

## 実践報告(3)

# 現場における情報共有への取り組み —レファ協は一石三鳥—



### 講師

愛知学院大学図書館情報センター  
千邑淳子

### 配布資料

資料⑥ 報告(3)

ただ今ご紹介にあずかりました、愛知学院大学図書館情報センターより参りました、LCO株式会社ライブラリープランナー千邑淳子です。私は、愛知学院大学図書館情報センターの閲覧の業務委託の統括をしております。

レファ協への参加から、まだ1年と5ヶ月程の私たちですので、当館の現状をお伝えし、今日はみなさまからいろいろな角度でご指導賜ればと思ってやって参りました。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、「現場における情報共有の取り組み」というテーマでお話をさせていただきます。そして、「レファ協は一石三鳥」というのが私たちの図書館の中のキャッチフレーズなのですが、これについてもお話する中でご説明できればと思います。

最初に私たちの図書館の特色とレファ協参加の経緯、次に、レファ協データ登録の現状と自館の課題をお話します。最後に、レファ協への期待をお話させていただきたいと思います。

## 自館の特色

### 大学の特色

私たちの図書館の特色として、大学に設置された図書館ですので、大学の特色からお話したいと思います。

大きく3つの特色を挙げてみました。

まず、日進、楠元、末盛の3つのキャンパスからなる学生数約13,000、教員数約500という規模の大学であることです。私の所属する図書館は日進キャンパスにあり、学部は、文学部、心身科学部、商学部、法学部、経営学部、総合政策学部、教養部、留学生別科、他に各研究科とロースクールが設置されています。他キャンパスには、歯学部、薬学部、歯科技工専門学校、短期大学部があります。

2つ目は、鶴見大学と同じなのですが、仏教系の大学、曹洞宗宗門であることです。

そして、3番目は、司書講習の委嘱機関であること、これも私たちにとって大きな特色であります。

## 愛知学院大学図書館情報センターの 特色（日進キャンパス）

このような大学の特色から図書館の特色へと目を移しますと、全学部の専門性を包括した蔵書構成を持っていること、また、多種多様なレファレンスが存在すること、そして、閲覧業務の業務委託化をしていることが挙げられます。サービスポイントの拡散は、特色でもありますが、欠点でもあります。

### レファ協参加の経緯

#### 自館が抱えていた問題

これら大学及び図書館の特色があるが故に、私たちの図書館が抱えていた問題があります。

その問題を端的にまとめると、サービスポイントが拡散していること、館内の1階から3階までレファレンスを受け付ける場所が拡散しており、館内で情報を共有しにくいという問題がありました。また、日々カウンターで発生するレファレンスの引継ぎがなかなかされないこと。そして、2004年度からスタートした閲覧業務委託化により、館内でレファレンススキルの高い館員が非常に少なくなり、レファレンススキルの継承がされにくいなどの問題がありました。

そこで、レファ協を知った私たちは、より良い利用者対応をするために、一番に館内の情報共有を、他には類似事例の活用を、そして、レファレンス能力の向上を目的として参加することにいたしました。今の目的をキャッチフレーズにしたのが「レファ協は一石三鳥」で、

- ・レファレンス業務の効率アップ
- ・行き詰った時のレファ協頼み

・他館の事例でお勉強  
ということで、まだなかなか全部できていないのですが、私たちはこれをキャッチフレーズとして頑張っております。

### レファ協データ登録の現状

さて、自館の特色やレファ協参加の経緯についてお話したところで、今日一番お伝えたいところ、データ登録の現状をご報告します。

#### データ登録に関わるメンバー

実は、私たちの図書館では、一番最初に申し上げたとおり、閲覧業務に関わる業務委託スタッフが、私を含めて23名おります。毎日、7から8時間働くスタッフと、週に2、3日で4時間程働くスタッフとがほぼ半々で構成されています。スタッフは全員何らかのタスクチームに属しています。

そのタスクチームの中の一つに「情報リテラシーチーム」があります。大きなテーマだと思われるかもしれませんが、この情報リテラシーチームが中心になって、レファ協のデータ登録を推し進めています。

チーム内は6名で構成されていて、チームリーダー、チームサブリーダー、その他4名で頑張っています。それぞれの閲覧業務やカウンター対応、排架作業などの合間を縫って、チーム活動をしています。チームミーティングやチームメールリスト、チーム内のブログも活用しながら、随時、情報交換したり話し合いを進めています。勿論、チーム内で話が終わることはなく、チームで決まったことはすぐに閲覧スタッフ全員に情報を落としています。

### スタート時点におけるデータ登録の流れ

では、次に、このチームを中心にどのように登録を進めたのかをご報告します。まず、担当チームだけでなく閲覧スタッフ全員が関われるように準備を行いました。

レファレンスは1階から3階までの各サービスポイントで受け付けますので、記録を取る機会は閲覧スタッフ全員にあり、どのスタッフもできるようならなくてはなりません。そのため、統一したフォームとオリジナルのガイドラインが必要でした。

また、先にお話しましたように、司書講習委嘱機関であるため、司書講習生のレファレンス演習問題についても情報を共有したいということで、最初に解決したい具体的な課題もありました。司書講習のレファレンス演習対応として、レファ協に参加するまでは大変な思いをしていました。ノートに書いてあったり、紙の切れ端に書いてあったり、そんな状態をさらに進化させても、やっとA5サイズの小さな紙に、演習問題を1問につき1枚持ち、120問あれば120枚の紙の束にして持ち歩き、カウンターで演習の課題の1番を聞かれたなと思ったら1番、50番を聞かれたなと思ったら50番をめくり、必死で答えているという情景がありました。

そこで、レファ協の登録を機会に、まずはレファレンス事例記入票の検証と修正から始めようということになりました。

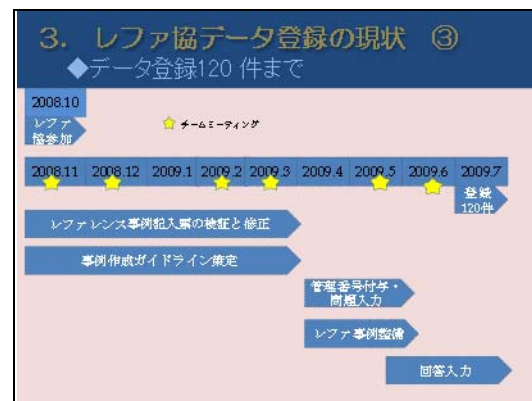
#### データ登録 120 件まで

まず、レファレンス事例記入票の修正に、2008年の11月から2009年の3月くらいまでかかっております。そして、事例作成ガイドラインの策定を行っております。

記入票やガイドラインが大体整ってきたとこ

ろで、第一の課題としていた、120問くらいある司書講習の演習問題の整理を行いました。120問を一人のスタッフで整理するのは大変ですので、閲覧スタッフで振り分けて行ないました。同時進行で、チームリーダーがレファ協に登録するための館内の管理番号を付与し、問題だけを入力していきました。

そして、チームメンバーで回答をWeb上の登録フォームから入力して、2009年の7月に、それまで苦慮していた司書講習の演習問題120問が完了したということです。



短い間であったのか、長い間であったのかわからないのですが、スライド10の黄色い☆印のところでチーム内での1時間程のミーティングを行って進捗を報告し、方向修正しながら進みました。

120件の登録まで非常に気合が入って盛り上がったのですが、それは司書講習演習の時に皆大変苦勞していたので、頑張りましょうという気持ちで出来たのだと思います。

これから、現在、日常業務の中で当たり前にこのようなことが出来ていくかというところ、そこがまた私たちの課題であるかなと思っています。

### 記入票の項目

先ほど、記入票を作成、さらに改正されたというお話がありました。当館でも、今まではピラピラの紙に書いたり、ノートだったり、メモ用紙だったり、失くしてしまったりということがありました。

レファレンス演習の教員の方にもご協力いただいていたのですが、レファ協に登録するためには、レファ協のデータ登録に合うような形の記入票を作ろうということで、こういった項目を挙げています。実際には、保管がしやすいようにA4サイズ縦で作成しています。

項目だけ簡単に読み上げていきます。

「作成者」はレファレンスを受け付けた人、「管理番号」は愛知学院大学の中での管理番号で、データ作成館が日進なので私たちは「日進」と最初に付けます。そして、西暦の2桁、今ですと「日進 10」、そして、一般公開できるもの、司書講習の演習問題、講義でよくリピートされる問題として、K、R、Sと分けています。管理番号は、「日進」、西暦「10」、一般公開ですと「R」、そしてその次にハイフンを入れて、番号を振り分けていっています。

「公開レベル」は、最初から管理番号で分け易くなっておりますので、司書講習の演習課題や講義による課題については「自館のみ参照」、もしくは、「参加館公開」にしています。学生が検索してヒットしてはいけないのでそのようにしています。

そして、レファレンス事例でNDLの公開基準を満たしている一般の方などからいただいた質問などは、まだ数は少ないのですが、一般公開にするように、今、準備しているところです。

項目順に見ていきますと、「質問」は質問、「回答」は回答。そして、「回答プロセス」をとて

も大切にしていこうということで、例えば、記述がなかった資料についても、書名と館内の請求記号、番号を付けて、「記述なし」あるいは「→×」と書くようにしています。このことによって、次の人がまた同じ資料に当たらないよう、時間を省くようにしています。

それから、「事前調査事項」、「NDC」、「参考資料」、「キーワード」、「照合先」、「事例作成日」、「状況」、「調査種別」、「内容種別」、「質問者区分」、「備考」というふうに、レファ協にデータ登録しやすいように作りました。

他に、参考資料の項目も、午前中に原田先生にお話いただいたとおりで「良かった」と思っただけですけど、書誌情報も略さず、書名、著者名、出版者、出版年と記入しています。ただ、版を書き込んでいなかったと反省しております。ページ数もしっかり書くように、みんなを気付けているつもりです。

3. レファ協データ登録の現状 ④	
◆ レファレンス事例記入票 作成者( )	
管理番号	
公開レベル	自館のみ 参加館公開 一般公開
質問(問題)	
回答	
回答プロセス	
事前調査事項	
NDC	
参考資料	
キーワード	
照合先	
事例作成日	____年 ____月 ____日
状況	解決 / 未解決
調査種別	文献調査 事実調査 書誌的事項調査 所蔵調査 利用案内 その他
内容種別	郷土 人物 言葉 地名
質問者区分	教員 職員 院生 学生 開放講座 一般 その他
備考	

レファレンス事例記入票の項目

### オリジナルなガイドラインの策定

オリジナルなガイドラインを策定し、事例記入票への記入方法を館内で統一できるようにしました。それが、こちらのA4版6枚くらいのもので。

事例記入票を使いながら、随時、これはこう

した方が良いという改訂を重ねて、今、バージョン2まで来ています。

このガイドラインには、レファ協参加の目的を忘れないように、そして、登録事例の選択はこういうものだよ、という作成時の注意点、記入票の項目別による注意点などが書いてあります。

### レファレンス事例登録までの流れ

現在の、レファレンスの受付をしたスタッフが記録し、チームリーダーが中心に事例の整備を行い、チームメンバーが登録作業を行うという流れは、なかなか変えられないと思います。しかし、このスタイルでは、事例の整備に最もパワーが必要です。

私たちの館だけなのかもしれませんが、上がってくる記入事例票の質が良ければ、すぐ登録に持っていけるのですが、記録の取り方などに個人差があるため、事例を整備することで再度プロセスを辿っているという形になっています。

再度プロセスを辿ることがかえって勉強になるという良い点でもあります。個人のレファレンス知識を増やすというメリットもあれば、他のプロセスを発見するという個人レベルには終わらないメリットもあります。しかし、事例の整備に時間がかかっている、アップまでに非常に時間を要しているものが多いです。

事例の整備が終わった後、レファ協に登録する作業については、チームメンバー達が担当しておりますが、この時、再度プロセスを辿って本当に大丈夫か確認をしますので、とても勉強になります。うちのスタイルですと、一度ならず二度、三度、勉強する場があるということで、みんな非常に喜んでおります。

### レファ協参加で変化した点

今日、ここへお邪魔する前に、レファ協に関わったスタッフ全員に、レファ協参加で変化した点を挙げてもらいました。

「困った時に事例を参考にできるようになりました」「自学自習できるようになりました」「質問に対する回答の品質が保てるようになりました」、これは自信がなかった人達が事例を見ながら自分なりに確認し、人によって大きく違う調査をやっていないという意味です。そして、「落ち着いた対応ができるようになった」「類似事例を参考に出来るようになった」「同じ質問に対する異なるプロセスが学べるようになった」「登録する工程で事例を再考できる」というものが挙がってきました。ほぼ良い面での変化が起きているようです。

そして、情報共有をしたいという目的が、少しずつではありますが、達成に近づいているように思います。でも、まだまだ課題は山積みです。

### 自館の課題

レファレンス受付の場面、記録を取る場面、そして、事例の活用という場面で、それぞれ課題が見えてきています。

受付の場面では、スタッフの一人が言ったことなのですが、「対話力、咀嚼力、理解力、その上にレファレンスの知識が必要ですね」ということです。本当にまさしくそのとおりで、まだまだレファレンス受付の段階から力を付けていかなければならないということ。

また、同じ質問だから「この事例を見て答えてしまえ」という機械的な対応ではなく、同じプロセスでも、時間が経過した場合は再度自分

で考えて利用者に案内をすることが必要ではないか。

そして、記録の場合ですが、回答プロセスが省略されてしまっている記入票が回ってきて、登録担当が非常に困っていることがあります。まだまだ事例記入票に慣れていない、緊張しているという場面があります。

その他、適切なキーワードが見つからない、参考資料に対して NDC を付けてしまったりという問題が出てきています。

レファ事例の活用ですが、なかなか積極的な活用ができておらず、参加館プロフィールの登録も不十分なまま来ているので、今後は参加館の方々のお力を借りることができるように、もう一歩進めてまいりたいと思います。

## レファ協への期待

さて、それでは、レファ協への期待をお話させていただきます。

もちろん、参加館の数が増加して事例が増えるということはベースになる期待ですが、その上で、事例の品質を管理し、品質というのは回答プロセスとっていただけて良いのですが、回答プロセスが一般の方にわかりやすいものになるよう、登録した事例に対して、随時評価をしていただけると、品質アップのためのモチベーションになるのではないかと思います。

コメント機能や、参加館サイトのおすすめ事例の掲載、外部的にはレファ協のほめまくりブログ<sup>15</sup>なども、スタッフがとても好きで見えています。

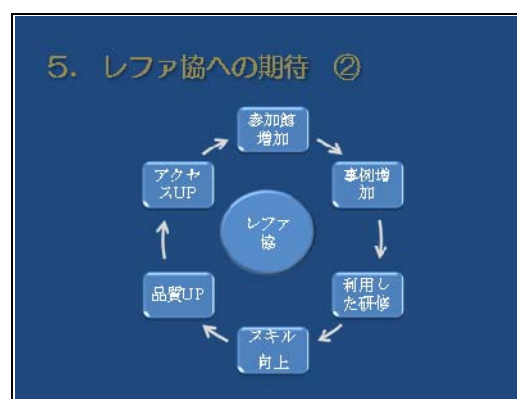
<sup>15</sup> レファ協ほめまくり  
[<http://d.hatena.ne.jp/nachume/>]

次に、検索機能の充実です。司書はいつもレファ協に関わっているのでわかるのですが、一般の利用者にも利用しやすいようアクセシビリティを高めてほしいということです。

また、私たち司書向けに、レファ協を利用した気軽な研修を、随時実施してほしいということです。

そして、NDL さんがやっているのも、是非大きな展開でいろいろ連携を取っていただきたいなという期待もあります。

最後に、レファ協を取り巻く環境を描いてみました。



レファ協に関わっている情報リテラシーチームのリーダーと話している時に、「日々の業務の中で蓄積するレファレンス事例は宝物である」と言ったのです。ですから、そんな宝物であるレファレンス事例が増加して、それを利用した研修で私たちのスキルが向上し、さらに品質がアップして、データへのアクセスもアップする。そんなレファ協と共に、私達も成長していきたいなと思っております。

ご清聴ありがとうございました。