

講義・演習②

「ハイブリッドなレファレンスサービス」

講師：千葉経済大学短期大学部教授
(千葉経済大学総合図書館長)
齊藤 誠一

1 はじめに

IT化の進展により、図書館では図書だけでなくデジタル情報も提供する時代になった。図書とデジタル資料の提供を人的に支援することが今後の図書館の基本的な機能となる。

2 公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

小さな図書館では、レファレンスに対応できる資料は少ないが、利用者とのコミュニケーションによっていか様にも対応できる。司書のアドバイスで他館からの借用も可能である。

ビジネス支援は、どの図書館でもニーズがある。資料の提供だけではなく、商工会議所を紹介するなど、ポータル役割も担うことができる。ビジネス支援をやっているということを大きく掲げ、利用を促すことが大切である。

高価なレファレンスブックを購入しても利用頻度が低く、購入をやめてしまったという図書館の話聞く。しかし、図書館員が自らレファレンスブックを使い、利用者に紹介していくことで、そのレファレンスブックは「使える資料」となりうる。

元気な図書館づくりにはコミュニケーションとフットワークが欠かせない。商工会議所など外部に足を運ぶことや、館内で利用者を書架に案内することも大切である。

3 レファレンスサービスを見せていくことの必要性

利用者がある主題の本を探している場合、書架で利用者自らの手で本を取ってもらい、目次を見たり、話をしたりして更に自分で探してもらうとよい。図書館員は探し方を見せることで、利用者をサポートする。

インターネットの情報は責任表示が不明

確なことが多い。一方で本は責任表示が明確である。図書館ではインターネットと本を同時に見ることができるため、このハイブリッド活用の有効性を市民に伝えていくべきである。

前職の図書館では「インターネット情報へのアクセス指南」という市民向け講座を開催していた。参加者には、ハイブリッドな活用の有効性、インターネット情報の問題点、有効サイト、有効な検索方法を知ってもらっていた。この講座の講師を務めることが、司書の成長にもつながっている。

4 基本レファレンスブックの発想訓練

レファレンスは発想力が大切で、情報源、レファレンス事例などの知識があれば、利用者の要望に対応できる発想が生まれる。

レファレンスブックの知識は、実際に使うことによって身につく。『日本大百科全書』『国史大辞典』『日本国語大辞典』などの基本資料を覚えておくと、様々なレファレンスに対応できる。

5 レファレンス・スキルの向上にむけて

我々がやるのは利用者のヘルプではなくサポートである。その中から自立した市民への支援と情報リテラシー教育が成り立っていく。

6 おわりに

レファレンスは、図書館員の技量が問われるサービスなので非常にやりがいがある。大切なのは、ホスピタリティー、聞く技術、出典である。また、記録を必ず残すことで図書館員としてのスキルアップにつながることもできる。



(講義中の齊藤講師)