問相手を選んでいる。

できる雰囲気がない(と、感じる利用者もいる)。
 ・図書館員の応接がヘタだと、利用者は自己規制を行う。

◆A'(質問として表れる内容) = A''(図書館員の解釈内容)とは限りません。

[理由]・双方の質問内容への認識程度、表現された言葉への解釈が異なる(しばしば質問分野の主題知識は利用者の方が高い。しかし探索技能や調達方法は図書館員が熟知している)。だからこそ、協力共同レファレンス(簡単に言えば、いっしょに書架に出向くレファレンス)が重要なのです。

質問についてのやりとりは、A' = A'' に限りなく近づける作用です。また、ポイントを突いたやりとりは、利用者も気づかなかった点やあやふやな点を、うまくまとめさせて表現させる可能性を持っています。

今回のメインテーマ
レファレンスインタビュー
も含まれる

作用 I 一質問内容についてのやりとり

何かの調べや、情報・データを探しにきた利用者^と図書館員のやりとりは、まずは、何について(主題とかテーマ)、そのどんな点(観点)を浮かび上がらせる相互作用なので、複雑で微妙なやりとりです。図書館界では、質問内容を明確に理解するために、図書館員が逆質問するレファレンス・インタビューという言葉が一般的に使われています。しかし、実践現場での利用者^と図書館員とのやりとりは、双方が協力しての探索中でも、典拠資料を提示しての回答時でも必要不可欠なので、私はレファレンス・インタビューという言葉で「やりとり」全体を表現しきれないと考えます。

しかし、「レファレンス・サービスはその成否の半分以上が、質問を受ける時に決まるといっても過言でない」(富山市立図書館、朝日奈万里子)、「利用者が何をのぞんでいるかが正確につかめたら、レファレンス・サービスや情報サービスの

やりとりは
4回できる

- ① 質問時
- ② 主題書架に移動中
- ③ 主題資料を使った探索中
- ④ 回答(典拠資料)提示の時

戦いは半分終わった」(Collison, Robert L.) という言葉もまた真理なのです。

一方、「何かを調べている・探している」こと自体が個人のプライバシーの範囲であり、だからこそ最初は遠回しの質問となります。利用者は「よくわからん」から調査・探索の支援を求めるのであって、「よくわからん」ことをより正確に聞き出そうとするレファレンス・インタビューには脅威を感じる人もいる模様です。

そっけないですね？
皆さん

レファレンス質問による利用者^と図書館員の「めぐりあい」は、とても複雑で微妙です。こういう機械では対応できない場面でこそ、司書の専門性の一端を発揮しなければなりません。

私は言いたい!!

私の体験上から、マスターすべき6つの技術的側面を記します。

質問内容についてのやりとりのときは、利用者の目を見て真剣かつフランクに対応する。

特に質問のスタート時は、利用者独自の言い回しで「よくわからん」ことを説明する努力の段階であるし、図書館員の方は注意深い傾聴・認識化という重要な時期なので、(うなずき、などをして) 応対だけに集中します(図書館員の頭の中では、もう質問内容のキーワード化が始まっていますが……)。

自然なうなずきは重要なスキルです。

ここで重要なのは、目線をメモ用紙に落とさないことです。質問されている最中にメモなどできませんし、絶対にしてはいけません。メモする行為に神経のある部分がいつてしまい、質問内容の把握が曖昧になるし、利用者も目線をメモに落とし、質問内容の表明もメモのスピードにあわせてしまいます。この段階では利用者の目を見て、うなずいたりして、頭のうちに質問内容をキーワードでメモリます。司書養成のビデオでは、質問スタート時に下を向いてメモを取る場面がありますが、あれは現実のものではありません。

おすすめ
その1

質問を復唱するのがコツ **復唱法**

質問のスタート時は、利用者は緊張でガチガチですが、図書館員の方もどんな質問が来るのか不安でドキドキですね（もちろん、それを顔に出してはいけません！）。

これを解消するのが**復唱法**です。利用者が言った質問の主題・テーマを、ゆっくりと復唱することです。利用者は物理的にもひと呼吸では質問内容の全部を話しきれません。ここで表明できるのは、「〇〇〇について」という主題・テーマ止まりでしょう。図書館員は今聞いた質問ですから、まだ行動を起こしません。

そこで、「そうですね。〇〇〇について調べているんですね？」と復唱します。図書館員は復唱して、利用者の次の発言が終わるまでに、過去の同様の調査プロセスを想起したり、「主題は？ 観点は？ そのキーワードは？」とか、

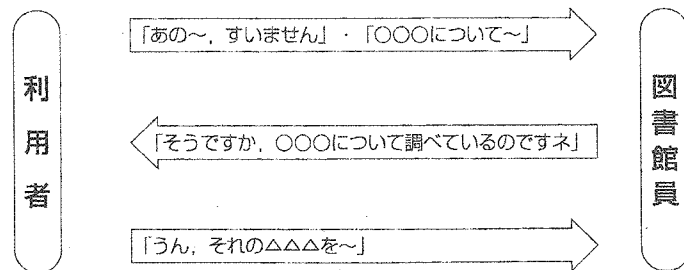
「最初の一手はどれにしようか」とか考えながら、自分を落ち着けます。まあ、時間かせぎですね。←ポイントには違いない

利用者にとっては、自分が言ったことがそのまま返ってくるので、それを土台にして次の発言が誘発されやすくなります。「うん、その△△△なんですが……」

最初の一手
とっさの一手

の判断が、その後のRSの正否を決する。

図3-2 復唱法



※ 〇〇〇は質問内容の主題、テーマ。
△△△はその主題の中の、具体的に
知りたい情報（観点）。

復唱法は、利用者と図書館員の双方にとって重要な手法です。これに親和感を伴って誘い込めることは、レファレンス・サービス上の重要な専門性、あるいは技術です。

最初にして最大の
レファレンス・スキル

復唱法の効果をまとめると、次の3点です。

- ① その間に気を落ち着けて、しっかり探索戦略をたてる。（時間かせぎ、たネ）
- ② 利用者にまだ話しきれていない観点やキーワードを誘発させることができる。
- ③ 復唱を聞いて、同種のレファレンス経験のある同僚が手助けしてくれることがある（たまにですが……）。

ココ重要です!

レファレンス質問の内容を、**キーワード**（3語以内）で認識する。

おすすめ
その2

実践（実戦）のレファレンス質問は、文字によるものではなく、言葉によって通常一度だけです。ですから復唱したりするのは、話し言葉を、内容を端的に表現する言葉（キーワード）で認識し、それを頭のうちに刻み付けます。利用者の言った自然語でも、図書館界の統制語（NDCの主題語）でもかまいません。一番表現が優れている単語（人名や事項名など）です。しかも経験上、**3語まで**それ以上は考えや探索手法が分散してうまくいきません。

私だけでなく多くの
スタッフも
そんな感じでした

伝統的な活字資料を使うにしても、デジタル資料を検索するにしても、どうせキーワードで調べることになります。Ⅱ部のプロセス事例の41番、「日本の船はなぜ〇〇丸なんですか？」では、自然語のキーワードは「船」、件名語・統制語は「船舶」でしょう。「船舶」という言葉で、図書館員の頭のうちにはNDCの「550」が自然に浮かび上がります。「質問内容をあらわすキーワード」で解決するレファレンス質問も多いのですが、調査中により核心的なキーワードにも変化します。プロセス事例48番では、初動調査のキーワードは「藤村操」ですが、途中から「厳頭之感」や「明治36年5月22日」などの有力なポイントに変化します。

Open-question と Closed-question を使い分ける。

オープン質問とは、5W1Hを使った(図書館員側からの)質問で、「はい」「いいえ」ではない、何らかの説明が返答に伴うものです。クローズド質問とは、利用者が「はい」「いいえ」で返答できる質問です。

図書館員のレファレンス・インタビューにはオープン質問を使え、というのが定説ですが、公立図書館の場合、特に質問の初段階のやりとりは、むしろクローズド質問の方が経験上うまくいきます。

もちろん5W1Hのオープン質問も使いますが、その場合、「Why」(なぜ知りたいのか、その情報で何をしたいのか)は聞きません。ここが専門図書館や大学図書館と違うところでしょう。

あまりにも漠然とした質問の場合は、こちらから「質問せめ」にするのではなく、クローズド質問を重ねて確認していく「会話法」が有効である。

つまり利用者の質問をトレースしながら、少しずつ利用者自らに語るようにして、利用者のイメージを明確にする方法です。復唱法の伸展型ともいえ、やや時間と根気が必要です。子どもと高齢者ばかりではありません。一般の人にも使えます。「なるほど、～なんですネ」、「すると、～とも言えますヨネ」、「ふ～ん、そうですか。それで?」などと、つなげていきます。

探索戦略を組み立てられるまで取材できたか? (特に観点)

たとえば、「市民プールについて知りたいのですが……」という質問の場合、どんな観点からの「市民プール」情報を必要としているのでしょうか。

- ・市民プールの利用時間・料金・プールの種類などを知りたい
- ・プールの設計上の留意事項を知りたい
- ・法令・規則に関することを知りたい

※リソによると、米国でも公共図書館ではそうらしいヨ

詳しくは p.6 の備考欄で

コミュニケーション・スキル

- ・実際の工事やプール設備に関することを知りたい
 - ・市民プールの管理・運営についてのノウハウを知りたい
 - ・水質基準や衛生管理の資料がほしい
 - ・あるいは全部
- 観点によっては、まったく異なる資料が用意されています。

作用Ⅱ —レファレンス質問の分析

利用者は概して一般的・概括的な言葉で質問する傾向があるので、前節のやりとりの段階で、復唱法・会話法を用いたりして、より具体的に質問内容の明確化をはかります。しかもキーワードによって、つまり、上位概念から具体的概念に導き、質問内容の主題と観点をキーワードで明らかにするのが「質問の分析」です。何もむずかしいことはありません。現役のみなさんが日常やっていることです。

私が実行するチェック・ポイントは、次の4点です。

- ①主題は何か?
- ②どんな観点からか?
- ③どの程度か? (専門性・時系列・言語など)
- ④いつまでに必要か?

おすすめその3

この4点は並列関係ではなく、主題と観点をキーワードで把握することが基本であり、①と②をやりとりの中で絞り込んでいく過程で、③と④も明確になっていきます。

まずは、主題と観点をキーワードで!!

作用Ⅲ —探索戦略の確立

探索戦略などとおおげさな言葉を使いましたが、要は「どうやって調べようか」の具体化です。作用Ⅰのやりとりをしつつ、作用Ⅱの分析(主題と観点のキーワードでの認識)を

つまり、「とっさの一手」「最初の一手」は何だ!! ということ。

行うときには、すでに参考図書をはじめとする図書館資料についての知識を総動員しています。探索戦略とは、言い換えると、次の3点を具体化することです。

- ①質問内容(主題と観点)をあらゆる具体的なキーワード確定
- ②主題に関する書誌や参考図書、一次資料の選び出し
- ③それらの組合せと調査順序の決定

主題書架の移動中、あるいは主題書架前の探索中によりやく確立されました。(私の場合)

ものの本によると、探索方法(戦略)には3種類あるそうです。

- ①質問の主題に対応するツール(参考図書など)をセットするもの。今まで私が説明してきたのはこの手法です。
- ②情報発生順の逆をたどる手法
三次資料(たとえば『日本の参考図書』をみて、参考図書を確定する)
↓
二次資料(上で判明した解説型・探索型の参考図書を手にする)
↓
一次資料(より詳しく解説してある資料を探す)
- ③書誌か事実調査かを最初に分離する方法

実践(実戦)では、今まで説明してきたように、ほとんどが①の主題(と観点)とそれに対応するツールを確定する方法を用います。③は、明らかに雑誌記事索引や新聞記事、主題の文献リストを使わないと調査が進まない場合です。Ⅱ部の調査プロセスの6番や35番のタイプです。

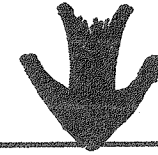
手がかりが少なく調査時間に余裕がある場合に、仕切り直しの意味で②を実行する可能性はありますが、私は体験していません。

主題図書群に感謝!! (一次資料もこの前(劇的)に変化する)

- *利用者は...
- *質問内容・形式は...
- *本当の?が顕われる
- 「実はネ...」
- *図書館員は...

これをゲットできればレファレンスもうまくいく(私の経験上)

作用Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを総合した場面が、フロアやカウンターで行われているのです。ですから「貸出カウンター」には、専門家(司書)がいなければなりませんし、一番利用者から声がかかる「配架」や「書架整理」は専門家(司書)がやらなければならないのです。



- 効力1: 利用者がかたがたも抵抗感をもたずに司書に声掛け(質問)できる。
- 効力2: 時間と場所に拘束されず、十分なレファレンス対応が可能である。
- 効力3: そのやりとりを別の利用者がみており、これがレファレンス・サービスのもっとも効果的なPRとなる。(目にみえるレファレンス)
- 効力4: 返却本の排架・乱れた書架の整理で利用者の関心分野が把握できる。
- 効力5: 排架作業中に新しい参考図書や一次資料を吟味でき、その特徴やレファレンス利用のシミュレーションができる。(資料を知る)

公立図書館のレファレンスは
フロアワーク・レスレンスだ!!

という結論

このはじめはこれの「やりとり」部分を中心に構成しました。

◆ JLA 図書館実践シリーズ 1
実践型レファレンス・サービス入門

著者: 斎藤文男, 藤村せつ子
発行者: (社)日本図書館協会

〒104-0033 東京都中央区新川1-11-14

Tel 03-3523-0811 Fax 03-3523-0841

(備考) Open か Closed か?

☆ Lynch, M. JTaylor 論文 (注16) の質疑応答過程の研究に対し、公立図書館現場から検証した結果、次のように言及している。

◎全レファレンス処理のうち、インタビューが行われたのは49%

◎Lynch の印象では、インタビューが行われないからといってサービスの質は決して低くない。

◎概して質問が複雑になればなるほどインタビューはよく行われた。

◎利用者への質問数は3回以内が89%、9回以上は無し。

[Reference Interviews in Public Libraries] (『Library Quarterly』 vol. 48 1978 p119-142)

Lynchはこの論文の中で Open-questionは 1割程度と実証している

これ以降
 { • レジюме中での事例の具体的ケース (p.6~8)
 • 非公式レジюме (p.9-13)
 — レファレンスサービス実践のために —

◎公式レジюме P.3 下から9行目の事例

Ref 41	日本の船の名前は、なぜ「〇〇丸」と丸の字が付くのですか? [名古屋市立] & [三好リリス探検隊]		
経験知では、この手の質問は参考図書よりも一般書・実用書・児童書の方が確率が高い! (主題)でせめよう ⇒ 船 ⇒ 船舶 ⇒ NDC 550			
結果的には「定説なし」らしいのですが、有力なものは2つあります。			
①は、船舶法・取扱手続1条 (及び行政指導) 説 ↳ 「船舶/名称ニハ成ルベク其ノ末尾ニ丸ノ文字ヲ附セムベシ」			
②は、歴史的由来・起源説 たとえば、大岡季吉の日本丸、とか 産名 → マロ → マリ、とか			
回答としては、	史料資料のタイトル	船舶法取扱手続1条	いかなる由来起源
函載が載っているもの、複数	日本大百科全書(ニッポカ)	○	
典拠で①・②説がわかるものを提供することになります。	大日本百科事典(ニッポカ)	○	○5説
	万有百科⑩ 科学技術	○	○5説
④ 2004.4.1より	世界大百科事典	○	○5説
船名が「自由化」で、	国史大辞典		○
アレバットも使え、④を	船舶知識のABC	○	
根拠に付けなくてもよいので、	船と海のQ&A	○	○5説
	海の日本史 再発見		○13説
	随筆 船	○	○3説
	もの人間の文化・船		○5説
	和船II		○13説
	船の知識		○5説
	船舶史考		○
	海の昔ばなし	○	○
	図説 和船史話		○13説
	あゝ船が浮く		○
	④知識の王様⑤乗り物	○	○
	インターネット	○	○

◎公式シミュレーションから3行目の事例

(301)

Ref 48	日光の華厳の滝で投身自殺した藤村操が、木にけずって遺した漢詩(のようなモノ?)の全文をみたい。 [名石屋布鶴舞中央]
最大のキーワードは「藤村操」です。いろいろなタイプの資料・道具を使うとしても検索語はこれ一本です。	
初動は自館所蔵の、百科事典・人名事典・歴史事典・年表などの(系列)を手にかぼす。	
たとえば↓『国史大辞典』(自由国史)	
たとえば↓『日本史大事典』(平凡社)	
<p>藤村操 けずらぬ木</p> <p>一八八六一九〇三年明治十九・二〇・二一・二二</p> <p>第一高等学校文科一年在学中の一九〇三年明治三十四(五月)二十日、日光華厳の滝に投身自殺した哲学青年。東京生れで、東洋史家那珂通世の甥。藤村操の父は日光華厳の滝に投身自殺した。藤村操は藤村操の父の投身自殺の真相を究明しようと、日光華厳の滝に投身自殺した。藤村操は藤村操の父の投身自殺の真相を究明しようと、日光華厳の滝に投身自殺した。</p>	
<p>☆藤村操が「お世話を焼く」上での国史コンビを判明するのは、 「藤村操」の「お世話を焼く」→新しいキーワード ★(1903(M36), 5, 22) →新しい視点の発見</p> <p>当時の新聞記事、あるいは新聞記事で構成した資料、 この場合は『明治ニュース事典』が思いのほか役に立つ。</p> <p>『参考』の2大献へ通じる。藤村操『日本史大事典』は文庫本がある。 ・ただし解説中の「藤村操」は全文がわからず「曰く不可解」のまま。</p>	
<p>☆藤村操の「お世話を焼く」</p> <p>藤村操、全文がコレ→ 『読めず、日本史』(自由国史社)の1903年の項目</p>	

(302)

Ref 48	藤村操 続き
◎有名な事件には「本」があるゾ!	
<ul style="list-style-type: none"> 『藤村操の手紙』(下野新聞社) 『青春の記録』(筑摩書房) 『F情報』『検証 藤村操』(不二出版 '03) 	
◎全文が出ている資料(別の観点のもの)	
<ul style="list-style-type: none"> ①『日光パーフェクトガイド 改訂』(日光観光協会編、下野新聞社、'01) ②『朝日日本歴史人物事典』(朝日新聞社) 	
— F情報 —	
<p>☆文学碑辞典(東京堂出版 '77)の「藤村操」の項 「佇々たる子哉〜」全文あり [所在地]東京都南区青山聖園 [建立]未詳 [解説]3行あり。 * ④大献『国史大辞典』のサブページに載るかは?</p> <p>(この辞典は④ 金子大謙の例でもよくわかる。由来が書いてあるので、1903年に立ちまわね。</p>	
<p>『福相太陽 日本』の23 59 日本人の辞世・遺書(平凡社 '87)</p> <p>p67 藤村操: 明治の青春 一上女性への恋慕 「樹の木に刻りまわした辞世の詩篇拓本」の写真あり。 もちろん「藤村操」の全文がわかります。 (写真が大きいので、生かしの骨太の字が判読できる) p67に解説や藤村操の写真あり。</p>	

●公式シミュ p.5 下から4行目の事例

Ref 6	REOスピードワゴンというロック・グループに関しての雑誌記事を探している。 [国研研川 慶]
(戦略) ① 雑誌の記事を探している ⇒ 雑誌記事リスト [雑誌記事索引]	
↓	
② 「雑誌記事索引」でよく使うのは次の2つ!	
<ul style="list-style-type: none"> ・『大宅壮一文庫雑誌記事索引総目録』 <ul style="list-style-type: none"> ↳ 商業誌・女性誌・週刊誌などの軟派系 ・国立国会図書館の『雑誌記事索引』 <ul style="list-style-type: none"> ↳ 学術誌・専門誌・大学紀要などの堅目の雑誌 	
↓	
③ 「REOスピードワゴン」はロック・グループなので記事が載るとすれば、ポップス系・若者系・女性誌など	
↓	
④ すると『大宅壮一文庫雑誌記事索引総目録』だな!!	
①『大宅壮一文庫雑誌記事索引総目録』の各ユニットをみると	
<ul style="list-style-type: none"> ・期分(～1984) 13冊 ---- 2件 - ロック・スピードワゴン項 ・1985～1987年版 4冊 ---- 2件 } エル・オー・スピードワゴン ・1988～1987追補版 1冊 ---- 8件 } 上記取扱い ・1988～1995年版 10冊 ---- 0件 ・1996年～(CD-ROM版) ----- 0件 	
以上12件をヒットさせました。	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>現場ではよくあるのですが、このケースも記事が掲載されている雑誌そのものの要求にまですぎず、 現物調査し、後は利用者へ提供して完結するレベルなので、 → 資料提供としてのリファレンス・サービス</p> </div>	

Ref 35	N.Yヤンキースの松井秀喜選手の高校時代の雑誌記事を探している。 リストの様なモノはないのか? (質問の時は、まだジャパン時代ではがー) [千葉県内の館]
① ②はもう『大宅壮一文庫雑誌記事索引総目録』を使わないと解決できません。質問内容に合う「ヤリとり」の時に、もうこの資料が頭の内に浮かびあがります。 (5分程度)	
<ul style="list-style-type: none"> ・この人名編は、記事に登場した人物名でソートされている。年代の古い順に掲載誌、巻号、ページの情報に記事の所在も出てくる優れモノではない。 ・『大宅～総目録』(冊子体、CD-ROM)を所蔵している図書館は県立の協力リファレンスも遠慮なく利用すること。 	
調査プロセスとしては、条件として「高校時代」があること	
『新訂 現代日本人名録 '98』(日外アソシエーツ)があり、松井秀喜:石川、星稜高校(90.4～93.3)と確定した。	
(but、『大宅～』は記事のヘッドラインも記載されているから、高校時代の活躍の記事かどうかは容易に判断できずが...)	
『大宅壮一文庫雑誌記事索引総目録 1988-1995』(人名編) 松井秀喜項 全部が379件、高校時代のモノは(109件) (ドラフト直前以前のモノは36件)	
② この質問は2次質問が来たと思います。つまり何か来た記事(とその掲載誌)を探しているのが、うまく説明できないとこういう大きな障壁になります。たとえば「明德高校戦の5打席連続敬退のとき...」提供した『大宅～総目録』のある部分を指し示し、「この雑誌がこの図書館で読めるだろうか?」となります。	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>つまり、「リストの様なモノはないか?」という質問が、県立の雑誌総目録、相互貸借、県立の雑誌の協力貸出し、協力率など、その地域の協合力を問う要求に変化するわけですね。</p> </div>	
○松井さんの野球の館にも雑誌があるが、H.P.によくと松井選手が表紙の雑誌が中心らしい。	

非公式
レジュメ

レファレンス・サービスの実践のために

NO.1

0. はじめに (公立図書館のレファレンス・サービスの確認)

1. レファレンス質問についての(やりとり) (レファレンス-論議)

0-1 資料提供のための優れた方法・手段が「貸出し」と「レファレンス」

- ・図書館サービスの構造図 (前川恒雄氏) 注1)
- ・『車の両輪論』(斎藤文男) 注2)

0-2 「レファレンス」はサービスの具体的手段・方法だから
スキルが別能力も必要です。

- ・個人でもグループでも学べる
- ・公的でも私的でも学べる
- ・実際のレファレンスケースで学ぶ
- 調査托を残す 調査プロセスから学ぶ

0-3 利用者とレファレンス・サービス

- ・利用者は知っているか、利用しているか、どう評価しているか
富山県全身調査で判ったこと 注3)
- ・利用者の調査・採集行動 (セルフ・レファレンス)
川崎市立図書館全館調査で判ったこと 注4)
- ・間接レファレンス
調べ易く採集の(品揃え)と(棚がたり)
＝ 専門的司書の腕の見せどころ

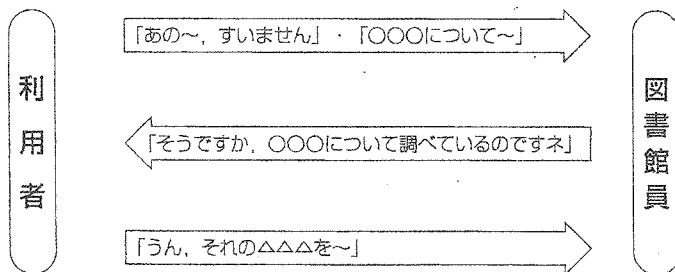
・司書による フロアワーク・レファレンス
★司書による 排架と整架 (4時間以上の on-the-job-training)

1-1 「あの～、すみません～」で始まる(やりとり)が重要!!

- ・最初の(やりとり) (10秒以内)で質問内容を明確にする
- ・具体的には 主題・テーマ (何について) 観点 (どんなと) の把握
- ・これを3語以内の(キーワード)で認識する
(マニアル系資料の索引や目次も、デジタル系資料を検索するのにも、どこで何語や人名・地名では?)
- ・そして質問内容を示すキーワードに合致する「最初の一手」資料に案内する。(原則的には図書資料でよい)

- ◎いわゆるレファレンスインタビューは関係主題・テーマの書架の前でやるのが最も効果的
- ◎お客と目線も同じにして、真剣に聞く「お聞きしたい...」→(親善感)の醸成
- ◎お客も可憐も緊張しいるので「復唱法」が一番だね。

復唱法



◎ 〇〇〇は質問内容の主題、テーマ。
△△△はその主題の中の、具体的に
知りたい情報 (観点)。

★
調べ易く採集
するにあたり

- ① 格と人がもたら抵抗感なく 司書に声をかけられる
- ② 時間と場所にあたり拘束されないで、充分な採集が可能
- ③ その「やりとり」を別のお客が見えたり、しかももともと有効な Ref. P.R
- ④ 返答時 書架の乱れで、現在のお客の関心事 興味分野が把握できる
- ⑤ 排架中や整架中のレファレンスに使う資料や参考図書類を理解できる

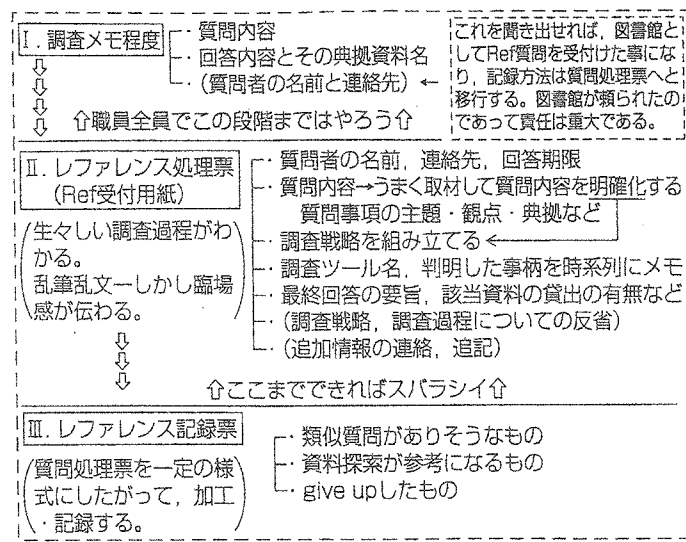
◎復唱法の「あけたい」ところ

- 1) 司書として(時間)が過ぎる。
- 2) お客さんに次の内容を誘導できることが出来る「うん、その△△△を～」
- 3) 近くの間接が復唱を聞き取って、手助けしてくれらることもある。(たまにですけれど)

1-2 (やりとり) はレシ-イビュ-だけではない。

- 書架の前の(やりとり)もポイント(図書館の力を借りる)
 - 1) 質問内容の質の本の指表示・中の目次で、表現自体が大きく変化する
 - 2) ニンゴ(本の案内)的質向からレシ-の具体的質向へなる。
 - 『実は----』
- レシ-の回答(有利典拠資料の提示)の時の(やりとり)も重要。→ お客の要が満たされているかどうか
 - 接客接客のレシ-への評価です。

レファレンス記録の種類



お客と新しい人的支援を提供する職員が全員と実行する。
 ← 現場で解決しなかったモノ。

2. 調査メモを残そう!

- レシ-中に調査メモ(レシ-記録)は書かない。書かない。
- 公務仕事だから記録を残すのはあたりまえ。
 - 「やりとりはなし」の仕事は専門職の強みがある —
- 調査メモが残るといい事がいっぱいある → (当日に口述メモ)
- 最初は「質問メモ」、そのメモで記憶およびおし「調査メモ」にする
 - ① やりとりで質問内容をキーワード(3語以内)で頭の中メモ
 - このキーワードを構想録として(メモ) ←
 - ※案内中や探検中にチェックとメモする
 - (当日-私と故半田雄二のやり方を再現します)
 - ② この質問メモがあれば当日でなくとも調査メモ(レシ-)は残せる。
- 調査メモ(レシ-)に残すのは、質問内容、調査プロセス、
 - ③ 典拠資料の書誌的データと判明事項(略)要旨だけである。

- お客さんとの(やりとり)の最中は絶対に目録をメモに落とさない。
- 調査メモは脚色しない
- 調査メモは実施した順に書く。(なぜ調査プロセスが理解できる)
- メモの記法は、簡条書き; 連体上め; 略マーク; 空白は活用。
- “ 説明調・解説調は排す。
- せいぜい 10行程度まで
 - 添付資料(秋田社図書館のケーススタディ)参考のこと
- ※ よく来る質問に關しては III のレシ-記録票を作っておき、新聞書などで新しい情報がゲットできたら書き添えておく。
 - ex1) ウルマンの「青春」というポエムのこと
 - ex2) マーチン・ルーサー・キング牧師のワシントン演説の時の「I have a dream」という演説のこと。
- 調査メモを残せば(そのレシ-サービスは終了する) (やっ)

3. 調査メモの整理と活用

・編成 --- 3-1 参考 (貸出受付順, フォトファイル別)

・索引 --- 図書カード (7.5x12.5cm) を使う。

(調査メモ1件にたいたい 2~4枚のカードと作る)

3-1 調査メモの整理 (レファレンス担当者の重要性)

・レファレンス担当者は、レファレンスサービスが全員で同じレベルで実行できるための必須の担当。

・レファレンス担当はレファレンスを実行する人のコトではなく、事務局みたいな事が仕事です。

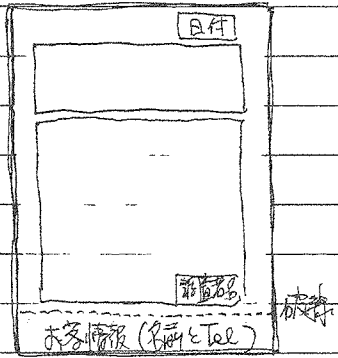
・調査メモ用紙(処理表)は、大きい用紙 (B5判/A4判) で、構成は単純、明快が良い。

・担当者がスタッフ全員に回覧。
各スタッフは、毎日の仕事やアドバイスを色ボールペンで書き込む

・担当者がファイルする、万が一はカウンターやTelの近くに並べておく。

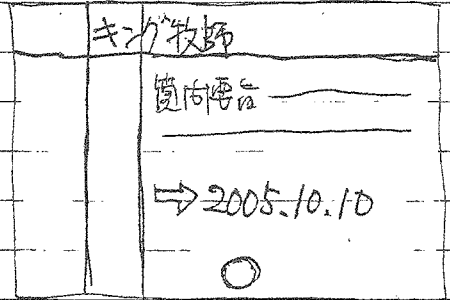
・フォトファイルで 月別がよい。貸出受付日順がよい。

・調査メモは長期にわたって利用するが、「お尋ね情報」のあるメモは期限を決めて「お尋ね情報」部分を破棄する。(2ヶ月程度か?)



(Ref質問)

マチュールサー・キング牧師の、ワシントン行進の時の演説、
「I have a dream」の日本語訳全文と、その背景について知りたい



標目(ハタシ)の位置は、「キング牧師」の他に「ワシントン行進」

・レファレンス担当者が作る、この作業ですべてのレファレンス担当者が理解でき、ができ、この事はたいへん重要なメモ/とあるので、

「I have a dream」の2枚も作る

4. まとめ (まとめは、0-3の「書による排架と整架」でかえる)

3-2 調査メモの活用 (自館蔵のレファレンスツールへ)

・活用の要諦 (は調査メモの編成と索引の作成・ファイル)

・活用の方策は シンプルが一番!

①作りやすいか ②誰でも簡単に引けるか、③維持・継承に金と時間と労力がかからないか --- この3点

参考資料) 上記とは、斎藤文男・藤村せう子著『~~実例~~レファレンス入門』(JLA図書実践シリーズ①)、日館協、2004、¥860 に出ています

注1) 前川恒雄著『~~貸出~~』(図書館員選書①) 府と前川氏の著作に。

注2) 『図書館雑誌』2004年6月号「窓」欄、斎藤文男「車の両輪論異聞」

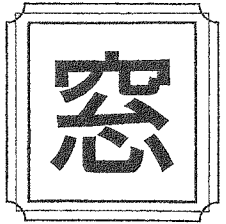
注3) 『は、とまの図書館』(富山県図書館協会編、1997)

注4) 『川崎社図書館サービスの課題と展望』1996

レファレンスの実践のために 資料編

2007.9.14と21 宮城県Reference研修(小牛田図書館, 巨摩図書館)

※2 [史料] 図書館雑誌 98(6) 2004年6月号



「車の両輪論」異聞

斎藤文男

貸出しとレファレンスが、公立図書館の本質的機能(資料提供)を実現させる極めて優れたサービス方法であること、また現場では双方が緊密に連携しあって展開されることから、その関係を強く意識した上で、しかも願望や好意も大いに加味された上で、「貸出しとレファレンスは車の両輪」と言われることがあります。

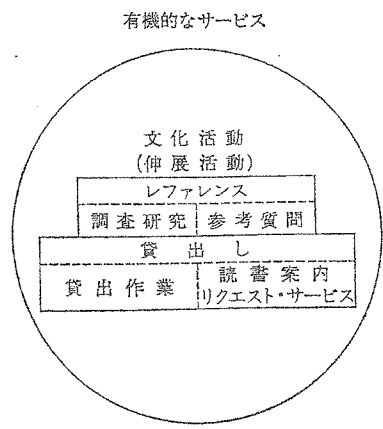
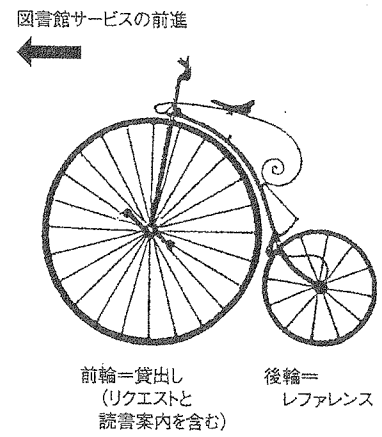
「両輪」から受けるイメージは、シャフトで結ばれた同径の右輪と左輪であり、したがって矛盾なく直進する「車の両輪」です。

でも、現実ではどうでしょう? 公立図書館のレファレンス・サービスの実態、貸出しとレファレンスへの利用者の認識度の違い、図書館側の体制や考え方、司書の訓練度などからすると、同軸にする直進せずに一か所で回転し続けてしまいがちです。やはり、『市民の図書館』で強く提示された、貸出しとレファレンスの構造的関係が現場での到達点でしょう。しかし「車の両輪論」にも、利用者に役立つ仕事でありたい、という祈念の情も感じられて、これも捨てがたい。

そこで、両輪を同軸同径ではなくて、二輪車の前輪と後輪として考えてみたらどうだろうか? しかも図のようなトラッドな自転車として。

自転車全体が図書館経営で、乗り手は館長を含めた司書。この図の比喩の意味するところは、①貸出しとレファレンスは、一体となって進む「車の両輪」である(前輪と後輪だけ)。②前進のためのパワーは、直接前輪(貸出し)に与えられ、それにより自転車(図書館全体、当然レファレンスも含む)を駆動させる。③図書館の進むべき方向をつかさどるハンドリングは、直接の前輪(貸出し)の操作による。④図書館の空白地や未整備地域には、先ず前輪(貸出し)から乗り入れる。

どうです、けっこう味のある両輪論ですよネ。
(さいとう ふみお/富士大学経済学部教授)



私は、図書館サービスの相互関係を、次のように考えるべきだと思っている。

■ 図書館の本質的な働きは資料(情報)の提供である。この働きは、貸出しとレファレンスという二つの方法で実現される。貸出しの中には、本を貸す仕事のほか、読書案内とリクエスト・サービスが含まれる。読書案内は、何を読めばいいかという利用者の問いに答える仕事であるから、かつてはレファレンスに含まれていたものである。リクエスト・サービスは、一九六五年以前の日本の図書館では考えられもしないことだった。

レファレンスには、調査研究への援助と参考質問への回答が含まれる。調査研究は、利用者が図書館へきて調べものをすることである。本で調べて研究するのだから、以前の閲覧に相当するだろうが、これはレファレンスの一部であるべきである。閲覧という言葉は死語になるだろう。

本質的な働きである資料提供という核をめぐって、この働きを發展させ充実させる活動がある。展示会・講演会・映画会などの開催、読書会などへの援助である。文化活動とでも言うべきサービスだが、核である資料提供を伸ばすためのものだから、伸展活動と言ってもいいだろう。

ここで、貸出しとレファレンスの関係を考えなければならぬ。

人々は、何かを知りたい、学びたいと思って図書館にやって来る。そこで、これと想う本をみつければ、それを借りることができれば、その人の要求は満たされる。人々の要求は、貸出しによって大部分が解決される。しかし、借りるだけではすまなくて、何冊もの本を調べ研究するとき、図書館員が援助する。これがレファレンス・サービスである。また、本を読むまでもないようなある種の情報を得たいときには、図書館員が資料を調べて答える。これがレファレンス・サービスのもう一つの働きである参考質問への回答である。

1-1 A調査：富山県「図書館全県利用者調査」での実態

「この図書館では、ご希望の資料について相談に応じるサービス（レファレンス・サービス）を行っています」と前書きしたうえで、

▼設問『レファレンス・サービスを利用したことがありますか』（回答した利用者 - 3,872名）

回答	「有り」	534名	(13.8%)	} 合計 86.2%
	「無し」	3,036名	(78.4%)	
	「無回答」	302名	(7.8%)	

▼「有り」回答者（534名、13.8%）への設問：『レファレンス・サービスを利用してどう思いましたか』

回答	満足	454名	(85.0%)
	時間がかかる	36名	(6.7%)
	頼みにくい	26名	(4.9%)

▼「無し」回答者（3,036名、78.4%）への設問：『レファレンス・サービスを利用したことがない理由は何ですか』

回答	(レファレンス・サービスを) 知らない	1,662名	(54.7%)
	(レファレンス・サービスは) 不必要	1,084名	(35.7%)
	(レファレンス・サービスは) 面倒	85名	(2.2%)

この調査で判明したレファレンス・サービスの実態は次の3点である。

- (1) (富山県でさえも) 図書館利用者の85%は、公立図書館の用意するレファレンス・サービスを一度も利用していない。
- (2) 利用したことのない利用者の半分以上が、(レファレンスという名称ではなく)、「調べもの・探しもの手伝います」というサービス・働きそのものを知らない。
- (3) しかし、一度でもレファレンス・サービスを体験した利用者は、85%の人がその結果を「満足」と評価している。

1-2 B調査：川崎市立図書館来館者調査での実態

▼設問10『あなたは目的とする図書・資料等を探すために、先ず、どうしますか』（回答利用者数 - 1,596名）

回答	「書棚を見る」	86.7%
	「目録カードを見る」	7.6% → 7.6%
	「職員に聞く」	4.5%

[cf] C調査の設問：『図書館で調べ物をするときに、だいたいどのように解決していますか？（3つまで選んでください。）』

浦安市立での回答	直接、本棚から自分でみつける	87.6%
	図書館のコンピュータを自分で使って	45.1%
	(職員に) その主題の棚をたずねる	32.7%

B・C調査で明らかになったことは次の1点である。

(4) 図書館内における利用者の探索行動は、まず、自分の利用体験に基づいて「そこ」という主題書架の前に立ち、関連図書を試し読みする。ここでは(まだ)司書による人的支援は意識されておらず、利用者自身による「セルフ・レファレンス」である。

→ だから、品揃え・棚づくり・わかりやすいサインなどで調べやすい・探しやすい仕組みをつくること = 間接レファレンス(物的支援)は、司書の専門性を踏襲し実行するルーティンワークでもあるだろう。

→ 利用者の目に見えるレファレンス・サービスの実行 [フロアワーク・レファレンス]

[資料の典拠] 斎藤文男「レファレンス・サービスを市民のものにするためには」
 片瀬昭玲古稀記念論集刊行会編『図書館人としての誇りと信念』
 (出版ニュース社、2004.2A) pp. 236-241