

レファレンス事例の活用と評価

吉田 昭子*

The Utilization and Evaluation of the Reference Examples

Akiko Yoshida

要 旨 本研究では、公共図書館における図書館員のためのレファレンス研修における、レファレンス事例の活用、評価の実践についてとりあげる。本研究の目的は、図書館の現場で実現可能で効果的な研修方法を検討し、現場の図書館員によるレファレンス事例評価の観点とは何かを整理することである。筆者が、図書館員向けのレファレンス研修で行った国立国会図書館のレファレンス協同データベースの事例を活用した事例検討会について述べる。事例検討会では、グループ学習とプレゼンテーションを組み合わせた研修方法を用いた。実践を通じて、図書館員のレファレンス能力の向上を図る上で、レファレンス事例を活用して事例評価の観点を考察することが、効果的であることを確認することができた。

キーワード レファレンス事例 評価 研修

1 はじめに

1.1 図書館員のレファレンス能力の向上とレファレンス事例の活用

インターネットの普及によって、図書館をめぐる情報環境は大きく変化した。コンピュータを検索することで、利用者自身が大量な情報にアクセスできるようになった。その反面、得られた大量な検索結果から、適切な情報を選び出すことは難しくなった。高齢や経済的な事情等からインターネット利用が困難な人々も存在する。こうした状況下で、図書館員が印刷媒体を中心として培ってきた知識や蓄積を生かし、これまでよりも、一層踏み込んだ情報サービスを提供することが必要になってきた。

何らかの情報（源）要求を持っている利用者に対して、その必要とする情報ないし情報源を効率よく入手できるように援助することや、それを行うための関連諸業務は、レファレンスサービスとよばれる¹⁾。図書館における情報サービスは、従来のレファレンスサービスの範囲を超えた利用者ニーズを予測した能動的なサービスの展開や、情報リテラシー支援も含んだ内容に及ぶようになった。図書館員は利用者の求めに応じて多様な情報源を活用し、必要な情報を迅速に探し提供する。利用者のニーズにあわせた能動的な情報提供やリテラシー支援をするために、レ

* 文化学園大学現代文化学部教授 図書館情報学

ファレンス能力の向上が求められるようになった。利用者はどのような情報を求め、どのように探索し、利用するのか。図書館員それぞれが果たす役割を常に理解しておく必要がある²⁾。

多様な利用者から幅広いテーマの質問が寄せられる公共図書館の現場では、図書館員のレファレンス技能を向上させることが切実な課題となっている。公共図書館の現場で、実際にどのような質問がよせられ、具体的にどのように答えているのか。より質の高いレファレンスサービスを提供するためには、自館のレファレンス質問に関する事例だけではなく、他館の事例を含めてその実態を学び、レファレンス経験として蓄積して日常に生かすことが求められる。

1.2 先行研究や報告に関する検討

レファレンス・ライブラリアンの人材養成には、レファレンス事例に基づいた訓練、事例研究による追体験が重要である。1982年5月の『図書館雑誌』では、レファレンス事例の活用に関する特集が生まれ、レファレンス事例の蓄積がマニュアルの整備、コレクションの充実、研修など、レファレンスに関する全体的な取り組みの具体的な手がかりとなることが指摘されている。そして、すでに各館の事例を持ち寄った相互研修が活発になりつつあるという記述がみられる。レファレンスサービスを迅速、的確に行うためには、個々の事例研究や研鑽が不可欠であり、業務の体系化や標準化にむけた取り組みが必要であるとしている³⁾。今から32年前に、既にレファレンス事例の記録とそれを活用した研修の必要性が認識され、図書館の各現場において相互研修の取り組みが実施されていたのである。

1999年には、斎藤文男（1950－2013）による三多摩レファレンス探検隊の活動が開始された⁴⁾。斎藤は、レファレンス調査プロセス比較法によるレファレンス技能の蓄積、継承、共有化の必要性を主張している。この東京の多摩地域における公共図書館員を中心とした実践を通して、レファレンス記録の作成、蓄積されたレファレンス記録のツール化、レファレンス事例集の活用によるレファレンス能力向上の必要性が一層注目されるようになった。三多摩の図書館職員中心の自主的・実践的レファレンス研鑽活動の会（1994～2002）の活動成果として、2002年には『まちの図書館でしらべる』⁵⁾、2004年には『実践型レファレンス・サービス入門』^{6)・7)}が刊行されている。また、この三多摩レファレンス探検隊の活動に触発されて、神奈川・名古屋・長崎・岩手・宮城などでも同様の活動が開始された。

レファレンス事例の収集、蓄積、活用の取り組みは、冊子体の事例集の作成や、データベース構築等の形で、それまでも個別に実施されていた。冊子体の事例集は、実際に実物を見なければ事例を読むことができないこと、事例の範囲が各図書館によせられた質問に限られることなどの問題点が指摘されていた。しかし、国立国会図書館により、レファレンス協同データベース事業（以下、「レファ協」）が提供されたことで、レファレンス事例を登録し、複数の図書館がその事例を共有し、活用することが可能になった⁸⁾。

レファ協の事例を蓄積し活用することで、次にあげるような効果が期待できるとされている。蓄積された事例の中から、図書館によせられる質問の多様性や利用者のニーズを知る手がかりが得られ、事例を主題別に読むことで分野別の調査の定石や基本資料を知ることができる⁹⁾。レ

ファレンス事例には図書館員の知識、調べ方、ツール、調査の切り口のアイデアが詰まっており、事例を読むことで図書館員の調査能力のレベルが向上する¹⁰⁾。レファレンス事例を読むことによって、単にレファレンスツールの使い方を知るだけでなく、資料組織を含めた図書館全体に関わる知識をお互いに組み合わせて活用して回答を見つけ出そうとする、レファレンスの思考法を身に付けることが可能になるという指摘もある¹¹⁾。

国立国会図書館のレファレンスサービスに関する研究文献リストには、レファ協の活用、レファレンス事例を用いたサービス、研修プログラムに関する研究や実践活動が取り上げられている¹²⁾。図書館司書対象のレファレンス研修の中で、レファ協の事例を活用した研修が行われており、小田光宏は受講者がレファ協の事例から質が高いと評価する事例を抽出し、評価の観点(項目)を整理し討議する方法を用いている¹³⁾。また、田村俊作は、図書館・情報学の大学院授業の中で、レファ協の事例を用いて回答・記録のあり方の評価を行っている¹⁴⁾。授業や研修で、受講者自身がレファ協の事例の中から良い事例と問題のある事例を選び出し、具体的にレファレンスの質や回答、記録のあり方について検討するという方法が取られている。レファ協の提供により、事例の活用の可能性が大きく変化し、自館のみではなく、他館の事例に基づいたレファレンス事例の追体験が可能になった。さらに、事例を用いたレファレンスサービス評価は量的な評価だけではなく、質的評価へと広がりを見せ始めている。

1.3 本研究の目的

本研究では、公共図書館における図書館員のためのレファレンス研修における、レファレンス事例の活用、評価の実践事例について述べる。本研究の目的は、図書館の現場で実現可能な研修方法を検討し、現場の図書館員のレファレンス事例評価の観点を明らかにすることである。筆者が、レファレンス研修で行った国立国会図書館のレファ協の事例を活用した研修の実践を取り上げる。レファレンス事例検討会の実施方法についての検討を行い、事例検討会の成果を通じて、現場の図書館員の事例評価の観点を整理し、考察を加える。

2 レファレンス事例の活用と評価の実践

2.1 研修の実施とレファレンス事例の活用

2.1.1 日本図書館協会中堅ステップアップ研修Ⅱの概要

レファレンス事例の評価をテーマとした研修を、日本図書館協会が主催する中堅ステップアップ研修Ⅱ「情報サービス評価の実際」で実施した。実施日は、2013年度は2013年7月15日(午前9時30分～12時)、2014年度は2014年6月18日(午後1時30分～4時)であり、研修時間はともに2時間30分である。中堅ステップアップ研修Ⅱは、司書・司書補資格取得後、図書館勤務経験7年以上を経た公共図書館員向けの研修である。受講者は、外部図書館研修の講師や図書館関係団体で発表活動を行った経験を持ち、各職場で中堅職員としてリーダー的な役割を期待されている図書館員である。

この研修の目的は、現場で活躍している図書館員のレファレンス能力を向上させることにあ

る。2013年度、2014年度の研修受講者の図書館勤務経験年数、所属する図書館の地域、図書館設置母体は第1表に示したとおりである。受講者の概ね半数を図書館勤務経験10年間から19年間までの図書館員が占めていること、関東圏や市区町村立図書館からの受講者が多いことがわかる。

第1表 受講者の図書館勤務経験、地域、図書館設置母体

図書館経験年数			地域		図書館設置母体			
	2013年度 人数(%)	2014年度 人数(%)		2013年度 人数	2014年度 人数		2013年度 人数	2014年度 人数
7から9年	2名(18%)	3名(19%)	関東	5名	11名	県立	2名	
10から14年	3名(27%)	7名(44%)	中部	3名	1名	市区町村立	8名	16名
15から19年	4名(36%)	1名(6%)	四国	2名	1名	その他	1名	
20年以上	2名(18%)	5名(31%)	近畿	1名	1名			
			九州		1名			
合計	11名	16名	東北		1名			

2.1.2 研修方法と計画にあたって留意した点

研修時間が限られているため、短時間の中で活動性の高い授業を展開することが必要になる。そこで、研修における学習方法は講義形式だけではなく、協同学習¹⁵⁾の方式を参考にして組み合わせることにした。協同学習の基本要素は、①肯定的相互依存（一人ひとりが自分の考えをしっかりと話し合いに参加する）、②個人の責任（グループの一人としての責任の明確化）、③平等性（学習者が同程度に学び合いに参加する）、④同時性（受講生が目に見える積極的な活動を、同時に行っている状況をつくること）であるとされる¹⁶⁾。

研修を設定するにあたって平等性や同時性に配慮し、発表の制限時間や役割分担の明確化を図った。たとえば、プレゼンテーションでの発表時間は共通して1人3分間に設定し、各グループにストップウォッチを配付して、交代でタイムキーパーを体験する。個々の発言の機会を平等にし、グループ全員ができるだけ積極的に討議に取り組むことができるような環境設定を目指した。

レファ協に登録された事例を教材として用い、模擬事例検討会を実施する。事前課題を提示して、受講生が個人的に思考を深めた後に研修に参加する体制を整える。

研修当日は、受講生を1組4名ずつのグループに分け、事前課題に基づいてレファレンス事例の評価の観点に関する討議とプレゼンテーションを行う。グループ分けは、講師が事前に勤務経験年数、所属図書館の地域、図書館設置母体の種類（県市町村立等）の要素を考慮して指定し、できるだけ多様なメンバーと意見交換できるようにする。受講生が、事前課題で行った個人学習を基盤にして、グループ討議を通して、より深く考えるという仕組みである。事例検討会の仕組みを進め方を体験することで、受講生が、研修終了後にその成果を自館での館内研修や自己研鑽に役立てられるように配慮している。

研修日程、手順、時間配分は、第2表のとおりである。最初に事例評価検討会の進め方、手順を講義形式で解説して確認する。グループ内で司会者1名、発表者3名（発表者1～3）を決め、

グループ内で記録やタイムキーパーの仕事を協力して行う。各人がプレゼンテーションを行い、メンバーが最も良い発表内容であると判断した代表者1名を選出し、発表者2として全体の前で自分のプレゼンテーションを行う。発表者1は、各構成員のプレゼンテーションやグループでの討議内容と発表者2を選出した経過について要約して説明する。講師は各グループの進捗状況に配慮しながら、手順に対する助言や質疑内容に関するアドバイスを行う。

各グループの発表（発表者1と発表者2）終了後に他グループの意見を参考にして、各グループでさらに討議内容を深める。グループ討議における到達点や観点の相違、追加すべき点を再検討し、発表者3が要約して全体の前で発表する。グループでの発表や全体での質疑を通じて、研修の内容をふりかえる機会を設定している。講師はそれぞれ発表や質疑に対するコメントを行い、最後に各グループの事例評価の観点について整理し、今後の課題についてのまとめを行う。

第2表 レファレンス事例の評価のスケジュール

項目	内容	時間
レファレンス事例評価検討の進め方（講義）	レファレンス事例評価の趣旨 内容：レファレンス質問・回答事例検討の意義、事前課題についての解説（レファ協の事例を使った検討のやり方） 1グループ4名に分けて、個人討議し、発表する。 グループ内での役割（司会1名、発表3名）をきめて討議する。	20分間
グループでのプレゼンテーションと討議・質疑	各グループ内でのプレゼンテーションと質疑 各自プレゼンテーション（4名×3分間＝12分間）プレゼンテーションに関する質疑、発表者3名の決定（発表1から3の担当者）	30分間
発表<発表者1>	討議の内容要約と代表選出のポイント（グループ数×3分間）	15分間
発表<発表者2>	代表1名によるプレゼンテーション（グループ数×3分間） 質疑	20分間
休憩		10分間
グループ討議	レファレンス事例評価の観点に関するグループ討議まとめ	25分間
発表<発表者3>	討議結果発表：レファレンス事例評価の観点（グループ数×3分間）、質疑	20分間
まとめ（講義）	レファレンス事例の評価まとめ	10分間
	合 計	150分間

時間配分は、講義30分間（趣旨や討議方法の解説を含む）、グループ討議55分間、発表55分間、休憩時間10分間を設定している。討議や発表には質疑の時間が含まれている。受講生全員が、事前課題の成果を示す発表をグループのメンバーの前で1度は必ず体験する。発表では、限られた時間内で意見をまとめて整理し、わかりやすく他者に伝えられることを重視している。特に留意したのはグループのうちで3名が発表を担当し、より多くの受講者が発表を平等に体験できることである。発表の機会がなかった受講者には、講師が質疑やまとめの中で、発言の機会が得られるように工夫する。

2.2 研修の事前準備

2.2.1 準備としての事前課題の提示

受講者に研修前に事前課題の提出を求める。今回の研修では、インターネット上で一般公開されている国立国会図書館レファ協を教材とする。受講者の中には、所属している図書館がレファ

協にデータ登録している場合もあるが、レファ協に参加していない図書館も多い。したがって、レファ協でインターネット上に一般公開されている事例を用いる。研修当日は、事前課題でとりあげたレファレンス事例に基づき、グループ形式による模擬検討会を実施すること、各自がプレゼンテーションを実施することを、電子メールを用いて事前に予告する。研修の6週間前には受講生に事前課題を提示し、締め切りを3週間後に設定する。受講生と講師による事例検討する期間を3週間に設定している。作業内容を具体的にするために、受講者にはレファ協の分類（日本十進分類法）別の事例登録件数を参考資料として提示する。

2.2.2 事例の抽出方法

事前課題で分析対象とするレファレンス事例の抽出方法については、田村による先行事例¹⁴⁾を参考にした。各自がレファ協の公開事例の中から分析対象とする事例（100件程度）を選出し、取り上げた分野の質問傾向や記入方法等について分析を行う。良い事例と問題がある事例を選ぶ。

事例を抽出する方法は、受講生によって異なり、分類（日本十進分類法）を手がかりとして、ある分野から最新100件を選んだり、関心のあるキーワードに関連した事例を絞り込んだり、さまざまな角度からの切り口が考えられる。受講生の図書館勤務経験が10から19年間を中心としていることを勘案し、自分なりに専門や関心がある分野の事例を抽出し、評価の観点を設定する形をとる。講師が、エクセルシートを用いた回答用書式を用意し、受講者は抽出した100件の事例の分析結果を記入する。自分が抽出した分野では、どのような質問が多いか、各分野の傾向、記入の方法等を分析して記入する。さらに、良い事例1例、問題があると考えた事例1例を抽出し、その選定理由や評価の観点について述べる。受講者は、作成したエクセルファイルを、期限までに電子メールで提出する。

2.3 レファレンス事例評価の結果と評価の観点

2.3.1 事前課題検討時の対象分野の選出と分析傾向

第3表は、教材として用いたレファ協の研修時における分類別の事例登録件数に関する表である。下段の括弧内に示したパーセントは、各分野の事例が各年度全体の件数中で占める割合である。登録件数は、1年間に全体で6,700件以上増加しているが、分野別の割合には大きな変化は見られない。研修時点でデータベース登録されていた事例の中では、歴史、社会科学が20%、芸術、文学が10%程度を占めていることがわかる。

第3表 レファレンス事例の登録件数

年度	日付	0門 総記	1門 哲学	2門 歴史	3門 社会科学	4門 自然科学	5門 技術	6門 産業	7門 芸術	8門 言語	9門 文学	合計
2013	2013/ 5/31	3,948 (6.9%)	2,852 (5.0%)	13,229 (23.1%)	11,413 (19.9%)	4,169 (7.3%)	4,817 (8.4%)	3,887 (6.8%)	5,571 (9.7%)	1,713 (3.0%)	5,652 (9.9%)	57,251 (100%)
2014	2014/ 5/7	4,351 (6.8%)	3,273 (5.1%)	14,539 (22.7%)	12,861 (20.1%)	4,687 (7.3%)	5,532 (8.6%)	4,389 (6.9%)	6,453 (10.1%)	1,965 (3.1%)	5,963 (9.3%)	64,013 (100%)

レファレンス事例の検討対象として選択された分野は、第4表のとおりである。事前課題提示にあたって、各自の専門や関心のある事例を選択することと、日本十進分類法の登録件数に基づいた参考資料を提供し、各分類から最新100件を抽出することを例示した。抽出結果では、分野別では芸術や郷土史に関するものが多く、方法では、日本十進分類法に基づいて検索して最新100件を選択している例が多くみられた。

第4表 検討対象として選択された分野

年度		0門 総記	1門 哲学	2門 歴史	3門 社会科学	4門 自然科学	5門 技術	6門 産業	7門 芸術	8門 言語	9門 文学	その他
2013	件数	0	1 心理学	2 郷土史	1 経営学	1 天文学・宇宙	0	1 水産業	1 絵画・書道	1 言語	2 文学 児童文学研究	1 自館登録 レファレンス事例
2014	件数 図書館	1	0	3 日本史 郷土史	2 憲法 社会福祉	1 天文学・宇宙	0	1 産業	4 絵本 映画 音楽 書道	2 中国語 郷土の 言葉	0	2 「自動車」, 「行事」

「書道」、「天文学・宇宙」、「郷土史」については、複数の受講生が分野として取り上げている。「書道」については、特定の作品の題材となるものの質問と書家に関する質問が多く、書道に関する事典や書道に関するテキスト類のほかにも、複数の出典にあたって回答を提示している。書道に関する質問には、書名等に漢字が多く用いられ、記載事項が見にくくなりやすい。登録されている事例は簡単な所蔵検索から人物紹介や書誌調査まで幅が広く、各館によって入力する基準がかなり異なるという指摘があった。

「天文学・宇宙」に関する質問は、暦、旧暦関係、時間に関する質問が多い。質問内容は幅広く、身近な暦に関する内容から宇宙の始まりに関する質問などに及んでいる。質問者は子どもに教えるための大人の質問が多くみられる。調査種別は事実調査が5割、文献紹介4割、所蔵機関調査1割を占める。参考図書だけでなく、貸出可能図書による回答も多い。たとえば人口衛星や国際宇宙ステーションに関する質問のように、最新情報が求められる場合があり、インターネット情報のみの回答も多い。

「郷土史」は、受講生が所属する図書館の自治体史を対象としている。歴史上の出来事、人物、地名の由来等に対する質問が多く、人物では学者、画家、教育家等多岐にわたり、単なる生い立ちや年譜だけではなく、その人が残した「漢詩」、「校歌」等に関する質問がみられる。伝説、民謡、祭り、郷土色等、民俗学的な事例が多い。回答には、県史や市町村史が用いられる場合が多く、こうした郷土に関する公式記録は、それほど頻繁に刊行されるものではないので、自治体史刊行以後の新しい文献や研究成果を援用した回答が必要になるという指摘がみられた。

受講生の中には、自らが所属する図書館がレファ協に登録したレファレンス事例のうちからアクセスの多いもの上位100位を抽出して検討している例も見られた。自館がレファ協に登録した事例では、日本十進分類法のうち、「技術」、「芸術」、「社会科学」が多くを占め、その他には、

郷土史関係の質問が多いと、レファレンス傾向を分析している。また、同一分類の中の未解決事例を除いた解決事例のみに絞り込んでいる例もある。分類ではなく最初に「自動車」、「行事」などの言葉で検索して事例を抽出している例も見られた。図書館員が実際に自館における館内研修や自己研鑽場面でレファレンス事例をより効果的に研修や研鑽に役立てる際には、教材としての事例抽出の段階から、各自なりの工夫の可能性や必要性があることを示している。

受講生の分野に関する分析の方法としては、質問の分類、質問内容の傾向、調査種別（事実調査、文献調査等）、回答資料（印刷媒体、インターネット）、事例記入の方法や傾向（引用や調査プロセス）等からみた分析が行われている。

2.3.2 事前課題にみられる事例評価基準

事前課題における事例評価は、個々の事例の質問や回答の内容に対する評価とレファレンス記録票としての記載内容の評価に関するものがみられた。

質問や回答の内容については、おもに次にあげるような評価の観点のみがみられた。

- ・レファレンスインタビューを行い、質問を絞り込み、探索戦略を立てているか。
- ・印刷媒体（図書、雑誌）、電子媒体（インターネット、デジタルアーカイブ）等の多種多様な資料を用いて調査を行い、信頼のおける情報源による客観的な調査をしているか。
- ・利用者ニーズを的確に把握し、適切な回答が行われているか。
- ・的確な回答を得られるように、必要な時間をかけて調査をしているか。
- ・自館内部では十分な回答が得られなかった場合も、利用者に代替の情報や資料を提供しているか。
- ・自館資料で解決できなかった場合、他の機関まで調査範囲を広げているか。

レファレンス記録票としての記載内容の評価の観点については、第5表のとおりである。回答プロセス、使用した情報源の明記、適切なキーワードの付与、記録票の見やすさに対する項目が多くみられる。

第5表 記録票としての評価の観点

項目	2013年度	2014年度	項目	2013年度	2014年度
プロセスの明記	7	6	書誌事項の記載		2
使用した情報源の明記	4	7	探索方針の明記		1
簡潔な記録	2	1	専門用語に関する説明		1
適切なキーワード明記	2	4	記録内容の詳細さ		1
記録の視覚的な見やすさ	1	5	再現性		1

2.3.3 グループ討議後の事例評価の観点に対する検討結果

研修当日は各グループに分かれて、各自の事前課題の成果に基づいてプレゼンテーションを実

施し、発表者1は、グループ討議の要点と発表者2を選出した理由について説明した。発表者1の評価ポイントに関する説明では、2.3.2にあげた各受講生の視点を取り上げられた。発表者2は、3分間という限られた時間内で、グループ内での発表内容をさらに整理し、わかりやすく説明していた。発表者3は、各グループでの討議結果を参考にしながら、さらにグループ討議を行い、その結果を発表した。グループ討議で、各グループが共通して指摘している点の重要性を再確認したこと、他のグループの討議結果を通して、新たな気づきがあったなどの報告があった。

質問や回答内容については、レファレンスインタビューをしっかりと行って質問を明確にすること、複数の文献を調査すること、信頼のおける情報源を使用すること、典拠を明確に示すことなどの基本的な事柄が大切であることを指摘しているグループが多かった。

レファレンス記録の書き方では、視覚的にわかりやすい記録を作ること、典拠が提示されていること、調査プロセスが明確に記されていること、ヒットしやすいキーワードを工夫してつけることなどがあげられた。回答が掲載されている資料だけではなく、回答を確認できなかった資料の提示も必要であること、提供する情報の鮮度や刊行時期等に配慮しなければならないことなどがあげられた。

レファ協への事例登録については、それぞれの図書館のレファレンスサービスのPRにつながるが、登録時の内容の点検をしっかりと行わないと、かえって図書館に対する信頼を損ねる結果になりかねないという指摘があった。また、解決した事例については、信頼のおける情報源等を整理して記載し、未解決の事例については調査に使用した資料をすべて記述することで、今後の調査の手がかりとなるという意見もみられた。

今回、多くのレファレンス事例を評価して発表することで、グループのメンバー間の意思疎通が円滑になり、評価の能力が向上したことを実感した。この経験が、職場にかえって自分の仕事に生かせると思ったという感想もみられた。レファ協に事例を登録するだけではなく、レファ協が使われるように工夫し、図書館員それぞれがレファレンスツールとして育てることが重要である。それが、個人のレファレンス能力の向上だけではなく、より広い意味でのレファレンスサービスの発展に貢献することになるという指摘もみられた。グループ討議を体験したことで、それぞれがレファレンス能力の向上について、全体を俯瞰した視点から考えるようになり、受講生の取組姿勢に変化が生じていることがわかる。

3 研修効果に関する考察

3.1 先行事例方式との比較

集団によるレファレンス事例の検討が行われている先行実践として、三多摩探検隊の方式と秋田県立図書館「朝のレファレンス研修」を取り上げる。

1.2でとりあげた三多摩レファレンス探検隊の研鑽方式は、2か月周期で、①レファレンス質問の出題（全7題から2題まで選択）、②レファレンスプロセスの記録（調査戦略、使用ツール名、判明した事柄、最終回答用紙、感想）の作成、③「回答事例・コメント集」（出題者（コメントーター）と事務局が作成した同一質問に対する回答例10例程度とコメントをまとめたもの）

を検討会の1週間前に配布、④検討会における質問別討議・情報交換が行われる。①で事前課題が提示され、②では個人レベルで問題を解き、③では他者の回答事例を読んで比較検討する。最後に④で参加者の交流が行われるという仕組みである⁴⁾。

1つのレファレンス事例を複数のメンバーが解いて、そのレファレンスプロセスを比較する。検討会の開催よりも前に、事前課題に対する出題者のコメントが提示される。まず、個人研鑽に対する評価を行い、集団での検討会を通して、さらに深く検討する。研修のサイクルが2か月間に設定されており、出題者がコメンテーターとして個別事例について、きめ細かい助言を加えていることが特徴である。

次に、秋田県立図書館の「朝のレファレンス研修」について述べる。依田紀久は、「レファレンス協同データベース事業について」と題した論文の中で、レファレンス事例を活用した事例として秋田県立図書館が実施している「朝のレファレンス研修」をとりあげている⁹⁾。この研修は、週2回、開館前の15分間を利用して実施されており、特定組織による短時間の研修実施例として紹介されている。職員が順番に講師役になって、レファレンス事例を1つ、記載されたレファレンスツールなどとともに紹介するという仕組みである。この研修を実施している山崎博樹は、研修効果について、職員の知識・技能が向上するばかりでなく、サービス全体を見直すきっかけとなっているとしている。レファレンス事例を核として、職員間の意思疎通が良好になり、コレクションの不足を補い、資料配架や書誌データの修正や改善に役立っているとしている。館内研修の中で、レファ協のレファレンス事例と実際のレファレンスツールの紹介を組み合わせている点や日常業務の中に組織的に組み込んでいる点が特色である。この2つの事例は、個々のレファレンス事例を取り上げ、個人レベルの思考を基盤にして集団での検討会を実施している例であり、個々のレファレンス事例の評価を中心とした事例である。

レファレンス事例の質の評価と評価の視点については、小田や田村による先行事例がある。小田は、図書館職員を対象とした研修の中で、事前課題としてレファ協の事例から質の高い事例を3つまであげて、評価する視点項目を指摘させ、研修当日にレファレンス記録の質に関して検討を行うという方式をとっている¹³⁾。その演習結果を「レファレンス記録に記入されるべき項目と内容」、「記入のしかた」にわけて整理している。そして、演習結果における問題点として、質の高いレファレンス記録の検討が演習のねらいであったが、回答プロセスや回答そのものの質を検討した者が多く含まれていたと指摘している。また、記録の質が高いと認識する理由が主観的なものが多く見られたという指摘も行われている。

本研究では、田村の先行事例¹⁴⁾を参考に、良い事例と問題のある事例を1つずつ選んで、具体的に理由を説明する方式を用いた。その結果として、個々の事例の質問や回答の内容に対する評価とレファレンス記録票としての記載内容の評価に関するものがみられた。事前課題の設定時の設定や説明の方法が難しいことが改めて認識された。小田の指摘している、事前課題の設定については、引き続き今後の検討課題としたい。

3.2 研修後のアンケートの実施と結果

日本図書館協会中堅ステップアップ研修Ⅱ（2014年度）で、受講者の協力を得て、研修内容に関する事後アンケートを実施し、感想や意見等をたずねた。16名の受講者のうち、12名から回答をいただいた。事前課題の設定や研修方法について、講師が意図した点が受講生に、どのように受け止められたのかを知り、今後の研修に生かすために、貴重な示唆に富む意見がみられた。アンケートに対する回答の要点は次のようなものであった。

事前課題の提示については、100件をみるという件数に驚き、とても苦勞したが、数をたくさんみることの意味がわかった。教材としてレファ協のレファレンス事例を用いることは効果的だと思う。類似の事例を比較したり、どの図書館が良質のレファレンスサービスを提供しているのかがわかったり、事例の選別を通して自分なりの比較の観点が見えてきた。事前課題の検討を通して多くの気づきがあった。課題提出までの時間がもう少しあればよかったという、事例の検討時間の設定に関する意見もみられた。

グループ討議と3分間のプレゼンテーションを組み合わせ用いた点は、概ね好評であった。全国から集まった受講生が同じテーマで討議することで、グループのメンバー間で発表に向けての仲間意識が生まれた。決められた時間内で自分の意見を整理して伝えることの難しさと重要性を実感し、緊張感を持って研修に参加したという感想がよせられた。一方で、事例の評価の観点についての講義を踏まえてグループ討議を行う際に時間配分を工夫して、もう少しじっくり討議や検討に取り組めるほうが効果的ではないかという指摘もあった。講義とグループ討議、発表の効果的な時間配分については、工夫する必要があることがわかった。

4 おわりに

図書館をめぐる情報環境が急速に変化する中で、図書館の現場で再びレファレンス事例を用いたレファレンス能力の向上のための研鑽や研修の重要性に関心が高まっている。三多摩レファレンス探検隊をきっかけに開始された「なごやレファレンス探検隊」は、現在でも継続されており¹⁷⁾、東京の三多摩地域ではガンバJLA三多摩が、2013年11月から三多摩レファレンス探検隊のデモ体験としての「レファレンス道場」の活動を開始している¹⁸⁾。レファ協の研修モードを活用した研修活動の実践も実施されており、研修活動を実施するだけでなく、研究的な視点から取り扱うことの必要性が指摘されている¹⁹⁾。

図書館の現場では、勤務条件や雇用環境が異なるスタッフがともに働き、利用者に対する情報サービスを担っている。個々の図書館員が、いかにしてレファレンス能力を向上させることができるのか。それぞれの環境下でどんな研鑽方法が有効か、身近な工夫とは何かが、今改めて問われている。

本稿で取り上げた中堅ステップアップ研修Ⅱでの実践は、全国から集まった職場のリーダー的役割を果たす人材による研修である。地域的なつながりや継続的な研修の機会が設定できるわけではないが、限られた期間に異なった組織の人々が、グループ討議を通してともに学ぶ機会を設定することができた。その実践を通して、個々の事例の評価のレベルから事例評価の観点へと深

める上で、グループ討議の方法が有効であることが明らかとなった。

研修の事後アンケートでは、受講生のそれぞれが身近に活用できるレファレンス事例がレファ協の中に存在することに気づいたこと、評価の観点に対する自分なりの基準を設定し、他者の観点を加味した新たな観点を得られた点で効果的であったと回答している。受講後に、それぞれがこの成果をどのように日常に生かせるかが重要だと思ふという意見もみられた。今回の研修を通して、受講生のそれぞれが自分なりに事例評価の基準を考え、今後に生かすための手がかりを提供することができたと考えられる。

事前課題による個人学習とグループ討議を組み合わせる方法は、自己の視点を確認し、他者の視点との相違や修正や補足すべき点を確認して深めるためには、有効であることが認識された。少人数を対象とした実践ではあるが、現場の図書館員のレファレンス事例の評価に関する観点を知ることができた。レファレンス事例の評価の観点に関しては、実践を積み重ねて、今後ともさらなる検討と研究を継続していきたい。

謝辞

本稿執筆にあたり、研修においてアンケートにご協力いただいた受講生の皆様、アンケートの実施を許可して下さった日本図書館協会に心より感謝いたします。

注・引用文献

- 1) 長澤雅男, 石黒祐子. 問題解決のためのレファレンスサービス. 新版. 日本図書館協会, 2007, 294p.
- 2) 田村俊作. 情報サービス論. 新訂. 東京書籍, 2010, 214p.
- 3) 特集: レファレンスの事例とその活用. 図書館雑誌, 1982, vol.76, no.5, p.257-281.
- 4) 斎藤文男. レファレンス事例による研鑽と経験の蓄積・共有化: 三多摩レファレンス探検隊の活動とその意義. 情報の科学と技術, 1999, vol.49, no.4, p.171-176.
- 5) まちの図書館でしらべる編集委員会. まちの図書館でしらべる. 柏書房, 2002, 219p.
- 6) 斎藤文男, 藤村せつ子. 実践型レファレンス・サービス入門. 日本図書館協会, 2004, 162p.
- 7) 斎藤文男, 藤村せつ子. 実践型レファレンス・サービス入門. 補訂版. 日本図書館協会, 2014, 203p.
- 8) レファレンス協同データベース <http://crd.ndl.go.jp/reference/> (参照 2014-9-17)

レファレンス協同データベースは、公共図書館、大学図書館、専門図書館等におけるレファレンス事例、調べ方マニュアル、特別コレクション及び参加館プロフィールに係るデータを蓄積、提供し、図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者の調査研究活動を支援することを目的として国立国会図書館が提供しているデータベースである。2014年9月22日現在のレファレンス協同データベースの参加館総数は630館、公共図書館378館、大学図書館170館、専門図書館52館、学校図書館12館、国立国会図書館12館、その他6館である。参加館の6割は公共図書館が占め、データベースに66,400件あまりが登録されている。

- 9) 依田紀久. レファレンス協同データベース事業について: 活用方法の紹介と薬学図書館への期待. 薬学図書館, 2006, vol.51, no.3, p.220-226.

- 10) 国立国会図書館. 第2回レファレンス協同データベース事業参加館フォーラム記録集.
http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum_h17_report.pdf (参照 2014-9-17)
大串夏身. リファレンス共同データベースの可能性: レファレンス事例と調べ方マニュアルの研修効果と実践
- 11) 後藤圭太. カタログのメモレファレンスサービスに活かされる資料組織の知識: 国立国会図書館「レファレンス協同データベース」の事例を読む. 資料組織化研究. 2007, no.53, p.35-43.
- 12) レファレンスサービスに関する研究文献リスト
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/thesis.html> (参照 2014-9-17)
- 13) 小田光宏. レファレンス協同データベースを利用したレファレンスサービス研修 (報告).
https://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study_report_20050617.pdf (参照 2014-9-17)
- 14) 田村俊作. レファレンス協同データベースを利用したレファレンスサービス演習 (報告).
https://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study_report_20061014.pdf (参照 2014-9-17)
- 15) バークレイ, エリザベス. 協同学習の技法. 安永悟監訳. ナカニシヤ出版, 2009, 238p.
- 16) 安永悟. 活動性を高める授業づくり: 協同学習のすすめ, 医学書院, 2012, 144p.
- 17) なごやレファレンス探検隊 <http://reftan.web.fc2.com/> (参照 2014-9-17)
- 18) ガンバJLA 三多摩 <http://researchmap.jp/kawakarpo/jla3tama/> (参照 2014-9-17)
- 19) 小田光宏. 「レファ協」研修モードを活用した研修活動の実践. 現代の図書館. 2013, vol.51, no.1, p.27-34.