

実践報告(1)

これまでの5年、これからの5年 —レファ協とともに—



講師

埼玉県立久喜図書館
伊藤 仁

配布資料

資料④ 報告(1)
資料④ 参考資料1~6

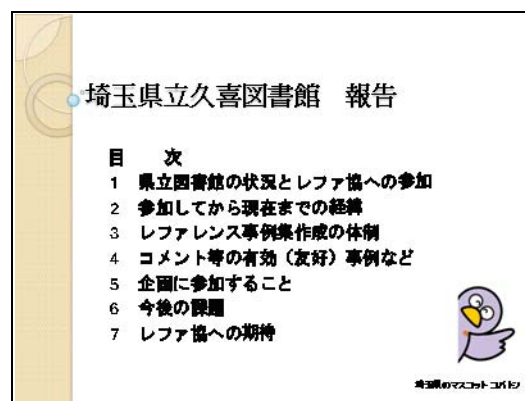
こんにちは。ただ今ご紹介いただきました、埼玉県立図書館の伊藤と申します。

本日は、「これまでの5年、これからの5年—レファ協とともに—」と題しまして、日常の業務を基にしましたお話をさせていただきます。報告を通じて、ご参加のみなさんのお仕事のお役に立てれば何よりです。

埼玉県は、東京都の北側に位置する海のない内陸県です。昨年12月当初の人口が約717万人、市町村の数が70市町村ちょうどです。県庁所在地のさいたま市が政令市となっております。

その中であって、県立図書館は現在3館の並立体制で運営しております。浦和と熊谷、久喜の図書館がございます。埼玉県と図書館のご紹介については、参考資料1に簡単に紹介を記しておきましたので、ご参照ください。

それでは、本題に入っていきたいと思えます。目次のとおり、参加のきっかけ、現在までの経緯、データ作成の体制、コメントを頂戴したものの中から有効事例、企画への参加、今後の課題、レファ協への期待、という順になります。



こちら、埼玉県のマスコット、コバトンです。天然記念物のシラコバトが埼玉県の鳥となっております。コバトンと一緒に進めていきたいと思えます。

県立図書館の状況と レファ協への参加

埼玉県立図書館では、「参考調査事例集」という名称で、レファレンスの記録を従来から作成しておりました。昔は紙で残していたのですが、1993年度(平成5年度)からデータ化の事業を開始しました。これからは情報化の時代なのだから、レファレンスの記録は新しい媒体、

コンピューターソフトに残していこうというのが当初の狙いだったようです。当時は、浦和、熊谷、川越、そして久喜の4館体制だったのですが、その各館に参考調査課がありまして、職員が記録を入力しておりました。後には、これを累積版として県外の公共図書館等に配布する事業も始めました。

それからちょうど10年後、2003年、平成15年度、この年が図書館にとって大きな転機となりました。川越図書館が閉館しまして、4館から3館体制に移行しました。

それを見据えて、14年度から蔵書の再編事業を行い、14年度の3月にコンピューターシステムを稼動しました。たぶん県立図書館の中で一番遅かったのではなかったかと思います。それと同時に、Webサイトの運用を開始しました。

それから大きかったのが、3館を主題別専門館と位置づけ、資料を分担分野別に再編したことです。大きくは、浦和が社会科学と埼玉関係、熊谷が人文科学、久喜が自然科学と芸術、文学という分け方になっております。これに応じて、かなりシビアに再編しまして、逐次刊行物もその分担分野別に分けて収集しております。

組織も大きく改めまして、それまで部課長制だったものを廃止し、グループ・担当制に移行しました。ですので、各館にあった参考調査課がなくなりました。それに代わって、例えば浦和には社会科学資料担当というように、分担分野に則した名称の担当が設けられました。この時、久喜図書館には、情報サービス担当というのが新たに設けられて参考調査事例集の作成と維持の業務を担うことになり、現在に至っております。その後も、組織の再編を経まして、情報・地域協力担当と名称が変わり、私が所

属する担当となっております。こちらは、参考資料2の「組織・機構」と、同じく参考資料3の「参加館プロフィール」でご確認ください。

いずれにしても、平成15年度というのが埼玉県立図書館にとって大きな局面でした。レファレンスサービスをこれからどうやって、3館という特徴を生かして、行っていったらよいか、新たな方法を模索していたところに、レファ協から実験事業のお話が来ました。

お話を受けて、15年度末の2004年の3月に事例データをお試し登録して参加館となりました。約1年後の平成17年、2005年の2月に、参考調査事例集に累積してきた事例データ約5,500件を登録させていただきました。その年の12月に、新規登録のデータ約300件を一般公開登録して、県立図書館のデータが事実上Webサイトに公開されるに至ったわけです。

県立図書館の再編と、レファ協の平成17年4月の正式な運用開始のタイミングが大変うまく重なったということもあり、図書館が蓄えてきた事例データをちょうど平行移動でレファ協に登録できたともいえます。

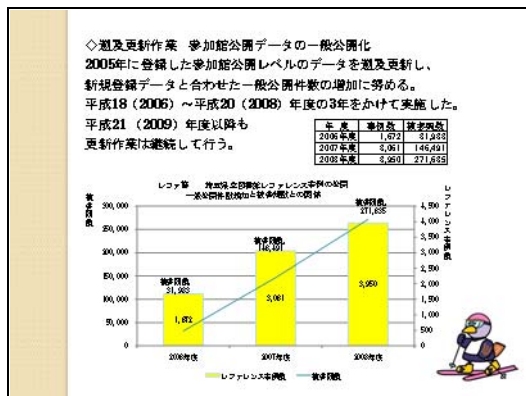
参加してから現在までの経緯

参加してから現在までの経緯として、レファ協参加後の新規データ登録数の推移を示した表になっております。上の表は、平成16年度から今年度11月現在までの6年近くに渡る3館の登録数ですが、残念ながら提供数は減少傾向にあります。下の表は、本年度の各館の事例データの提供状況です。後ほどお話しますが、新規データは奇数の月に取りまとめて、年に6回レファ協に登録しています。ご覧のよ

うに、各館各担当でぶつ切りにして見ますと、熊谷は人文科学でまともまっているのですが、各担当で特段すごい数値というわけではありません。

それから、次のスライドに行きまして、最初に登録した5,500件余りのうち、「参加館公開」レベル止まりのデータがまだまだありますので、それを見直しして更新していこうと、平成18年度から20年度の3カ年をかけて、解決事例を中心にデータの更新と一般公開化の事業を行いました。

各館に作業を割り振って、対象4,000件余りのうち大体3,000件を見直し、更新することができました。一般公開件数の増加とそれに伴う被参照数の伸びを示したのがこの黄色い棒グラフです。平成18年度が約1,600件、翌年度が3,000件、昨年度末で3,950件へと、一般公開件数の底上げを図ってきました。そうしたところ、被参照数がそれに伴って32,000から翌年度が146,000、さらに、昨年度が270,000と順調に増えていっております。



私などは右肩下がりのグラフを見慣れてきたものですので、このようなすくすく伸びる右肩上がりのグラフを見ますと、何だかとても新鮮な感じがします。

これも、17年前に始めた参考調査事例集と、司書たちが少しずつ経験と技量をバトンタッチしながらレファレンスサービスを繋いできたという積み重ねが、今になってレファ協を通じて目に見える形になって表れたといえるかもしれません。登録数の内訳については、参考資料4の「登録データの統計」をご覧ください。

それから、こちらは、2006年の秋に県立図書館がWebサイトに設けたレファレンスデータベースのページになっております¹⁰。



これは、最初に神奈川県立図書館さんが設定されたのに習いまして、レファ協事務局さんのお許しを得て作成しました。

キーワードの検索ボックスと県立図書館の一般公開データの全件一覧が見られるページ構成になっております。参考調査事例集は、毎年度新規データを加えて、県内の公共図書館等に配布してきたのですが、今ではレファ協のデータと同一になりましたので、事例集自体は県立図書館の事務用にとどめることにしました。昨年、2009年の6月に、埼玉県図書館協会の加盟館を対象に行う図書館協力担当者会と

¹⁰ レファレンスデータベース(レファレンス協同データベース検索)
[https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib_doc/reference/jirei_kyodo.html]

いう会議があり、その場で、参考調査事例集の配布を終了すること、今後は、県立図書館 Web サイトのページ、若しくは、レファ協の Web サイトを利用していただく旨の報告とお願いを行いました。

レファレンス事例集作成の体制

レファレンス事例集作成の体制ですが、ご覧のとおり、各館から合わせて9名おります。

レファ協には、5月、7月、と奇数の月に新規データを取りまとめて、年に6回、ファイル転送による一括登録を行っています。

最初は、取りまとめたファイルを紙に打ち出して3館に戻します。各館の参考調査グループの職員がこれを回覧して、1回目の校正を行います。約1ヶ月かけてそれを回収し、久喜の情報・地域協力担当が最終校正を行い、レファ協にまず「自館のみ参照」で登録します。さらにこれをチェックして補足修正を行い、一般公開にアップするという段取りになっております。

事例集作成のための原則を挙げておきました。事例データを作成するにあたっては、4つの原則に基づいて業務を執り行っています。

これは、レファ協への新規データの登録を開始した時に、職員が作ったのですが、「埼玉県立図書館レファレンス事例集入力マニュアル」というものです。採録の基準として4つの柱、「1 探索過程において参照資料が二つ以上に及んだ事例」、「2 埼玉県に関する事例」、「2 未解決の事例」、「4 1～3には該当しないが、同一の質問が今後寄せられると思われる事例」を設けました。その他の例規等として、下に3件、レファレンス業務取扱要領などを加

えておきました。いずれもレファレンスサービスを行っていく上で、参考調査事例集の作成開始当時、あるいは、メールレファレンスの開始当時、そして、レファ協のデータ更新3年事業開始の当時、その節目ごとに職員が検討して作成してきました。図書館がこうした原則に依拠して仕事をしているということです。

補足になりますが、本日の報告に際しまして、3館の担当者にアンケートを行いました。まとめたものが、参考資料5の「担当者アンケート」です。こちらは、職員が日頃感じていること、相反する声、共通する声、いろいろありますが、参考までにご覧ください。

コメント等の有効（友好）事例など

次のスライドに行きまして、コメント等の有効（友好）事例など。

参加館支援機能にあるコメント機能を通じて、この報告作成までに272件のコメントを頂戴しております。コメントをくださった参加館と企画協力員のみなさま、そして事務局のみなさま、この場を借りて心よりお礼申し上げます。

これが大変有効な機能でして、みなさん本当に懇切丁寧にコメントをくださるものですから、当館で手付かずの古いデータが息を吹き返すということが間々あります。コメントを頂戴すると、なるべく速やかにお礼の返信を行い、事例データを見直してコメントの本文は備考欄へ転記し、データを更新します。参加館公開のレベルだったものは原則として一般公開にアップしています。本当に頂戴してばかりで申し訳ないのですが、「協同データベース」の「協同」という趣旨にかなった、データの質の向上に大変有効な機能だと思っております。

もう一つ大きいのが、一般の利用者からの情報提供です。こちらも頂いた典拠となる情報は、当館でも確認して、なるべく備考欄に転記して一般公開するようにしています。こういった外からの反応というのは、参考調査事例集の段階ではまず想定できなかった「レファ協」ならではの効用、あるいは可能性の一つといえるのではないかと考えております。

これらの具体例も、参考資料6の「事例あれこれ」に事例をいくつかまとめておきましたので、実際に公開 URL から検索してご覧いただければと思います。

企画に参加すること

それから、企画に参加すること。昨年10月から11月にかけて実施されました「定番事例」という企画がありました。「これは使える、登録しよう」というのが当館の反応でした。登録に際しては、対象のデータを大きく二つ選びました。一つは、年代、地域を越えて見受けられる類似の調査事例、先ほどお話した原則の4番目に該当する事例です。もう一つは、郷土関係のレファレンスで、解決に役立った埼玉関係の資料4点に絞ったデータです。当館では、備考欄に「定番事例-参考資料-埼玉新聞-解決」のように記述を工夫して言葉を入力しております。自館の事例データの業務分析に後々活用できるのではないかと狙いで、事務局さんの企画の意図と参加館の受け止め方には、多少ずれが生ずることがあるかと思うのですが、こういうものは、参加館本位と言いますか、日常、あるいは、今後のレファレンス業務に活用するという視点から参加していく、というのも考え方の一つではないかと思

います。

今後の課題

今後の課題、これからの5年という部分で、県立図書館の現在、そして、今後の課題でもあります。「参加館公開」レベルの事例データですが、2005年の2月に登録して以降、全く手付かずのデータが依然として1,900件程あります。この見直しを継続してデータの公開に努め、レファ協の利用者が誰でも見られるようにする、それがレファ協の成長に資するのではないかと、将来的に、レファレンスサービスの業務分析をより透明性を持って行えると考えております。また、児童サービスなどの事例データの登録については、採録されるものもあるのですが、子ども図書室で扱ったレファレンスの記録全てを集約しているわけではないので、事例データ作成の過程にもっと一元化できればと、その必要性を感じています。

それからもう一つ、都度登録のメリットです。積極的に最新の事例データを日々登録しておられる参加館さんの方法、例えば未解決情報の機能を通じて、利用者本位に新しい情報を還元できる、そういったメリットは大変大きいのではないかと思います。事例の登録のあり方として見習いたいところです。そうは申しまでも、3館並立体制ということで、今の現状を踏まえて課題を考えていきますと、突き詰めていけば、常にレファレンスサービスの改善に努めることに結び付いていきます。

例えば、本年度はレファレンスの迅速な情報共有の術として、3館でレファレンス掲示板を立ち上げ、その運用を試みる、また、本番用に移行する、ということも始めました。

レファ協への期待

レファ協への期待ということで、2005年の正式な運用開始から間もなく5年ということで、去年は参加館が500館を越えたこともあり、これからの5年はまさに多くの参加館でデータベースの形成と充実を図っていくところにあるのではないかと大いに期待したいところです。何より、レファ協の特長、強みは、館種や地域を越えた図書館が多種多様なデータを蓄えていくところにあると思っております。レファ協のWebサイトも、参加館の増加に比例して業務の使用が増える、そのための利便性の向上、改良がなされること、使い勝手の良さがアップするということを期待しております。

大変駆け足でまとまりがないのですが、コバトも飛ばずに一緒に駆け足で報告してまいりました。冬季オリンピックが開幕しまして、今はどうしても応援したいという気持ちが走ってしまいます。レファ協にも大いに羽ばたいて飛躍して欲しいとの気持ちを込めて、「はばたけレファ協」の一言をもって報告1の締めとさせていただきます。

どうもありがとうございました。