

講義年月日 2006年11月13日

講演者 田村 俊作 氏 (慶應義塾大学文学部教授)

講義テーマ 「レファレンスサービスの新たなモデル」

講義内容

#### 1. レファレンスサービスに何が起きているのか？

今は、Google 等インターネットが普及してきており、学生達は、レポート作成を図書なしで、インターネットだけでも作成できてしまっている現状である。

#### 2. アメリカの大学図書館のレファレンスの現状

アメリカの大学図書館を一つの例として、レファレンスサービスの利用はどうなっているかという、どこの大学も1995年、1996年、1997年辺りを直近の頂点として減少している。主な原因と考えられるのは、インターネットの普及とそれに伴うWeb-OPACなど図書館のwebサービスの拡大で、初期の検索などはwebでほぼこと足りるようになったことである。さらに、質問内容は、図書所蔵調査や図書所在調査等の簡単なものから、インターネットでは調べられない難しいものになってきている。

#### 3. アメリカの大学図書館の対応

- (1) インターネットを通じた間接サービスの重視(書誌の編さんや、パスファインダーの作成)
- (2) 利用者教育の重視(情報リテラシーとしての捉えなおし)
- (3) デジタルレファレンス・サービス(電子メールやチャットを使用した質問応答サービス)
- (4) ロービング(カウンターの外、フロアでのサービス)
- (5) サービスの階層化とレポートカウンセリング(人材の適正配置によるサービスの効率化・高度化)等の工夫をしている

#### 4. 利用者の反応

MyWebLibrarian(イリノイ州のコンソーシアムによる年中無休のデジタルレファレンスサービス。現在はウィスコンシン州の同種のサービスが合同して、"AskAway"と名称変更)の利用者調査(主に学生、生徒が回答)によれば、利用者が好む情報源は、1位がWeb、2位が図書館、3位が自己所有情報源と続く。

他方、利用者側の意見としては、図書館レファレンスは、いろいろ調べてもわからない時の最後の手段と考えられている(信頼性は失っていない)。

## 5. わが国の大学図書館レファレンスの変化

わが国では、大学図書館のレファレンスは、実地率は毎年上昇している。

件数については、正確なところはわからないが、少なくなってきたと思われる。池谷らによる 1999 年の調査では、質問回答や利用者教育の両面においてレファレンスサービスは定着してきている。他方、経営環境の変化に対応して、独立部門は減少しており、またデジタル化への対応が迫られている。

## 6. サービスの方向性

レファレンスサービスはカウンターから離れて、web を中心とした遠隔・発信型サービスを重視していく方向に変わりつつある。いわゆる間接レファレンスサービスは、新たに情報の編集、発信機能として位置づけ直され、データベース・電子ジャーナルの提供・案内、オンライン・チュートリアル、総合検索などが普通に行なわれるようになった。

機関ベース、個人ベースでの相互協力が進展している。NACSIS - ILL についてはいまさら説明する迄もないだろうが、他にレファレンス協同データベース事業（国立国会図書館）やレファレンス事例 DB システム（九州地区国立大学図書館協議会）のような事例の共同利用や、PathfinderBank（私立大学図書館協会）のようなパスファインダーに関する情報交換も行なわれている。海外の例としては、まず共同デジタルレファレンスサービスがあげられる。このメリットとしては、主題の分担によるサービスの高度化、時間の分担によるサービスの拡張、負担の軽減、コスト削減がある。ほかに、ガイドラインの作成や共通プロトコルの作成も相互協力の例である。

## 7. 今後に向けて

大綱化改革の中で「役にたつこと」を示すことが求められる。事情はレファレンスサービスも同様である。質問回答を中心にサービスを組み立てることには限界がある。レファレンスサービスを直接・間接の各種サービスの複合体ととらえ、要素の束ね方を変えて、最も効果的な方法を追求することが必要となろう。

また、直接サービスの再編成（カウンター外での人的サービスの充実）と間接サービスの重要視（図書館サービスポータル化への支援）が大切である。さらに、サービスの充実とサービスを活かす環境作りのために、大学の教員、他の学内の部との利用者教育や授業での協力、あるいは他館との相互協力が重要となってくる。