

# レファレンス業務に必要な知識・技術を考える —地域情報の場合—

増本 貴光

## 1 はじめに

今年4月、4年ぶりに県立図書館勤務となり、地域情報担当に配属された。地域情報とは、大分県に関する図書館資料である「地域資料」を主とした資料・情報群である。本稿では、この地域情報担当でレファレンス業務<sup>1)</sup>に半年間従事して思い至ったことを述べる。

本稿の執筆は、本誌の執筆者を探している編集部の意向を受けた同僚から投稿を打診されたことをきっかけとしている。誰かに向けて書いているというよりも、自分の考えを整理するつもりで書いている。整理が不十分な点、雑駁な点は今後の課題としたい。なお、念のために記すが、以下の内容は、県立図書館を代表したものではなく、筆者個人の見解である。

## 2 レファレンス業務に必要な能力は何か

4月初日からすぐにカウンター勤務が始まる。新任職員は、図書館業務の基礎的な知識や技術を有することを前提に、他の職員からカウンター業務の手順・進め方について教えを受けながら、カウンターで実際に利用者の相談に応じる中でレファレンス業務に必要な知識や技術<sup>2)</sup>を身に付けていく。カウンターで場数を踏むうち、利用者の質問傾向やよく使う資料の内容が次第にわかってくる。だが、ただレファレンス業務を続けるだけでは、知らないことがまだ多いという感覚がいつまでも残る。

どのようにすればレファレンス業務で妥当な結果を出すことができるのだろうか。これは、組織において業務に取り組む体制も関係するが、個人においては、レファレンス業務に必要な能力は何か、それはどのように得られるのかという問いでもある。

レファレンス担当者に必要な能力については、レファレンスや情報サービスに関する文献<sup>3)</sup>でしばしば論じられているが、本稿では次のように考える。

レファレンス調査の過程は、単純化すれば、次のようになる。質問内容を明確にする→調査の手順を考え、データベースを検索し、資料を調査する→資料を利用者に紹介または提示する。この過程の中で、中心部分となる調査場面において、職員に必要な能力を次の4点に整理する。

- (1) 資料の所蔵・内容についての知識
- (2) 資料探索についての知識・技術
- (3) 主題についての知識
- (4) 経験に支えられた知識や技術

これらの能力を保持するためにどのようにすればよいか。基本は知識を高め、技術を磨くこと。次に実践の中で知識や技術の運用を試みること。最後に業務の過程を全体として捉え、状況ごとに必要な知識や技術はどういうものか、何があって何が足りないかを考えながら、調査の進め方を反省的に捉えていくこと。こうした姿勢があってこそ、実践の経験が有意義になると考える。

## 3 レファレンス業務に必要な知識・技術

- (1) 資料の所蔵・内容についての知識

ここでいう「資料の所蔵・内容」とは、自館にどのような資料があるかないか、その資料はどの書

架にあるか、資料の内容はどのようなものか、という意味である。

所蔵資料全てに精通していることは、図書館職員の理想である。レファレンス質問に対応する資料を即座に、正確に記憶から引き出すことができれば、調査は最小限で済むだろう。しかし、県立図書館の蔵書は約 100 万冊、そのうち地域資料は約 10 万冊、複本を考慮してもタイトル数は推定 5 万前後である。これだけの量を、通常業務と平行して、書架の端から順番に資料の目次、凡例、内容、奥付等に素早く目を通し、資料の所在と内容を記憶していくことは困難である。日常的に実行可能な準備は次の 2 点である。

第 1 に、レファレンスや書架整理など通常の業務の中で、できるだけ多くの資料を使い、内容を確認し、資料についての情報量を増やすことである。この主題はこのあたりにある、この資料はこういう内容だ、と両面から把握していく。資料の内容については、資料単体の内容だけでなく、類似資料と比べたときの特徴や凡例等に記載されている使用上の注意点を把握しておく、調査の質を上げることができる。

第 2 に、分野ごとに使用頻度の高い資料や調査の出発点となるような基本資料、定型化された調査の手順を把握しておくことである。多くの図書館ではレファレンス事例の蓄積や関連図書<sup>4)</sup>の研究により妥当な調べ方を見出し、職員の研修を兼ねて、調べ方マニュアルやパスファインダーとして作成し、利用者向けに配布・WEB公開したりしている<sup>5)</sup>。

県立図書館でも担当内で、人名や地名等各分野のレファレンスでよく使う資料 60 点程度の一覧や、よく聞かれる質問と参考資料をまとめた内部資料を用意している。この他、大分県関係資料を公刊されている解題で調べるには、歴史的な史料・資料については『大分県の地名』収録の「文献解題」<sup>6)</sup>、現代的な資料については「大分県関係の二次資料」<sup>7)</sup>がたいへん便利である。

## (2) 資料探索についての知識・技術

レファレンス質問の形式は、概ね次の 3 種類である。「渡辺克巳という人が書いた『大分今昔』という本はありますか？」のように特定の資料を探す場合、「昭和 30 年代の大分市街の様子が描かれた本はありますか？」のように主題・分野を指定された場合、「以前大分市にあった西新町は今の何町にあたりますか？」のように事実を調べる場合である。どの場合でも、調査の柱は次の 2 本である。①オンライン蔵書目録 (OPAC) を検索するか、②書架を直接見て回るかである。

OPACは職員による記憶を助けるための道具である。OPACを検索する際には、収録資料の範囲 (未登録資料はないか)、書誌的データの記載事項 (書名、著者名、件名、分類番号・一般注記等)、検索システムの仕組み (アクセスポイント=検索項目は何か、検索語は自然語か統制語か、複合語の検索の可否等) を把握しておく必要がある。こうしたことを知っておかなければ、検索結果を合理的に説明できない。

OPACの検索で特に注意すべき点は、WEB式の全文検索と異なり、検索対象となる項目が限られていることである。OPACの主な検索項目は、書名、著者名、件名、分類である。探す資料の書誌が特定されていれば、書名か著者名の検索で概ね解決するが、利用者が主題を表すのに使う自然語で検索する場合は苦勞することも多い。主な検索項目である書名に含まれる情報量は、単語 2~3 語しかない。統制語である分類や件名は、使う場面を選ぶ。そこで書名に使われているかもしれない言葉を推測して、検索語を工夫することを求められる。こうした制約を踏まえて、道具としての検索システムをどう使いこなすかが、調査結果を左右してくる。

近年、県立図書館で購入するMARCでは内容注記に抄録や内容細目が記述され、検索できるようにな

り、主題検索機能はかなり便利になった<sup>8)</sup>。地域資料では冊子体の蔵書目録を作成していた頃から主な資料は内容注記を記録し、そのデータが蓄積されている<sup>9)</sup>。利用者が調べる内容は地域性や個性が強いが、地域資料は出版点数がそれほど多くないので、部分的な記述を拾い集める手段があることは、資料の有効活用や調査の効率化に役立っている。

一方、書架に直接向かう場合、抛りどころとなるものが分類表である。地域資料ではNDCを改変したKDC（大分県郷土資料分類表）を採用している。分類表を参照して書架を見て回るときに注意すべき点は、図書館による分類では同一主題でも観点により分類番号が異なることである。例えば、地域資料の主要な主題である大友宗麟については、伝記・評伝は個人伝記KDC:289に、大友一族・家臣団は中世史（KDC:204）に分かれている。こうした分類間の相関関係の把握が必要になる。

資料探索の基本原理は検索、つまり索引あるいは情報を索引化したもの（インデクス）のなかから設定した検索語等の条件に合致するものを拾い出す行為である。それは、OPACの検索だけでなく、同様に分類表を参照し主題から該当する分類番号を探すこと、そのなかから書名を目印に関係がありそうな資料を探すこと、手にした資料の目次・索引・本文から関連がありそうな言葉を求めて視線を走らせることも同様である。検索で重要なのは、その仕組みを理解したうえで、検索語をいかに選ぶかであり、それは主題についての知識により担われる部分が多い。

### （3）主題についての知識

職員はあらゆる分野の専門家というわけではない。レファレンス業務で職員が行うのは、資料に基づき、利用者による調査を援助することであり、職員が主体となって、新たな発見や事実を求めて調査をするのではない。そういう役割から見れば、調べようとしている主題について、職員より利用者のほうが知識を持っているのは、むしろ当然である。仮に職員が知識に自信があっても、個人的な知識で回答することはしないようになってはいるはずである。利用者から聞く言葉の意味を知らなければ、参考図書類で予備情報を得たり、Google等の検索エンジンで概要や表記を調べたりするという手段を思いつくことができればよい。

そうは言っても、主題についての知識は、調査を効率的に進める上での基盤を与えるのは確かである。調べる事項がどの分野に属するのか、どの言葉で検索することが効果的か知っていれば、調査方針が立てやすい。また、利用者との関係においても信頼感を作り出すのに役立つ。調査に使えそうな情報を得ようとする職員から「どういう分野のことですか」と尋ねられただけで、利用者は職員に主題知識が足りないと感じ、相談をやめてすぐに立ち去ることもあるし、逆に職員が「それは○○○○ですね？」と応じれば、利用者は安心して次の情報を出してくることもある。

主題知識は断片的に増やすだけでなく、関連する情報を体系的に把握し、言葉の相互関係を整理したり、その体系に新たな知識を位置づけたりしておけば、検索語となりうる言葉の選択肢が広がるし、利用する資料の内容を理解するにも役立つ。

このように主題についての知識は重要であるが、地域情報の主題知識について研修の機会はない。結果として、知識の習得のほぼ全てをレファレンスの実践と自己研鑽に負うことになる。

地域情報の主題は大分県に関するあらゆることに広がるが、歴史を中心に、地域性、風土、文化、社会、人物、産業等との関連を考えると情報を整理しやすい。通史の概観には『大分の歴史』<sup>10)</sup>が適度な情報量、出版年の新しさ、索引付きの編集という点で便利である。これを軸に『大分の不思議事典』<sup>11)</sup>、『大分の文化遺産』<sup>12)</sup>、『大分県の歴史散歩』<sup>13)</sup>により情報の範囲を広げた後、『大分歴史事典』<sup>14)</sup>でインデクスとなる情報を増やしていく。

#### (4) 経験に支えられた知識や技術

上記のような知識や技術は実務経験や継続的な研修により培われると言われる。それでは経験は、知識や技術をどう培うのか。

多様な調査の経験は、資料や主題についての知識や技術を増やし、幅を広げる機会となる。レファレンスに関わる知識や技術は無限に広がりうるので、レファレンス調査に先立って完璧に習得しておくことはできないが、同じ質問を二度目に処理する際は、一度目以上に手際よくできるだろうし、類似の事例も役立つだろう。知っている資料も実際に使うことで習熟度は増していく。知識や技術が増えれば、状況ごとの調査方法の選択肢も増えていく。

経験の最大の効用は、その選択の確かさを高めていく点にある。これを次のような図式で考えてみる。レファレンス調査では初めて受ける質問は多い。二度目の質問であっても質問する利用者は違う。利用者が違えば、質問の仕方も違うし、利用者の属性や求める情報の質・量により職員の回答の仕方も違う。この意味でレファレンス調査は常に個別的な性格を持っている。こうした個別の調査経験は、蓄積されながら調査目的への志向性により一定の形に構造化され、レファレンスについての認識枠組みを形成する。レファレンス調査は、この枠組みの中に既存の知識や技術を組み入れながら行われる。この過程は、外見的には個々の知識や技術をどの順番で組み合わせるかという運用の知識や技術<sup>15)</sup>として現れ、これは経験により熟練する。

こうした知識や技術は、レファレンス調査の要所で機能するとき、「コツ」や「ツボ」と呼ばれることもある<sup>16)</sup>。優れた調査の事例には、発想の転換、視点の移動、関係性の想起などの工夫が見られるが、調査過程を吟味すると、個人に属する特別の技能を発揮しているのではなく、基本となる知識や技術を丁寧に積み重ねているのがわかる。主題の上下概念や関連概念をねばり強く追ったり、資料を凡例に忠実に使ったり、調査の節目で見落としを防いでいる。

とは言え、それを実行することは簡単ではない。レファレンス調査では、結果が予測できないときや調査に行き詰まったときに、手持ちの道具を駆使して思いつく方法を試してみる。方法を変えても一向に進まないこともあるし、苦勞の果てに少し視点を変えただけで、拍子抜けするほど簡単に道筋が見えることもある。そういうとき、上手くいったという感覚が残るし、調査の過程や考え方を記録しておいたほうがいだろうと考える。この調査の要所を外さない確率を高めることが、現実的な目標になる。

こうしたレファレンスの経験を有意義にするには、何が必要だろうか。基礎となる知識や技術を習得しようと努力すること、レファレンスについての認識枠組みを形成することのほかに、調査の進め方を反省的に捉える姿勢が必要である。これは、調査のプロセスや回答の評価として通常行われる。評価とは、記録に書かれた調査過程について、唯一の正解を想定して採点するのではなく、実行されなかったが可能であったかもしれない他の方法との対比により、その妥当性を指摘することである。潜在的に可能であった面を知るには、最終的には他者の視点が必要になるが、より妥当な方法の探求はレファレンス調査の途中でも行われているはずである。

おわりに

経験が何により構成され、どのように機能するのか知らなくても、経験は蓄積できるだろう。しかし、経験が個人に属するものではなく、他者に伝達・共有可能な知識や技術の集積であるならば、経験とは何であるのかを自覚しておくべきであると考えられる。

レファレンス業務に必要な司書の能力を語るときに、経験と同じくらい重みを持つ言葉が「専門性」である。レファレンス業務は、司書の専門性を発揮できる最も司書らしい業務と言われることもある。しかし、図書館職員や司書の専門性は、先験的に定められるのではなく、遂行する業務の内容に即して、必要な知識・技術、経験、能力と関連づけて定義されるべきである。そのためには、レファレンスに要する知識・技術を、教科書に書かれている一般論としてではなく、体験に基づいて整理する必要がある。こうしておけば、能力向上のために個人として、また組織として次に何に取り組むべきか見えてくるだろう。

## 注

- 1) レファレンスサービス（調査相談）とは、仕事や日常生活、研究のうえで何か調べものをするときに、必要な資料や情報を入手する援助するサービスをいう。
- 2) 本稿では司書として修得すべきものを「知識・技術」、両者を総合したものを「能力」と便宜的に表現する。図書館関係者による用例では、「知識・技術」（これからの図書館の在り方検討協力者会議。司書資格取得のために大学において履修すべき図書館に関する科目の在り方について（報告）. 2009. p.3）、「知識及び技能」（糸賀雅児. 認定司書制度の開始にあたって. 図書館雑誌. Vol.104, No.7. 2010, p.423）、「技能（技術と能力）」（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. p.10）などがあるが、厳密に定義されているわけではない。
- 3) レファレンス・サービスの代表的な教科書では、レファレンス担当者が備えるべき要件を、多数の文献から項目を拾い以下の3点に整理している。（1）知識に関する項目。これは、情報サービス、情報源、研究方法、専門主題等の知識である。（2）技能に関する項目。これは情報源やオンラインデータベースの利用技術、利用者とのコミュニケーション技術、カウンセリング技法、情報の分析技術等である。（3）資質に関する項目。これは、人的サービスに必要と考えられる人間的な資質である。そして、こうした知識、技能、資質は多年にわたる実務経験により培われるとしている。（小田光宏編著. 情報サービス概説 J L A 図書館情報学テキストシリーズ. 日本図書館協会. 1997.）
- 4) 全般的なものでは、次のものがある。
  - ・長澤雅男, 石黒祐子. 情報源としてのレファレンスブックス新版. 日本図書館協会. 2004.
  - ・大串夏身. チャート式情報アクセスガイド. 青弓社. 2006.
  - ・毛利和弘. 文献調査法調査・レポート・論文作成必携第4版. 2010.法律情報では、次のものがある。
  - ・いしかわまりこ, 藤井康子, 村井のり子. リーガル・リサーチ第3版. 日本評論社. 2008.ビジネス統計では、次のものがある。
  - ・日本能率協会総合研究所. ビジネスデータ検索事典データ&DATA改訂第5版. 日本能率協会総合研究所. 2003.
- 5) 県立図書館作成「テーマ別調べ方ガイド」の一部は、県立図書館ホームページに掲載されている。  
(<http://library.p.ref.oita.jp/>)
- 6) 日本歴史地名大系 45 大分県の地名. 平凡社. 1995. p.994-1001.
- 7) 吉良洋一. 大分県関係の二次資料. 書誌索引展望. Vol.20, 別冊. 日本索引家協会. 1997. p.52-54.
- 8) 内容注記は、検索システムがその項目の検索機能を実装していなければ、活用できない。業務用OPACでは内容注記を検索できるが、一語だけである。WEBOPACでは三語まで複合して検索でき、処理速度も速いので、レファレンス業務ではこれも併用している。利用者用OPACでは内容注記は検索対象外である。
- 9) 昭和38年に完成した「県立図書館郷土資料目録」で重要資料に内容の概略が記されたのが始まりのようである。平成7年の新館開館に先立つ郷土資料データの電算入力では、漢字のフリーワード検索にそなえて内容注記をできるだけ充実させようと心がけたと当時の担当者は語っている。（大分県立図書館百年史. 大分県立図書館. 2005. p.69, 120.）

- 10) 豊田寛三. 大分県の歴史. 山川出版社. 1997.
- 11) 甲斐素純、渋谷忠章、段上達雄. 大分県の不思議事典. 新人物往来社. 2007.
- 12) 大分合同新聞文化センター. 大分の文化遺産世紀をこえて. 大分合同新聞社. 2001.
- 13) 大分県高等学校教育研究会地理歴史科・公民科部会. 大分県の歴史散歩. 山川出版社. 2008.
- 14) 大分放送大分歴史事典刊行本部. 大分歴史事典. 大分放送. 1990. 『大分歴史事典』は、出版年が新しく『大分県史』編纂の成果も取り入れている点で情報に厚みがある。また、「読む事典」を方針に1項目1頁の大項目主義を採用しており、レファレンスの都度、関係がある事項を拾い読みしやすい。
- 15) これはメタレベルの知識と技術である。安藤誕, 井上真琴は、レファレンスを行うスキルの種別を、1. 情報源を知る（何があるのか）、2. 情報源の使い方を知る（どう使うのか）、3. 総合化した情報源利用（なぜ使うのか、どう組み合わせるのか）の3層に分け、第3のレベルの状況に応じた情報源の使い分けをメタ思考・メタ認知の領域だとして、今後図書館員の問われる能力であると主張している（安藤誕, 井上真琴. インターネット時代の“レファレンスライブラリアン”とは誰か?. 情報の科学と技術. Vol. 58, No. 7. 2008.）。斎藤文男, 藤村せつ子は、探索戦略を①質問内容（主題と観点）をあらわす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それらの組み合わせと調査順序の決定の3点を具体化することだとしている。『実践型レファレンス・サービス入門』はこれ自体、著者の経験により得られたメタレベルの知識や技術を示した例である。（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）
- 16) レファレンス調査におけるコツ・ツボ及び事例については、下記を参照のこと。
  - ・浅野高史, かながわレファレンス探検隊. 図書館のプロが教える〈調べるコツ〉誰でも使えるレファレンス・サービス事例集. 柏書房. 2006.
  - ・高田高史. 図書館が教えてくれた発想法. 柏書房. 2007.
  - ・高田高史. 図書館のプロが伝える調査のツボ. 柏書房. 2009

(ますもと・たかみつ 大分県立図書館)