

サービスを利用する人はみな利用者～福井県立図書館レファレンスサービスの軌跡～

福井県立図書館 サービス班
主査 宮川 陽子

福井県立図書館へようこそ <http://www.library.pref.fukui.jp/>
Twitter アカウント @Fukui_Lib_Pref
Facebook <http://www.facebook.com/FukuiPrefLib>

1. はじめに～福井県立図書館について～

- ◆ 昭和 25 年開館の歴史的に新しい図書館。昭和 56 年に一度移転新築し、さらに平成 15 年 2 月 1 日現在地に新築移転した。
- ◆ 現在は、福井市にある福井県立図書館と小浜市にある福井県立若狭図書学習センターの 2 館体制。
- ◆ 岐阜県とは・・・定期便を運行中。岐阜県図書館を通して、福井県内の公共図書館 岐阜県内の公共図書館の相互貸借の物流便をやっている。
- ◆ 昨年度、人口一人当たりの貸出冊数が、都道府県立図書館の中では一番多かった。
- ◆ 10 月には、平成 15 年 2 月の開館以来、入館者数 500 万人を突破。

2. この発表に対する、私自身のスタンス

- ・ 間接レファレンスサービス = 図書館サービス全体になる。
 - 目録をとる
 - 特集コーナーを作る（季節のオススメ本、話題のテーマの本を集める）
 - きちんと順番どおりに本を並べておく「排架」

これらすべての行為は、利用者と資料・情報を結びつけるために行っているもの、と見ると、図書館員が行っているすべての仕事は、間接レファレンスサービス。

でも、そんなことを言っていたら、時間内に到底収まりませんから・・・

今日の発表は、狭義のレファレンスサービスを補完・充実・発展させるものとして、福井県立図書館がやっていることについてのご報告。

3. レファレンスツールの黎明期

- ・ 現在の図書館オープン前 = レファレンスサービスは直接重視。特にツールはなかった。
- ・ 手書きでのレファレンス事例の蓄積はあった。（紙ベース）

- ・ 新館オープンと同時にシステム更新 レファレンスのデータベースを作ろう！！

そこで誕生したのが、福井県関係調査相談 DB (データベース)

福井県関係調査相談 DB の作り方

- 過去の質問処理票から、質問と回答に用いた資料を洗い出し、エクセルでデータを作成。→「事項文献索引」
- 給帳(福井藩の家臣の名前・知行高・身分などを書いたもの) 福井県史・福井県内の市町村史など、レファレンスでよく用いる資料から、人物の名前を探し出し、人物名・略歴・出典をエクセルでデータ化。 「人物文献索引」
- 福井県内の主に図書を閲覧できる機関・施設をリストアップし、アンケートを実施。アンケートの結果をデータ化。 「類縁機関名簿」

「事項文献索引」「人物文献索引」「類縁機関名簿」の3つのデータベースからなる、レファレンスのデータベースとして「福井県関係調査相談DB」が誕生、公開。

<http://refsv.library.pref.fukui.jp/fukuilib/Menu.asp>

福井県関係調査相談 DB が出来て・・・

1. 調査をするのに役に立つ。

- ・ 自分で調査できる人は、自分である程度調査できるようになる。
- ・ 職員が類似の質問にあったときに、調べるのが迅速になる(特に、人物)

2. レファレンスサービスの可視化が図れる。

- ・ 図書館に何を聞いて良いのかわからない人も、レファレンス事例を見ることで、図書館にはどのような質問が寄せられ、どのように回答が来るのか、を知ることができる。

福井県関係調査相談 DB の反省

- ・ 所詮、福井県立図書館のサイトの中の1ページ。・・・つまり、従来の利用者、図書館がどういふことを調べられる機関なのかがわかっている人にしか、存在を気付いてもらえない。
- ・ 情報を調べるのは、Google, Yahoo! Japan を使うものだ。と思っている人には見向きもされない。

4. レファレンス協同データベースの誕生

- ・ 国立国会図書館 レファレンス協同データベース <http://crd.ndl.go.jp/jp/public/>
 - 第一次参加館募集：平成15年9月～11月(ここで参加を表明)
 - 平成16年3月6日参加館プロフィール登録
 - レファレンス事例データの登録開始は、平成17年10月から。

5. 目覚め レファレンスサービスに利用者を誘い込むには・・・

- ・ 利用者からの質問に回答し、それをデータベースに蓄積しているだけでよくやった気になっていた。 所詮、自己満足の域を出ていないという館長の指摘。
- ・ レファレンスサービスなんて誰も知らん。誰にも知られていないサービスはやっていないのと同じ。

6. 利用されるために・・・レファレンスサービスの大改革

- レファレンスサービスを利用しやすい状況にする。そもそも、うちの図書館の顧客って誰。(県内在住要件の撤廃)
- レファレンスサービスの禁則事項(法律問題・医療問題・書画骨董の鑑定・・・)の扱い。 利用者自身が回答を見つけるための資料の提供をしているのなら、これこれでは受けられないと書くべきではない。それは、答え方が難しいだけ。
- レファレンスサービスの「広報」に注力し始める。特に、「ウェブサイト」での情報提供。

調べる・相談する | 福井県立図書館

http://www.library.pref.fukui.jp/reference/reference_top.html

念頭にあったのは、来館者だけが福井県立図書館の利用者ではない。市町立図書館を使う人も、図書館には行かないけど情報は欲しいという人も、すべて利用者。うちのサービスを使う人は利用者。

レファ協はかなり使える。

- レファレンス事例ひとつひとつが固有のURLを持つ 自館サイトにレファレンス事例へのリンクが貼れる。
- 統計機能を自分で操れる アクセスランキングを自分で作ることができる。
- レファレンス事例・調べ方マニュアルは一般公開になっていれば Google、Yahoo!Japan から検索される

覚え違いタイトル集 <http://www.library.pref.fukui.jp/reference/mosikasite.html>

- 思いがけない効果 = 2ちゃんねるでスレッドが立った ネットで注目される。
- カレントアウェアネス - E | 福井県立図書館「覚え違いタイトル集」ができるまで <http://current.ndl.go.jp/e967>
- 地元の新聞の記事にもなった。 司書に聞けば本のことはなんでもわかる。と言いつ切る。

研修で習ったことは業務に活かさなければならない パスファインダの作成

- ・ 例えば、福井県の企業情報を調べたい人・・・「福井県 企業情報」で検索して、パスファインダにヒットするようにする。
- ・ 図書館のサイトであることを意識せずに、いつの間にか図書館のサービスを使っているという状況を作り出す。

レファレンス協同データベースの API を使う。

- レファレンス協同データベースに入力したレファレンス事例データを自動的に自館サイトに組み込むしかけ。
- 最近のアクセスランキングは、API を使い自動化。

レファレンス事例集

http://www.library.pref.fukui.jp/reference/reference_top.html#jirei

さらに実験段階ですが

・ Twitterⁱⁱレファレンスの試行

- 福井県立図書館の TL 上で疑問をつぶやいている人を捕まえて、これが答え。とレファレンスサービスを押し売りする。
- あくまで実験段階。気まぐれにやっています。

まとめ

- ・ 今回の発表者が最も危惧していること
「あそこの図書館は だから、やれるけど、うちでは無理ね」と思われること。
- ・ お金がかからず、職員の手をさほど煩わせることなく始められることとして、「レファレンス協同データベース」への参加はおすすめです。
- ・ 来館者のうち、図書館員が手助けをしている人はどれだけいますか。我々がサービスを届けていない、「利用者」を忘れたままでいいのですか。

本日のスライドは、<http://www.slideshare.net/yoshim32/2011-11-18gifu> からダウンロード可能です。

ご質問などありましたら、会場でもしくは、後日メールでお気軽にどうぞ。

ⁱ レファレンス協同データベースは、国立国会図書館が全国の図書館と構築している、調べ物のためのデータベースです。レファレンス協同データベース事業は、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ァイルに係るデータを蓄積し、並びにデータをインターネットを通じて提供することにより、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する事業です。(レファレンス協同データベースとは？
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/abstract.html> より抜粋して引用)

ⁱⁱ Twitter 140 文字で情報を投稿できるミニブログとも呼ばれるサービス。その人が発する情報を受け取りたい場合は、その人のアカウントを「フォロー」することにより、自分のタイムライン (TL) にフォローした人の情報が流れる。