

レファレンスサービスの現在

渡邊 齊志

1. レファレンスサービスに対する図書館員の意識
図書館員はレファレンスサービスを重要視
2. インターネットによるレファレンスサービスへのインパクト
通説＝「質問件数は減少」「高難易度化」
実態は
 - ・レファレンスサービスが不活発な図書館では件数は増加
 - ・活発な図書館では減少
 - ・むしろ低難易度化
3. 図書館に頼る必要性の低下
情報サービス機関としての地位の相対性（ライバルの存在）
レファレンスサービスの低認知度
敷居の低さ
→受動的な質問回答では普及に限界
4. サービス展開の可能性
レファレンスサービス・情報サービスの充実を図るためにはマーケティングが不可欠
レファ協への誤解…コスト削減効果は無い
→むしろマーケティングツールとしてこそ存在意義
5. レファレンスサービス不要論
石原都知事発言（2006年）
大阪版市場化テスト
→「レファレンスサービスは不要乃至は縮小可能」
6. レファレンスサービスの意義の見直し
レファレンスサービスが失われるとどうなる？
→維持するためには、①マーケティング、②位置づけの見直し、が必要
②はすなわち「サービス+政策へのコミット」（図書館員は「優れたサービスの提供者」
兼「地域づくりのアクター」）
地方行政全体の政策の中に位置づける（子育て支援、高齢者福祉、学校教育、経済政策、議員（市民の代表）の活動のサポート、行政職員（市民のために働く人）の活動

のサポート etc.)

→「脇役としての図書館」

→レファレンスサービスも、「脇役」としての役割の中で活かされるような業務設計が必要

【資料 1】

石原都知事の発言(平成 18 年 10 月 20 日の記者会見)

【記者】都立図書館の司書について伺いたいんですが、今、136 人いるんですけども、2007 年問題で団塊世代の司書が大量退職して、この 5 年で半分の 68 人ぐらい定年になるんですけども、一方で 20 代の司書というのが 1 人もいないんですけども、ちょっとこういう現状になっていまして、せっかく作家である石原さんが知事をやっているの、こういった文化行政の衰弱というのはあまり好ましくないんじゃないかなと思うんです。2002 年度から新しい司書を採用していないんですけども、そういう意味で、若い世代の司書を育てるという意味でも、早急な採用の再開とか…。

【知事】図書館の司書ってのは、どんな仕事をするの。

【記者】レファレンス業務とって…。

【知事】ある図書館なんか、外国でも日本でもそうですけど、身元がしっかりしてたら、オートマティックに本を借りられるシステムになっていますよ。どの本がいいか悪いかということを司書に相談する読者なんて、ほとんどいないと思うんだね。私は司書の仕事っていうのは、何も若い人だから非常にサービスが行き届かないってものじゃないと思うけど、今の時代に人間を配置しなくたって、オートマティックに本を借りられりゃいいじゃないですか。自分が選ぶってのは、自分で自分を選ぶって、その読者の感性なんだから、そこまで司書が指導することもないし、できたものでもないし、そんな業務、果たしてなかったと思うしね。この時代に、人手が足りなくなってきた。私はやっぱりそう思うけど、その中で人件費を払って、旧来の何ていうのかな、図書館作業というものを人を雇ってするような時代じゃないんじゃないかな。本は本であるんだから。

【資料 2】

大阪府における市場化テスト

市場化テスト（公共サービスにおける官民競争入札制度）

平成 20 年 12 月

「大阪版市場化テスト 新たな対象業務に関する検討のまとめ（提言）」

平成 23 年 11 月 17 日
平成 23 年度東海北陸地区公共図書館研究集会

監理委員会は、府立図書館管理運営業務も「(市場化テストの) 対象業務に相当」と判断

平成 21 年 4 月

第 12 回大阪版市場化テスト監理委員会

第 13 回大阪版市場化テスト監理委員会

平成 21 年 9 月

第 18 回大阪版市場化テスト監理委員会

市場化テスト対象事務の決定

平成 23 年 1 月

第 20 回大阪版市場化テスト監理委員会