

講義年月日 : 2006年1月11日(水)
講師 : 田村 俊作氏(慶應義塾大学文学部図書館・情報学専攻 教授)
テーマ : 「デジタル時代のレファレンスサービス」

講義内容

1. レファレンスサービスは「暗黒時代」の産物か？
 - ・ ワシントン・ポスト紙のコラム記事“ Search for tomorrow ”
 - ・ コラム記事に対する図書館関係者の否定的反応とサービスの現実
 - ・ レファレンスサービスの利用は落ちているのか？
ARL 加盟大学におけるレファレンス処理件数の推移
減少している
 - ・ 米国の大学図書館で利用数が減少した理由(推定)
インターネットへの利用のシフト
利用者の変化に応じたサービス体制の変化

2. レファレンスサービスに何が求められ、それに応じてどのような変化が起こっているのか？
 - (1) Accountability: サービスの意義の明確化が求められるようになった。
レファレンスサービスの意義: 教員・学生の調査研究に対する援助
利用者教育から情報リテラシー教育へ(意義の再定義)
情報リテラシー教育 教室での授業・単位化
ネットでの展開
 - (2) Effective Administration: 業務の効率化が求められるようになった
 - ・ 業務委託(日)
 - ・ サービスの階層化、分化(米)
 - (3) Remote Access: 館外の利用者へのサービスが求められるようになった
 - ・ デジタルレファレンスサービス
 - ・ パスファインダー、オンラインチュートリアル、インターネット情報源の評価
 - ・ インターネット上の情報源ガイド: サブジェクトゲートウェイ

3. まとめ: これからのレファレンスサービス
 - ・ レファレンスサービスの二つの側面
利用者の調査・研究に対応(サービスの目的)
利用者の探索を援助する(サービスの方法)
両者の相互的な再定義が求められている。以下の方向
 - ・ カウンターから外へ
館内へ: reference roving
学内へ: 教室での情報リテラシー教育
学内外へ: インターネット上のサービス
 - ・ より効率的な業務編成
 - ・ 来館者への密度の濃いサービスの提供
 - ・ 協力領域の広がり
 - ・ ガイドラインの整備、標準化

4. おわりに: レファレンス業務の急速な変化
 - ・ カウンター業務中心 多様なサービスポイント
 - ・ 質問回答(受動的)中心 情報発信型のサービスへ
 - ・ 質問に答えることだけがレファレンスサービスではない
 - ・ 良質の情報の選択的提供