

参考業務の開始から資料速報の発行まで

毛利和弘

報告にあたって

1. 参考業務の開始
2. 業務確立化へのいとぐち
3. 雑誌主要記事索引カードの作成
4. 資料速報の発行
5. 参考業務の種類
6. 私の考える参考業務

報告にあたって

参考業務の必要性が叫ばれてから久しくなるが、いまだに低迷の感があります。そういう中で、業務らしい姿もなかった参考業務を実施しようと予定している館や、やり始めた館、またそんなことは遠い昔の館等、さまざまでありましょう。ここで取り上げる報告は、中図書館としての参考業務開始から業務としての姿らしいものを見出すまでの業務経過と、諸問題を、体験の内から報告しようとするものです。この報告が少しでも役に立つことができれば幸いです。

1970年10月に、大学図書館40館のレファレンス担当者、または関係者に対して参考業務の実態調査をしたことがある。その中に、「あなたの図書館では、参考業務を館員全員が業務として支持し、認めていますか」という設問がありました。これに対して「認めている」としたのが22館、「認めていない、わからない」としたのが18館であった。必要性が叫ばれていながら、いざ業

務化となると不信感が漂っていたのが実情のようです。それ以来、どのように変化したかはわかりませんが、私が勤務する図書館においては、その不信感は消え、今はほぼ定着するようになりました。

この定着までの恵まれた環境条件を取り上げると、第一に、新図書館の設立(1969)であり、その中にレファレンス・デスクを設置したことであります。レファレンス・デスクの設置こそが、参考業務確立化への口火となったのです。第二に、なんの経験もない私に参考業務確立の任務を与えられたことです。このことは、今の私の内にも生々しく生きています。試行錯誤のくり返しの中で、ようやく姿らしいものを見出せるようになったのも、そのおかげといえます。

しかし、ここまでの道には大きな難問がありました。それは、今まで姿らしい姿もなかった参考業務がいざ実施となると、なかなか業務として認められないところが多く、その問題解決のために努力することが、まず肝要だったのです。

1. 参考業務の開始

新図書館設立と同時にレファレンス・デスクがオープンした。その仕事は、カウンターへ質問にきた人のみを、レファレンス・デスクで処理するという、片手間的なものであった。レファレンス・ツールを作成するわけでもないし、また積極的に情報を提供するというわけでもなかった。すなわちその当時の参考業務の位置付けは、閲覧業務の中で起ってくる質問をレファレンス・デスクにおいて単に処理するという以外の何物でもなく、閲覧業務のさなかで聞かれたことをその場で処理していた今までのやり方に、一つの机がふえたというだけであった。しかし、その机こそが参考業務発展の原動力となったことは意義あることと言わなければならない。

参考業務確立の任を与えられたのは、図書館に入って、わずか半年後であった。レファレンス専任（奉仕係所属）……。これは、私にとって士気があがると同時に、多くの難問が私を包んだ。まず第一に、全く図書館員としての経験がないことであった。参考業務を実施するには、資料をより多く知っていなければならないので、まずは、資料を覚えることから出発した。図書館においては、時間の許す限り参考図書に触れ、家においては、参考図書を紹介した本を読み、読み終るとその本をもとにして、自図書館に入っているか否かをチェックし、ない本で必要と思われるものはできるだけ購入するように働きかけた。当時の所蔵参考図書数は、わずか3,000冊程度、参考資料を集めることは、重要な仕事であった。ただし、これらの仕事が、日常業務の中で行なわれたかといえそうではない。

専任とはいえ、閲覧との兼務であったため、勤務終了後に専念することが少なくなかった。デスクで参考図書紹介の本などを讀んだり、参考図書架で参考書を見たりしていると、日常業務をさぼっているように思われるのがいやであったことも、勤務時間を避けた原因でもあった。この当時は、参考業務そのものが、まだ十分に理解されていない時期であったから、やむをえなかったのである。やり方は、どうこうあれ、資料を覚えていくことと、参考資料の収集は、参考業務実施にあたっての自信を少しずつ与えてくれた。また当時、「私立大学図書館協会東地区部会研究部」のレファレンス研究分科会に加盟していたので、意気揚々とした諸先輩方の発言や理論は、大いに私を刺激し、仕事への意欲と結びついていった。

2. 業務確立化へのいとぐち

雑誌、新聞記事情報の管理

なんの経験もない私にとって、参考業務確立化に伴う業務範囲の決定はまず最初の仕事でもあった。単なる質問処理機関でなく、質問処理を初め、情報を積極的に提供できる情報管理機能としての参考業務を考えた。

まず、実際に仕事をしていて不便なものはないか……。という自問自答の中から考えついたのは、雑誌情報の管理であった。

雑誌情報の管理 雑誌の利用形態には二つの方法があった。まず第一は、雑誌名と巻号、または（年・月・日）を請求してくるもの、第二は、内容から聞いてくるもの、たとえば、「司法権」に関する論文記事を見たいとか、またさらに細かく、要求

してくるようなものである。前者の場合には問題は無いが、後者の場合に対処することに苦慮しなければならなかった。

当時、図書館の蔵書冊数6万前後、という小図書館であった。新図書館設立とともにレファレンス業務を開始したものの資料不足に悩まされるのが実状であった。したがって、参考質問処理にあたっては、他館依頼も多くなることもさることながら、自然と雑誌論文記事に依存せざるをえなかった。質問処理にあたって、国立国会図書館刊の「雑誌記事索引」を懸命に利用したものの、発行遅れとキュムレイト（累積）されていないがために、やはり情報検索に多大な時間を費やすことが少なくなかった。

「雑誌記事索引」の発行遅れをカバーするため、目次サービス（コンテンツ・シート・サービス）を行なってみたが、複写から提供までの手数は日常業務のなかに激しくくい込んだ。また保管場所にも苦慮しなければならなかった。したがって、やむなくこれを廃止し、社会科学を主とした、総目次サービスにとどめることにした。発行遅れをカバーしたうえ、キュムレイト化される雑誌情報管理の方法に苦心していたが、思いきって、受入れている雑誌のうち、社会科学を主とした主要な雑誌を選び、その中から主要と思われる論文・記事をカード化することにした。

ところが、ここでシステム改革の問題が起きた。雑誌取扱は雑誌係の担当であって、私の手元にくることはなかった。主要論文・記事をカード化するには雑誌をみななければならない。と、いって、奉仕窓口を離れて雑誌室で行なうことは、事実上不可能であった。そこでシステム変更のため、雑誌係と交渉することになった。その結果、新着雑誌のうち、和雑誌については、私の

手元に一度きてから、雑誌架に配架されることになった。この日から250誌前後の和雑誌が私を追うことになったのである。しかし主要記事選択に手間取る時間は日常業務をおびやかすものがあつたため、一部は勤務時間が終わってからカード化することが常であった。この仕事が、後に述べる新聞記事のカード化を含めて、まだまだ奉仕係の業務として認められていない段階であつたために、そうせざるをえなかつたのである。

カード化には、主要論文記事選択の判断に、相当苦しまなければならなかつたため、質問傾向の分析、カリキュラムへの考察、直接的な利用者の意見拝聴といった、試行錯誤の中で収集にあたらざるをえなかつた。また毎日の主要新聞記事のチェックとカード化は、雑誌論文記事選択のセンスを養うのに好都合であつた。なぜなら新聞に出た記事は、まもなく雑誌記事に出てくるものが多いからである。

新聞情報の管理 これは、日経、朝日の2紙の主要記事をチェックし、カード化するもので、特に資料性のあるものや、問題となっている社会問題、国際問題等を、主として収集するのである。これを始めた原因は二つあつた。第一は、新聞を毎日読むか、目を通すということが、レファレンス・ライブラリアンにとって重要なことであつた。しかし参考業務そのものがまだ試行的段階であつたために、朝から新聞を広げている姿は他の館員の反発を買うのに好都合であつた。したがって、主要記事収集という大義名分を立てて、毎日の業務にとり入れる必要があつた。第二に、出典が明らかでない主題質問のために多大なる時間を費すことを、最小限におさえることであつた。

新聞記事は雑誌情報の利用度と比較するとかなり少ない。そのために中止しようかと思うことがしばしばあった。しかし、新聞記事収集カード化という努力は、より多くの社会的、国際的、学術的な情報と知識を蓄積することに大変有益であったし、実務の中に十分生かされてきた。新聞を十分読める時間がある図書館ならば、カード化という時間の経済性を考えれば、カード化の必要性はないのかも知れません。しかし人手不足や参考業務が充分理解されない図書館では、必要といえるのではないだろうか。利用頻度は別として、時々^{ひん}の質問の中で、効果を発揮していることは、大きな収穫である。

主要新聞記事索引カード作成に当たり、最も悩んだことは件名のつけ方であった。時事的情報の管理は相当難しい面があった。それは情報の流れがあまりにも流動的だからである。件名の決定には、朝日新聞縮刷版、日経新聞縮刷版の目次を組み合わせたりえ、若干、手を加えて作成した件名表をもとにしていった。配列は件名見出しの下に新しいものを前に置くという日付順の方式をとった。カードの管理は特に重要なものを除き2年間で消却することにした。

参考業務不信感の打破へ

参考業務としての雑誌論文記事および新聞記事のカード化は、まったく新しい試みであったため、業務に対する館員の認識は、決して十分とはいえなかった。むしろ、参考業務は閲覧業務の中で片手間行的に行なう質問処理のみのでよいという考えが浸透していた実状を打破することが、今後の業務確立にとって、最も重要なことであった。その具体的な方策として、まず第一に、月に一度、質問処理カードを手製の

かんたんなアルバムのようなものに添付し、図書館員全員に回覧することにした。このねらいは、比較的興味のある質問処理カードを回覧することによって、業務のPRをすることであった。このことによって、新しい解決方法を提案してくれるものもいれば、未処理質問に対して協力してくれるものも現われた。第二に、勉強会の開催であった。週一回、勤務終了後に行なうものであったが、予想外に多くの希望者を得ることができた。テキストには、イノック・ブラット図書館の参考業務スタッフ・マニュアルを使用した輪読と討論、また、私の方で作成した勉強会資料(参考業務の定義や範囲、そして基本的な参考文献の解説と事例等をもり込んだもの)の報告と討論という形のものであった。この勉強会における館員それぞれの考えや意見は、私にとって有意義であったばかりでなく、参考業務の意味や必要性を理解してもらうには大変有益であった。この勉強会が参考業務のみではなく、全部署に関して行ない相互の仕事に対する理解を深めるということが主目的であったが、参考業務の勉強会のみで残念ながら息切れしてしまった。しかし、この勉強会によって、参考業務の認識が違ってきたことは、業務の中で感じることができた。

参考業務への認識は深まったものの、雑誌・新聞における情報収集の業務はなかなか思いうようにいかなかった。今まで図書に依存しきってきた傾向があったから、雑誌論文や新聞記事等、新しい情報の管理の必要性を認識してもらうためには、利用者の要求に頼らざるをえなかった。そこで、第三に、主題調査による文献リストを作成してみることにした。まず初めに、質問の多かった「販売促進に関する資料」と題して

雑誌論文と図書を10年程さかのぼり、リスト化してみた。これが予想外にヒットし、続いて「日ソ漁業に関する文献資料」「北方領土に関する文献資料」と題して雑誌論文を中心にリスト化した。これらも驚くほど利用された。この文献資料提供によるヒットで、管理者にも館員達にもこれらのような情報提供の必要性が認識されるようになった。そしてこの時期は後述の資料速報発行の動機となった時点でもあった。

このような諸方策によって、雑誌・新聞の情報管理を初め、参考業務としての仕事がようやく認識されると同時に、定着化へと向かうことになった。

3. 雑誌主要記事索引のカード作成

雑誌論文記事収集の必要性を取り上げてみると、まず直接的効果としては、

- (1) 新しい情報がすぐ入るので、「雑誌記事索引」をカバーできる。
- (2) 所蔵している雑誌であるから必ず提供できる。
- (3) 特定の情報がキュムレイトされている。
- (4) 情報量の増大に伴い、主題書誌の役割を持つ。
- (5) 資料速報(主題書誌)の発行。

をあげることができる。また、間接的効果としては、

- (1) 知識が豊富になる。
- (2) 社会的、国際的に時の流れを把握できるので、新しい情報センスを養うことができる。
- (3) 雑誌を手がけることにより、雑誌そのものについての知識ができ、利用者サービスに役立つ。
- (4) 資料速報の編集等によって、書誌能

力を身につけることができる。
等をあげることができる。

索引カード作成にあたっては、様式はもちろんのこと、数多くの検討をしなければならなかった。様式決定にあたっては、国立国会図書館の『雑誌記事索引』や最高裁判所の『邦文法律雑誌記事索引』また、日本開発銀行から出されていた『産業経済主要雑誌記事索引』等を参考として決定した。主要記事選択の基準には、時事性の強さの点から、具体的な明示ができないため、抽象的な表現にとどめた。たとえば、特集記事は原則として収集すること、社会科学を主として、かつ必要と思われるものを収集することなどである。

件名作業の変遷

この索引カード作成にあたって、最も頭を悩ませたことは件名作業であった。件名いかんで利用が左右されるからである。

① NDCの導入

第一に試みたのはNDCの導入であった。配列体系はNDCの分類表に従い、件名は関連索引を利用した。しかし、新語など時事性の強い情報が多いために、適用することができなかった。

② 新聞縮刷版の目次と体系辞典の引用

第二に国際問題や社会問題等、時事性の強い論文記事の件名体系には、朝日新聞縮刷版の目次体系を引用し、経済・経営・法律等の分野には、各々の体系辞典や基本書の体系目次を引用して件名体系を作成した。件名標目記入の形式は件名標目表を参考にし、たとえば「経済——物価——消費者物価」という形式をとった。ところが、カード一枚一枚に件名を付すことは、予想外に時間を費やさなければならなかった。そこで、時間短縮のため、件名に記号を与

えてみた。たとえば先例でいうと「K—3—B」のようにである。しかし文字を書く時間は短縮できたものの効果のあるものではなかった。

③ 件名見出しの下に投入する方法

カード一枚一枚に記号を付すことを廃止し、件名見出しの下にデータの新しい順に投入れる方式をとってみた。たとえば先例の物価に関するものであれば、物価という見出しの下に消費者物価も卸売物価も、物価一般論も、新しいデータ順（日付順）にファイルしたのである。そして、物価関係のカードが多くなれば、さらに小項目見出しをつけていく方法をとった。たとえば「消費者物価」という見出しである。

④ ふたたびNDCの導入

新聞縮刷版の目次および体系辞典と基本書による件名体系（件名表）は、予想以上に利用者へ受けたものの、館員からは批判される面があった。NDCに慣れているため、このように件名体系が違っては検索しづらいということであった。利用者にも引きやすく、かつ、館員にとっても引きやすいもの、しかも、情報が、スムーズにファイルできるという三面を満足させるような方法を考えなければならなかった。館員の意見を拝聴すると「NDCの導入はできないか」ということであった。そこでNDC <100区分> までは取り入れることにし、件名体系を再編成することにした。

⑤ 件名体系の確立

NDC <100> 区分をもとに件名体系のアウトラインを作成し、細部にわたっては、独自の件名を組んだ。まず主要なものあげると、社会問題については、朝日新聞縮刷版の社会の項を引用し、必要に応じて独自性を持たせた。国際問題については、「世界情勢」という項目をつけ、その

下を地理区分し、外国で起こるべき事はすべて国のもとに収め、その中を主題区分する方法をとった。たとえばアメリカという国名の下に、「政治」「外交」「経済」という形式である。外交関係に関しては、世界情勢同様に地理区分をし、日本と関係のある国のもとにすべて収めた。法律関係に関しては、学生が、日常使用している『六法全書』（有斐閣）の体系目次を引用し、「判例」という項目には、「判例」項目を立て、その下には『六法全書』の体系目次を引用した。経済に関しては、東洋経済新報社の『体系経済学辞典』を、経営学に関しては、ダイヤモンド社の「体系経営学辞典」の各々の体系目次を引用した。また会計簿記学に関しては、基本書の体系目次を引用した。

これらの件名によるカード検索にあたっては、「使いやすい」という利用者の声が多く聞かれた。特に『六法全書』の引用は好評であった。なお判例における事件名については、事件名索引をつけて利用の便に供した。特に大きな事件や社会問題、また最近問題になっている学術問題などには「赤字」見出しをつけ、それに関連する論文記事はすべて「赤字」の下に収めた。たとえば、「公害」に関するものであれば、法律問題、経済問題、技術問題、生物問題を問わず「公害」という赤字見出しの下に収め、その中をさらに、主題区分するという方法である。主題が2つ以上に及んだり、また他の主題との参照を必要とする場合には、参照カードを作成した。

雑誌記事収集からすでに5年、いつの間にか情報もかなりの量に達し、直接カードを引く利用者の姿も多くなった。現在、この索引カードという自家製ツールは、参考業務に欠かせないものとなっている。

4. 資料速報の発行

先述したように参考業務確立化への試行の段階で行なわれた、主題調査による文献リストが、時事の流れに乗ったこともあって予想外にヒットした。このことが今までに抱いていた参考業務の不信感を除去することに役立つとともに資料速報作成への口火となったのである。いわば資料速報の前身ともいえるものである。

主題調査による文献リストの必要性が館内・外から要求されるようになったが、今まで文献リストが勤務時間後に作成されていただけに、日常業務としてすぐ実行というわけにはいかなかった。なぜなら、文献調査には多大な時間を必要とするからである。ところが、1969年度から行なっていた雑誌論文記事のカード化がいくぶん集積化され、特定主題においては、主題書誌の役割を持つようになっていた。そこで、当時社会的にも学術的にも世論を騒がせていた「司法権問題」を取りあげてみることにした。まず「司法独立に関する最近の資料」と題して、特集を組むことになった。内容は、新聞記事カードをもとにして作成した「年表」と雑誌論文記事からなる文献リストであった。

この刊行にあたって、たいへん恵まれたことは費用の予算化がなされたことである。発行部数は、1,000部、そのほとんどは、学生と教員に無料配布される。現在年2回の計画で刊行され、その予算は約13万円であり、内容も20ページ前後からなっている。編集は奉仕係全員が担当している。

資料速報発行に対しての評価は、予想以上に高く、寄贈依頼の手紙の増加、また礼状の中には強い激励の言葉があって、その

必要性をますます深めざるをえなかった。

既刊「資料速報」一覧

No.1 「特集：司法独立に関する最近の資料」〔'71.6.15〕

No.2 「特集：円の切上げと国際通貨に関する最近の資料」〔'71.11.20〕

No.3 「特集：中国—中国問題に関する雑誌記事」〔'72.11.20〕

「特集：沖繩—沖繩に関する図書文献リスト」〔'72.11.20〕

No.4 「特集：続・円の切上げと国際通貨に関する最近の資料」〔'73.6.20〕

No.5 「特集」

I 労働問題に関する最近の資料

II 社会福祉に関する最近の資料

III 国土開発に関する最近の資料

〔'73.12.20〕

5. 参考業務の種類

今まで、参考業務開始から、業務確立までの諸問題、そして、主要な参考業務に関する作業上の問題点を取り上げてきたが、その他の参考業務にもそれぞれの発生の意義と歴史があるが、そこまで述べる事ができないので、ここでは参考業務の種類のみを紹介しておきたいと思います。

I 日常業務

1. 参考質問の処理
2. 参考統計
3. 参考質問処理票および処理カードの作成
4. 雑誌主要論文記事索引カードの作成
5. 新聞主要記事索引カードの作成
6. レファレンス用雑誌のチェックと保管
7. 参考図書の管理
8. 参考図書の選択
9. 参考図書カード目録の作成
10. 書誌の書誌作成
11. 相互協力
12. アジア関係図書カード目録
- 13.

本学教官著作論文カード目録

II 定期業務

1. 資料速報の発行
2. 本学紀要著者名カード目録
3. 図書館便り

III 不定期業務

1. 雑誌総目次の提供
2. 主題調査
3. その他

現在ではこのうちIの12, 13は参考業務から離れ別の係または室で行なわれ、10は、ある大学図書館で立派なホールができあがっているので、その図書館を利用していただくということで廃止している。

6. 私の考える参考業務

組織化について

業務の確立化が5年目にしてようやく姿らしい姿をみるようになったが、それは決して根がはえたものではなく、むしろ常に危険な位置にあるといわなければならない。なぜなら業務そのものがまだ片手間的であり、組織性に欠けるからである。すなわち、資料の収集や流れという面では比較的組織化されるようになったものの、図書館組織内定着という面から考えると不十分と思われる。日本の大学図書館の中でそれが、図書館組織に根をおろして実施されているところはまれであろう。

参考業務が図書館サービスの一要素であることを認識しながらも、なかなか実行できないのは「人がいればやった方がいい」という段階でしか考えられていないが故ではなからうか。したがって、人手不足という各館の現状の中での参考業務の実施はかなり困難なものである。実施しているとしても、図書館全体のサービス機能として組織的に行なわれるのではなく、むしろ、つけたし、的に実施されている館が多い

のではないだろうか。したがって、つけたし的に置かれたデスクならば、人手不足に追われ始めると、たちまちそのデスクは別な場所に移動されるか、空席になるかのどちらかである。

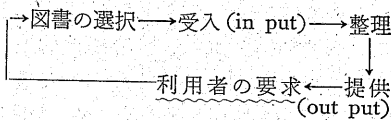
組織的に行なうということが、決してレファレンスルームやデスクをもうけたりして行なうということの意味しない。ルームやデスクがなくても、参考業務というサービス機能が存在していればよいのである。たとえば、奉仕部門が参考業務を担当してもなにもおかしくはない。奉仕係全員がレファレンサーであっていいはずである。しかし、それには、図書館組織の中の奉仕部門として参考業務が組織的に運営されなければならない。

それでは、組織的とはなんであろうか。たとえば、新聞記事のカード化について考えてみると、新聞を読むことによって、社会的、国際的な動向を把握したり、また出版物等の動きをとらえたり、その得るところは多いはずである。そしてこれが情報センスを生み、資料の選択・書誌サービスの企画、あるいは質問の処理にあたって重要であることは先に述べたとおりである。それゆえに、参考業務担当者にとっては朝の第一の仕事となってくるのである。この新聞を読むということが業務化されているか否かによって、大変な違いが起きてくる。業務化されていなくても、熱心な参考業務担当者は朝早く起きて自宅での分をおえてくるであろう。しかしそうでない担当者は、その必要性すら認識しないかも知れない。利用者サービスにあたって、担当者が豊富な知識をうるにこしたことはないはずである。いくつかの図書館では、新聞通読を完全なる業務としているのはこのような理由によるものであろう。業務化というこ

とは、図書館組織の中に組み入れることであって、たとえ、人が代わろうが、その業務は次の人に課せられるのである。すなわち組織化は業務の連続性を持っており、決して片手間的とはならないのである。

さらに、先述した雑誌の流れの変更というシステム改革も、組織化の一つであろう。システム変更によって必ず新着雑誌は、参考業務担当者の手を通るので誰が代わってもその連続性を確保できるはずである。

以上の2つの例は参考業務周辺の小さな組織化であるが、最も大切なことは、



という図書館業務の流れの中で、利用者のために、という思考で組織化され、次いで業務の細部にわたって組織化がなされなければならないのである。またその他に、館員の研修・養成・資料の組織化・マニュアルの作成等もあげられると思う。

参考業務の発生

参考業務の発生は、図書館の古い時代ですでにあったはずである。それがなんという名称で言われていたかは知らないが、読者援助のようなことは必ず行なわれていたであろう。利用者にとって、文献の少ないときは、それほど資料探しに苦勞しなかったであろう。しかし、文献量の増大に伴い、検索システムが複雑になったため自分の力だけでは要求する資料が出てこない場合が起るようになり、手助けとしてのレファレンス業務のようなものが自然発生的に起こってきたといえるのである。また近年では、情報公害といわれるように相当膨大な情報が氾濫しており、各館で資料のほと

んどをそろえることはとうてい不可能である。そこで一館で処理し切れない質問や資料提供を他館との協力体制の中で解決していくという相互協力の必要性が生まれ、これを担当する仲介人（参考業務担当者）が必要となってきたのである。また、文化の発展により、要求される情報は高度化し、資料の仲介者である参考業務担当者に高度な知識と専門性が要求されるようになったことが、レファレンサー専任というシステムが生まれることになったのである。

このような観点から考察すると、参考業務は単に机をもってきて、つけたしたのではなく、遠い昔から進歩してきたものと考えてよいのではないだろうか。その意味で図書館がサービス体としての機能を十分に発揮しようと思うならば、今日でいう、参考業務たるものを行なってしかるべきである。したがって、それがわかっていてやらないとするならば、そこには図書館のサービス機能に怠慢さが、見いだされるのである。いくらよい資料を入れても、いくらすばらしい図書整理をしても、利用者に使われないで書庫に眠っているようでは図書館は単なる「図書の館、以外の何物でもないものになってしまうだろう。資料をいかに有効に利用者にくはき出すかということが、図書館の存在価値とするならば、参考業務実施をなんらかの形で実行しなければその責務をはたすことはできないといっただろう。参考業務という言葉がいやなら、情報サービスという言葉を使ってもよいだろう。繰り返すが、要するに機能として持っているかどうかということである。単に機能とはいっても各館の事情に応じたサービス体としての機能を考え、システム作りに精進しなければならないだろう。

今以外に実行の時はない

参考業務を実施するには、なにがなくて
もすぐ実行することではないだろうか。最初
は小さくてもよい。一日の内ではほんの少
しでもよい、まず実行することではないだ
ろうか。よく「蔵書が少ないから、とか
レファレンスをやれるような人材がいな
いから、という声を聞きますが、それでは
どれだけの蔵書が集まればいいのか、ど
んなすばらしい人がきたら可能なのか、蔵
書がなければならないに行なえば良いと思
うのです。そのために相互協力もあるので
す。少しずつでも参考図書等のコレクション
をふやしていけば5年先、10年先にはな
んらかの形があらわれてくるのではないで
しょうか。また、有能な人材がいらないから
ではなく、有能な人材に育てていけばよい
ではないでしょうか。躊躇する時間がある
ばすぐ実行することが大切ではないでしょ
うか。

禅に「平常心は道」という「さとり」の
言葉がありますが、これは心の不安をなく
すには、「すること、なすこと、こそが
真理の道である」という意味であります。お
いしいダンゴをもらって後から食べようと
思っている、その間にネズミにかじら
れ、結局口の中に入らないかも知れませ
ん。ダンゴをとられはしないかと心配する
よりも、すぐ食べることが心配を消すこと
であります。またこれがさとりでありま
す。したがって、参考業務においてもすぐ
実行に移すことが肝要であると思います。

よく、十分な目録知識を持たない者をレ
ファレンサーにすることはできないという
考えを持つ方もありますが、これは人材豊
富な図書館に言えることであっても、小・
中図書館等の人材不足のところでは、いつ

までたっても業務を開始することはできま
せん。目録知識がなければ、その不足分を
マスターするよう努力しながら業務に精進
すればよいと思います。私自身の経験の例
で申しますと、資料速報という書誌作業や
雑誌記事索引カードの作成を初め、数種の
自家製ツール作成と、二次文献利用によ
る参考質問の処理という仕事を通して自然
に書誌知識を体得したわけです。将来を目
標として育てる意味で、すぐに開始するこ
とが大切ではないでしょうか。

関西のレファレンス論に思う

参考業務の考え方は、各館事情によって
異なることはもちろんのことですが、基本
ともいうべき原点においても、各自の考え
方が相当異なるものがあります。このこと
は、参考業務の概念が曖昧であって、まだ
試行錯誤の段階であることを意味している
と思います。考え方が相異なる例を一つ取
り上げてみると、関東と関西でも相当な違
いがみられます。『図書館雑誌』(66巻1
号)〔'72. 1月〕「〈座談会〉大学図書館に
おけるレファレンス・サービスの開発をめ
ざして」と題した報告と、『図書館界』(23
巻5号)〔'72. 1月〕「大学図書館における
レファレンス」〈座談会〉」を読んでみる
とそれがよくわかります。関東でのレファ
レンス・サービスのとらえ方は、業務が独
立できるものとして考えられています。す
なわち、貸出業務等と同様にサービス機能
の一要素として独立できるものと考えてい
るわけです。その意味あつてか、最近で
は、参考ルームやデスク等をもっている図
書館が多くなりつつあります。これに対し
て関西では貸出の延長線上でレファレンス
をとらえています。すなわち貸出を伸ばす
という手段としてとらえられており、参考

室やデスクを必要としない考え方も生じてくるのであります。

個人的に、レファレンスの位置をとらえてみますと、レファレンスを貸出延長としてとらえる考え方に対しては納得できない面が多くあります。確かに、多くの利用者は、図書館資料の利用方法を知らない。それを指導することで、貸出しも増加されるであろうし、利用者にとっては図書館利用という権利を回復することも事実であります。カウンターにすわって、単に受身的に利用者を守つよりも、カウンターを越えて、目録検索指導や助言を与えることも、サービスにとって重要な面であります。しかし、これは、利用者に対して上手に図書館を利用させる方法を教えるという、図書館が持つ教育的側面で、レファレンス業務としてとらえることには問題があると思います。現代日本の教育では、図書館学教育ができていません。したがって、大学生になっても、手とり足とり利用方法を教えなくてはなりませんから、図書館が、かわって機会あるごとに指導しなければならないのであります。もし、これらの時点でレファレンスをとらえるとすれば、レファレンスは、図書館学教育の発展のうちに、いつかは消えてしまうことになるのではないのでしょうか。

図書館におけるレファレンス発生の原点は先述したように、第一に資料の増大にともなう資料の複雑化であります。そのため資料検索のテクニックを必要とされ、レファレンスの専門性というの、ある意味では、このテクニックの熟達をもって、論議されてきたと思われれます。第二に、文化の発展とともに、高度に専門的な質問が多くなってきたことでもあります。この傾向により、テクニシャンとしての豊富な経験と

専門知識の必要に迫られたために、専門性の問題が、論議されるようになったと思われれます。さらに、大学図書館におけるレファレンスサービスには、当然ながら、研究者をも対象としなければならないはずで、また、学生達の中には、国家試験を目ざす者も多いはずで、これらの利用者に対処するためには、特定主題に専門知識をもった人が必要になってきます。そこに有能なレファレンス・ライブラリアンの必要性が認識されるようになってきたと思われるのです。国家試験については、大学の先生たちに指導してもらうべきであって、図書館員がやる範囲ではないのではないかと、いう方もいます。しかし特に私立大学のようなマスプロ教育では、単純にわり切れない面があるのではないのでしょうか。また、先生方は自己の研究分野には強いけれども、文献探索や隣接分野ともなると、素人同様であることは、実務を経験されている方は、よくご承知のほずと思われれます。図書館が国家試験等の文献指導をそのレファレンスの範囲ではないとするならば、自己の知識不足を隠すための逃避現象としかとらえられないのではないのでしょうか。レファレンスが文献指導あるいは資料の提供という機能をもとにして実施される以上は、高度な文献指導まで引き延ばすはずであります。大学図書館での読書相談とはそういうものではないのでしょうか。

私は学生達とよく話す機会を持つことにしています。そして、図書館について討論することがよくあります。そしてよく聞くことは「図書館の人に専門的なことを聞いてもわからないから」という人が多いのです。そして、一度レファレンスサービスを受けた経験のある者は「もっと充実させてほしい」という声を耳にします。よく「う

ちの図書館では、せいぜいあってかんたんな所蔵調査程度であって、むずかしい専門的な質問がありませんのでレファレンスは行なっておりません」ということを聞くことができますが、もう少し利用者意識をとらえるべきではないでしょうか。

日本の図書館の社会的地位は低く、また、図書館員の地位が低いのも、十分利用者と密着しない面があるからではないでしょうか。利用者にとって、図書館はぜひ必要であり、価値を得る素晴らしい場所であるという認識が浸透することによって図書館の社会的地位が高まるのではないのでしょうか。

図書館の資料は商品であって、その商品提供によって得る価値が図書館の利潤、すなわち、信用ではないのでしょうか。そのためには、高度な情報サービスが要求されてしかるべきだと思います。したがって、有能なライブラリアンを置くことによってその図書館目標の一面を達しようとするのであって、そのためにルームが作られ、デスクが設けられることになったのではないのでしょうか。すなわち、利用者中心に考えるとき、文献指導をはじめ、より早く適確に情報を提供することに努めなければならないはずです。そのためには資料の組織化はもちろんのこと、自家製ツールの作成や相互協力の必要性も、当然論じられ実行

されねばならないはずです。そこに組織的な参考業務実施の必要性が見いだされるのであります。

貸出業務の延長線上でとらえる とすれば、そのサービスの範囲はきわめて狭いものとなります。歴史的にとらえることは大切であります。歴史は進歩してゆくものです。未来の姿を認識してレファレンスのあり方をとらえるべきではないでしょうか。

近年、情報の形態も複雑化されて、図書館が図書の倉庫的であったものが、今ではマイクロフィルムやテープ等、多くの視聴覚資料を持つ資料館になり、サービス形態も情報センターのような役割を持つようになってきました。したがって、貸出のできない資料も多くなり、また、情報化時代の名のとおり、図書そのものよりも、その中の一部の情報を必要とする場合がたいへん多くなってきております。そのための複写サービスも充実の一途をたどっており、また参考質問にも変化があらわれているはずです。したがって、このような流れのなかで、参考業務のあり方も考えられなければならないのであって、貸出の延長としてのとらえ方は、歴史的には正しい面があったとしても、現在の流れと、将来の発展を願うという面から考えるとき、問題があるのではないのでしょうか。

(もうり・かずひろ)

亜細亜大学図書館司書

亜細亜大学図書館概要

	新館設立当時 (1969)	現 在 (1974)
蔵 書 数	60,000冊	142,000冊
参考図書冊数	3,000冊	7,020冊
館員数 (館長以下)	16名	26名
奉仕係 (うち、1人レファレンス係)	4名	同
レファレンスデスク	なし	あり