

カナダの大学図書館におけるレファレンス職員の専門性： アルバータ大学を例として

京極 依子

1 はじめに

レファレンスサービスとは、ある情報を求めている図書館利用者に対して、担当の職員がその情報をそのものを提供したりあるいはその情報の場所をアドバイスしたりするサービスのことである。図書館利用者に対して、図書館員が提供する人的援助であり、図書館内で管理している情報についてよく知っていなければ適切な援助ができない。したがって担当職員の知識と経験が生かされる業務であるといえる。図書館用語集ではさらに、貸出しとならんで近代図書館の利用サービスの中心となる業務であるとされており、狭義には何らかの情報を求める質問（参考質問）に回答を与えること、もしくは回答に含まれる情報源（資料）を指示、提供することをいふ（日本図書館協会、1988）と説明している。

インターネットの導入を境にして、そのレファレンスサービスの方法と内容はさまざまに変化してきている。それでもやはり利用者がレファレンスデスクに足を運んで直接担当スタッフに質問するという基本的かつ伝統的な方法が人的援助にはふさわしく、その場で回答が得られるという点で、もっとも効率的である。

本論文では、インターネットの導入によって、レファレンスの方法と内容にどのような変化があったかを考え、方法と内容が変化する一方で、レファレンスデスクにおいて行われる基本的で伝統的なレファレンスサービスの重要性と、担当職員の専門性を明らかにする。

図書館業務は全般的に日本と日本以外の国ではまったく異なる点が多く、レファレンスもまたしかりである。そこでまず、日本のレファレンスサービスの現状を紹介し、その後カナダの大学図書館の一例としてアルバータ大学図書館を採り上げ、実際にレファレンスデスクを観察した結果から、レファレンス職員の専門性を確認する。

2 レファレンス業務の現状：日本の場合

カナダにおけるレファレンスサービスについて述べる前に、まず日本の図書館で展開されているレファレンスサービスについて述べる。

インターネットの普及によって、図書館でもホームページを開設するようになると、図書館はホームページを介して利用者へサービス案内をすることができるようになった。これまでレファレンスサービスという言葉さえも知らなかった利用者や、図書館を利用したことのない人たちにも、ホームページにアクセスすれば図書館サービスを理解してもらえる。

日本におけるレファレンスサービスをインターネット(特にホームページ)との関係から、レファレンスサービスの状況を見ることにする。

2.1 レファレンスの定義

日本図書館協会では、「図書館員の問題調査委員会」による数年間の調査研究の成果を1974年に「図書館員の専門性とは何か(最終報告)」において発表し、その中において図書館員の専門性の要件を1.利用者を知ること、2.資料を知ること、3.利用者と資料を結びつけること、の3点を挙げている。そして同委員会の委員長でもある久保輝巳は、その著書である「図書館司書という仕事」で専門性の要件3点についての解説を行っている。

利用者を知ること 地域社会調査、利用者の生活実態調査、利用者の要求調査、利用状況の調査、利用者との対話の記録、知的自由など利用者の権利に関する調査研究など。

資料を知ること 図書その他の図書館資料についての日常研究、出版動向の調査研究蔵書構成の立案と点検、分野ごとの資料の調査研究、資料の選択、リクエストへの対応など。

利用者と資料を結びつけること 全域サービス計画への参画、分類・目録・排架などの資料の組織化、効率的な資料提供、資料相談・読書案内、参考調査(レファレンスサービス)・自動サービス・障害者サービスなどに伴う固有の専門的業務など。

図書館業務の中のほとんどがこの3点いずれかに当てはまるとし、図書館職員は専門的業務に値すると述べていて(野口, 1999)、レファレンス業務に関する記述は、3点めの「利用者と資料を結びつけること」のなかにある。

そこで日本の各図書館では、ホームページ上でレファレンスサービスをどのように定義し、利用者に紹介しているのかを調べてみることにした。

インターネットホームページの検索エンジンで、「レファレンスとは」というキーワードで検索してみると、48件がヒットした(yahoo, 2001)。各ホームページにアクセスしてみると、明確にレファレンスとは、と定義しているホームページがそのうち20ほど見つかった。内訳は大学図書館4、市立図書館5、都道府県立図書館4、高等学校図書館1、その他6である。各ホームページ上のレファレンスとは、を読んで、キーワードには、支援、援助、手助け、手伝い、サービスなどという言葉が多く用いられ、レファレンスの定義としては、利用者に誤解は生じないだろうと思う。

次に、レファレンスを実際に行なう方法について、キーワードを合い上げた。つまり どのようにして図書館と利用者が接してレファレンスサービスを展開していくか、その方法である。レファレンスサービスを行なう手段について使用されているキーワードの多かった順に並べたのが、以下の図表 2-1 である。

図表 2-1 「レファレンスとは」の定義に含まれていた手段

キーワード	サイト数
電話・ファックス	5
手紙・文書	5
メール	4
カウンター・デスク	4
口頭	2

(Yahoo, 2001) により作成

ただキーワードのみを合い上げてみただけであるが、電話、ファックス、手紙、文書、メールといった、通信手段のキーワードが 20 のサイトのうち、合計で 14 箇所のサイトで見つかった (重複あり)。それに対してカウンター、デスク、口頭といふキーワードは合計で 6 箇所にとどまっている (重複あり)。利用者がレファレンスデスクに足を運び、レファレンススタッフと利用者が 1 対 1 で応対するというレファレンスのもっとも基本的なスタイルよりは、電話、ファックス、手紙、メールなどの通信手段を使用してのレファレンスに重きが置かれているような印象を受ける。これではレファレンススタッフと利用者とのやりとり、いわゆるレファレンスインタビューが生まれることは少なくなってしまうことが考えられる。

2.2 レファレンス担当職員についての定義

次に、これらのホームページ上でのレファレンスサービスについての定義の中で、誰がレファレンスを行うかといういわゆる主語にあたる言葉として最も使用されていたのが、「図書館 (職) 員」7、「カウンター」2 で、「専門の職員」「図書館司書」「レファレンス担当の司書」「参考部の構成員」がそれぞれ 1 であった。残りのホームページでは主語らしい主語が見当たらなかった。

レファレンス業務は、図書館の専門職員としての司書の経験と知識がもっとも発揮されてもよい業務のはずであるが、「司書」と定義に明文化されているホームページは 2 箇所しかない。これは図書館に勤務している職員全員が必ずしも司書 (補) の資格を持っているわけではない、といふ図書館の現状が背景にある。したがって、レファレンスには司書 (補) が担当していることを明文化している図書館があまりに少ないのが現状である。平成 8 年度では、公共図書館における専任職員

のうち、司書(補)の割合は、47.1%である(平成8年度文部省指定統計社会教育調査報告書)ので、必ずしも有資格者のみがレファレンスを担当するとは限らない、というのが明文化を避けている理由であろう。

今回、図書館のホームページを多数眺めてみて、電話、ファックス、手紙等だけではなく、ホームページにレファレンス申込フォームを設けて、ホームページから図書館へレファレンス依頼を送信できるようにしているところもあり、可能な限りの通信手段を使用することによって、レファレンスを受け付けている図書館の姿勢を知ることができた。

しかし、このように図書館側があらゆる通信手段を駆使してレファレンスサービスを行なっているにもかかわらず、利用者が積極的にレファレンスサービスを利用しているかは、疑問である。むしろ、ホームページでレファレンスサービスを広報する必要があるほど、利用者にレファレンスサービスが浸透していないのではないか。前述したように、レファレンス業務は司書(補)の専門性が発揮される重要な業務のひとつである。レファレンスサービスにはさまざまな方法が考えられるが、そのなかでもやはりレファレンスデスクにおいて、利用者とのレファレンススタッフが1対1で対応するときにもっともその専門性が発揮されると考える。なぜなら図書館は事務的業務だけでは決して成り立たず、利用者に対して適切な情報を提供するサービス機関であり、レファレンスは図書館内の資料についてよく知っていなければならないという経験が必要な業務といえるからだ。いくらレファレンス業務にあらゆる通信手段を導入しても、利用者が実際にレファレンスサービスを利用しているかどうかは疑問であり、レファレンスデスクも常にフル活動しているかどうかは疑問である。インターネットが登場して図書館業務が効率よく行われるようになったことは、同時に利用者にもインターネットユーザーが増加して、利用者はわざわざ図書館へ足と運ばなくても情報が入手できるようになったことを意味する。つまり、インターネットの普及により、図書館業務はより効率的に行なわれるようになったと同時に、図書館へ足を運ぶ人たちが減少するのである。しかしこのような状況下にあっても、レファレンスデスクにおけるレファレンスサービスは重要であり、利用者に1対1で対応することを第一に考え、即時に利用者との情報を結びつけてこそ、真の専門性を発揮できると言える。

筆者は、カナダのアルバータ大学図書館を利用して、レファレンスデスクの盛況ぶりには目を見張った。アルバータ大学図書館のレファレンスデスクは、インターネットに接続している検索用端末が多数並びコーナーに隣接していて、自由にインターネットから情報を入手できるにもかかわらず、常にレファレンスデスクは列を作り、スタッフが常に2、3人はいてフル活動している。次章からは、そのアルバータ大学図書館でのレファレンスデスクの実際を紹介する。

3 カナダの大学図書館におけるレファレンス業務

アルバータ大学は、カナダ・アルバータ州の州都エドモントン市に位置する、カナダではトロント大学、プリティッシュコロンビア大学に次いで 3 番目に大きな大学である。学生数は、フルタイム 27,971 名、パートタイム 8,113 名 (U of A, Year-Round Enrolment, 2001) で、学部数は 16、学科数は 94 である (U of A, Faculties and Departments, 2001)。年間のレファレンス件数も、トロント大学、プリティッシュコロンビア大学に次いで 3 番目に多いことから (ARL, 2001)、本章では、カナダでも大きな大学であり、盛んにレファレンスサービスを行っている大学のひとつとしてアルバータ大学を採り上げ、大学図書館で行なわれているレファレンスサービスを紹介する。

3.1 アルバータ大学図書館

アルバータ大学には、大きく分けて 6 つの図書館と、キャンパスから離れた場所に BARD (Bard Book And Record Depository) と呼ばれる書庫が設置されている。6 つの大学図書館について、大学案内 *University of Alberta Calendar 2000/2001* には、簡単な解説が以下のように記載されている。

1 Rutherford Library: 人文科学系の図書館であり、書籍、定期刊行物、政府刊行物で 170 万のコレクションを有する。また、50 万以上のマイクロフォーム、4,500 以上の定期刊行物を所蔵し、カナダだけではなく、各国の新聞も多く所蔵している。ビジネス関係の参考図書も豊富に備えている。

2 Cameron Library: 理工学系の図書館。主に、科学、工学、農学、林学、経済分野の資料を所蔵している。内部ではさらに、数学系と物理化学系に分かれている。また情報技術サービス、書誌サービス、行政サービス、図書館間相互貸借、宅配サービス、利用者証の発行管理を行っている。

3 Education Library: 教育学部内に存在し、教育学系の資料を中心に所蔵。

4 Health Science Library: 健康科学の資料を所蔵。予約、レファレンスも盛んに行っている。また、Phyllis Russell Rare Book Room では、貴重な歴史資料を保存している。

5 Law Library: カナダ、アメリカをはじめとして、各国の法律関係の報告書、成文法を収集、保存している。収集資料はほかに、定期刊行物、論文、教科書、政府刊行物、参考文献にいたる。また、図書やマイクロフォーム、視聴覚資料なども所蔵しており、電子データベースにもアクセスを可能にしている。

6 Bibliotheque Saint-Jean: 所蔵数は 15 万冊以上 (図書、定期刊行物、政府刊行物) で、分野は人文社会学系、教育学、科学など。また、フランス系カナダの歴史、文学の収集に力を入れているのが特徴。英語よりはフランス語の資料が多い (U of A, *calendar*, 2000, p.700)。

これら6つの図書館には、それぞれレファレンスデスクが設置されており、レファレンススタッフがサービスにあたっている。もっとも大きな図書館は1番めのRutherford図書館で、レファレンスデスクは1階出入り口から入ってすぐの左側にある端末コーナーの隣に、L字型に設置されている。

3.2 レファレンス件数の推移

レファレンス業務は、さまざまな図書館業務の中でも特に、司書としての知識と経験が発揮される業務と言ってよいだろう。利用者に資料の適切な場所をアドバイスするには、図書館で管理している資料をよく知っていなければならないからである。インターネットの登場により、アルバータ大学でも図書館業務にインターネットを導入すると、レファレンス業務もインターネットの影響を受けるようになった。例えば、全章での日本の図書館の場合と同様に、レファレンスの依頼は、それまで直接デスクで受ける他には、手紙や電話、ファックスを使用して行われていたが、インターネットの導入により、電子メールでの依頼も受けられるようになり、遠隔地からも即座にレファレンスサービスを利用できるようになった。また、利用者がインターネット上で直接資料やデータベースにアクセスできるようになったので、今まではレファレンスデスクへ足を運んでいた利用者が、自分で欲しい情報を検索し、手に入れることが可能になった。

アルバータ大学図書館ではこのような業務の変化とともに、レファレンス担当スタッフには、インターネットに関する知識が必要不可欠となった。オンライン資料に関する質問がレファレンスデスクに持ち込まれるようになったからである。

アルバータ大学図書館でのレファレンス件数についてのデータは、ARL(リサーチ図書館委員会:Association of Research Libraries)が集計している。ARLに加盟している全111の大学図書館のデータが集計され、インターネットで公開されている。アルバータ大学図書館のレファレンス件数は、1995年分から公開しており、それをまとめたのが以下の図表3-1である。

図表 3-1 アルバータ大学図書館のレファレンス件数

年	件数
1995	384,861
1996	392,475
1997	395,872
1998	245,141
1999	170,932
2000	169,135

(ARL, 2001) により作成

この数字には特に注記がなかったため、直接レファレンスデスクに持ち込まれたレファレンスの他に、通信手段を用いたレファレンスまでも含まれていると思われる。インターネットが盛んに使用され始めた1998年を境にして、レファレンス件数は61%にまで減少し、その後も70%、99%と減少している(ARL,2001)。これはインターネットの導入により、今までレファレンスデスクに持ち込まれていた質問は、利用者自らがインターネットにアクセスすることで解決できることも多くなったからであり、レファレンスそのものが行われなくなったのではないと解釈し、好意的に評価する。

のようにインターネットの導入は、レファレンス業務のアクセス方法に影響を与えただけではなく、レファレンス件数を減少させた。レファレンス件数は減少しているとはいえ、それでもなお、年間17万件も受け付けていて、この数字を単純に日割計算すると、1日平均450件以上も受け付けていることになる。担当スタッフは多忙な日々を過ごしているに違いなく、アルバータ大学図書館にとっては重要な業務として位置付けられている。

3.3 新しいレファレンスの形態

アルバータ大学図書館では2001年10月から、バーチャルレファレンスと呼ばれるインターネットを使用しての双方向レファレンスを試験的に開始した。このバーチャルレファレンスサービスでは、利用者がいわゆるチャット形式でレファレンススタッフにレファレンスを依頼し、その場で回答を得ることができるというものである。時間が経過してしまえば無意味で、今すぐ回答がほしい場合のレファレンス要求に応えたものである。このバーチャルレファレンスは、現在試験稼働中で、アルバータ大学の学生と教職員だけに限り利用可能である。利用可能時間は月曜日から木曜日までは午前10時から午後10時まで、金曜日は午前10時から午後4時まで、土曜日は午前11時から午後5時まで、日曜日は午前11時から午後8時まで行っており、大学図書館が祝日などで閉館する場合以外は無休である(U of A, 2001)。

試験稼働開始の10月1日から10月25日までの24日間(うち1日は祝日で休み)には、132件のレファレンスを受け付けており、一日平均5件以上受け付けたことになる。時間帯では、日中が90件、午後6時から10時までの夜間には、32件の依頼があった。曜日では月火水曜日が82件と最も多く、土日も18件の依頼があった。所要時間によると、レファレンス1件につき平均で14分間くらいかかり、中には49分というのがあったそうである(スタッフの話より)。バーチャルレファレンスの試験稼働についてはホームページで告知していたとはいえ、早速この新しいレファレンスサービスを利用して、即時に回答をほしがっているユーザーが少なからず存在することが分かる。そのユーザーのために、図書館はあらゆるレファレンス方法を提案、実現して利用者の要求に応えようとしているのである。

次章からは、新しいレファレンスの形態ではなく、アルバータ大学図書館のレファレンスデスクで、利用者とスタッフの対応という伝統的かつ基本的なレファレンスの実際を観察し、その内容や時間、件数の統計を紹介し、レファレンススタッフの専門性について考察する。

4 調査結果と分析

前述のアルバータ大学図書館全6館のうち、最も大きなのは Rutherford 図書館である。1階入り口から入ってすぐ右側は貸出返却カウンターになっており、左側に検索用端末が27台並び、レファレンスデスクはその端末スペースの隣に設置されている。

レファレンスデスクには、L字型のカウンターに3つの窓口が設けられ、スタッフは常に2,3名対応している。いすはなく、利用者は立ったまま相談し、端末は3つの窓口につき1台ずつ、計3台が設置されている。

このレファレンスデスクの内側から、利用者とスタッフの様子を観察させてもらった。この調査の目的は、レファレンスのもっとも基本的な形態、つまり利用者がレファレンスデスクに足を運び、スタッフに直接聞くというスタイルが、インターネット導入後の現在も必要不可欠であるか、またレファレンスデスクは、スタッフの図書館職員としての専門性が発揮できる場所であるかを確かめることである。

調査方法は秒までデジタル表示される時計を使用して、レファレンスデスクの内側から、レファレンスデスク足を運んだ利用者のレファレンス所要時間を計測させてもらった。レファレンス所要時間とは、利用者がレファレンススタッフと直接言葉を交わし始めた瞬間から、カウンターを立ち去るまでの時間であり、カウンター前での待ち行列で待っている時間は含まれていない。スタッフが利用者とともにレファレンスデスクを離席した場合は、スタッフが再びレファレンスデスクに戻ってきて、次のレファレンス受付状態になるまでの時間を記録する。調査の時間帯は、昼休み（正午から午後1時まで）と、昼休みではない時間帯との比較ができるように、午後12時45分から午後3時までの2時間15分とし、調査日は休日と週日の比較もできるように、2001年3月27日火曜日と2001年3月31日土曜日とした。

4.1 利用回数と時間

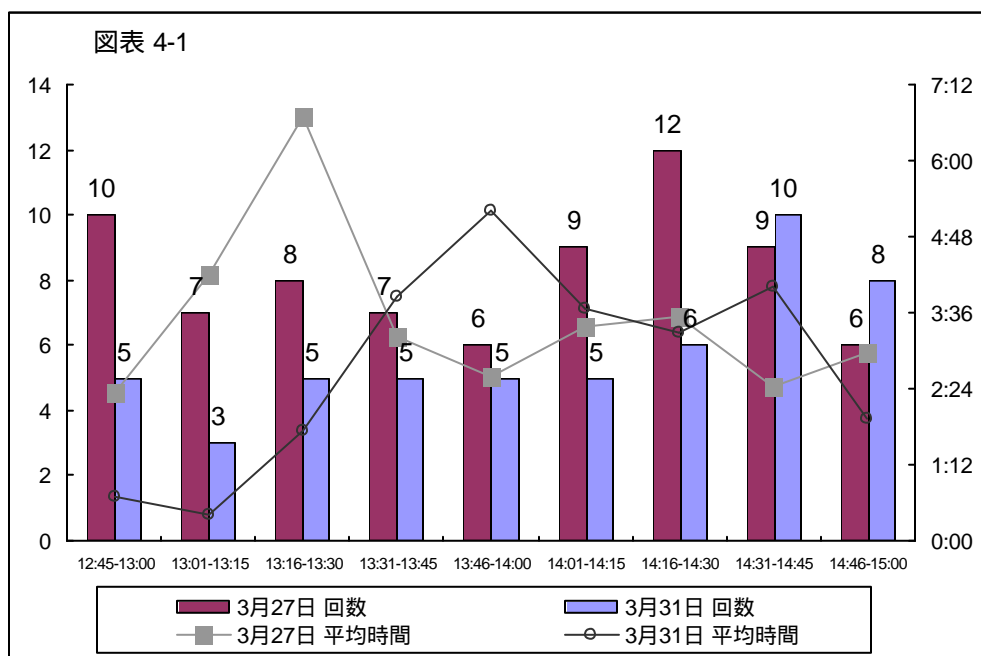
午後12時45分から午後3時までの2時間15分の間に、Rutherford 図書館のレファレンスデスクに足を運んだ人数は、2001年3月27日（以下火曜日）には74回79人、2001年3月31日（以下土曜日）は52回53人で、常にデスク前には3,4人の待ち行列ができていた。このようにレファレンスデスクに常に待ち行列ができる図書館は、日本にはあるだろうか。観察を行なった Rutherford 図書館のレファレンスデスクの利用可能時間は、月曜日から木曜日は9時から19時、金曜日は9

時から 17 時、土曜日と日曜日は 12 時から 17 時となっており 祝日以外は無休である(U of A, 2001)。土曜日は基本的に大学の講義は休みだが、それでも 53 人がレファレンスデスクに足を運んでおり レファレンススタッフは常に忙しい状態である。

レファレンスデスクに足を運んだ利用者の男女比は、火曜日は 32:47、土曜日は 25 :28 で、両日も女性のほうが多く、1 回にレファレンスデスクに来る人数は 1 人の場合がほとんどだが、中には 2 ,3 人のグループで足を運ぶケースもあった。

15 分ごとのレファレンス利用回数と 1 回のレファレンスにかかる平均所要時間を 15 分ごとに表したのが、以下の図表 4-1 である。

図表 4-1 15分ごとのレファレンス利用回数と平均所要時間

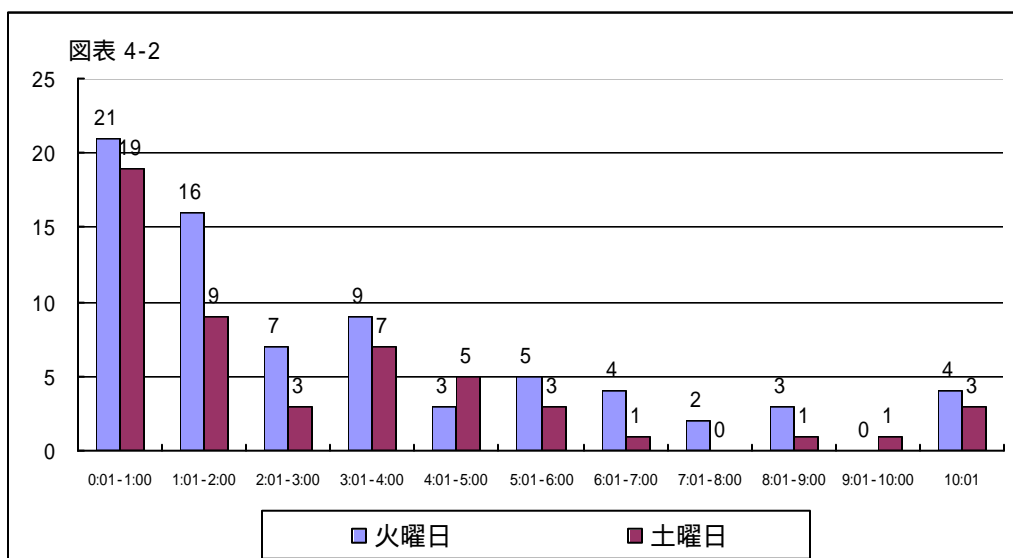


レファレンス利用回数と 1 回のレファレンスにかかる平均所要時間には、一見ばらつきがあるようにだが、両日も午後 1 時を過ぎると、午後 1 時前の 15 分間よりレファレンス利用回数がいったん減っている。火曜日の午後 1 時は昼休みが終了して午後の講義が始まる時間であり 昼休みに図書館へ足を運ぶ学生が午後からの講義に向かうのが関係していると思われる。また、利用回数が最も多い時間帯を見ると、火曜日は午後 2 時 16 分～2 時 30 分、土曜日は午後 2 時 31 分～午後 2 時 45 分で、両日もさらに、その前後 15 分間にもよく利用されていることから、もっともレファレンスが利用されるのは、午後 2 時台であることも共通している。

次に、1回のレファレンスにかかる平均所要時間を見ると、両日とも午後1時台に行われるレファレンスがもっとも長く、両日とも1回につき5分以上応対していることが分かった。したがって、午後1時台はレファレンス1回にかかる所要時間がもっとも長い時間帯、午後2時台はレファレンスサービスが利用される回数をもっとも多い時間帯であるということが分かった。

レファレンス1回にかかる平均所要時間は、火曜日4分58秒、土曜日2分53秒で平均所要時間には両日には2分以上の開きがあった。全レファレンスを所要時間1分ごとに区切り、その回数をグラフにしたものが、以下の図表4-2である。

図表 4-2 レファレンス1回の所要時間分布



火曜日、土曜日とよく似た傾向を表しており1分以内で終了するケースが最も多く、全体の30%以上を占めることがわかった。レファレンスと言っても、その内容はさまざまで、1分以内で終了するケースには、その場で資料の場所等を回答するほか、トイレやコピー機の場所を教えたり中には拾得物の届出を受けたり、ペンなどを貸したりする場合もある。図書館を利用しやすい環境にするには、それも大事なサービスであり、単に資料についてのアドバイスをするだけではなく、図書館の快適な利用のために努力するスタッフの姿を見ることができた。

4.2 スタッフの離席

レファレンスの際に、スタッフが利用者とともに離席するケースがしばしば見受けられた。スタッフはいつもレファレンスデスクに座っているのではなく、立ったり座ったり移動したりと実によく動く。観察した結果、離席する場合は、2つのケースに分けられる。1つには、利用者が資料の場所が分

からない場合に、スタッフが書架まで案内しに行くための離席と、もう1つには利用者が検索用端末の使い方が分からず、レファレンススタッフに助けを求めてきた時に、隣接する端末コーナーへ向かふための離席である。観察したレファレンスデスクにも3台の端末が設置されているが、その隣にもインターネットに接続している端末が27台設置されており常に満席に近い状態である。アルバータ大学図書館のホームページからスタートし、アルバータ大学図書館の蔵書検索、周辺図書館(と関連施設)の蔵書検索のほかに、イージーナルと呼ばれる端末上で購読可能な雑誌やデータベースも多数無料公開しており(U of A, 2001)、利用者も多い。端末を使用する際に、その使用方法についての質問が多いことが分かった。観察した結果、レファレンススタッフが離席したケースは、火曜日には全74回のうち14回、土曜日には全52回のうち半分以上の27回にのぼる。離席した場合と離席しなかった場合に分けて、それぞれの回数と平均所要時間を計算したものが、以下の図表4-3である。

図表 4-3 離席平均時間と非離席平均時間

	火曜日	木曜日
レファレンス全回数	74回	52回
離席回数	14回	27回
全レファレンス平均所要時間	4分58秒	2分53秒
離席平均時間	6分44秒	3分39秒
非離席平均時間	2分44秒	2分10秒

スタッフが離席する場合には、前述のように端末の使用方法を教えるための離席と、書架案内のために離席する場合の2種類があるが、ほとんどは隣接する端末コーナーに向かっていることが、観察した結果分かっている。離席した場合としなかった場合では、離席した方が移動の時間が含まれるので、レファレンス平均所要時間が長くなる。火曜日のほうが離席回数は少ないが、離席平均時間は土曜日と比較して3分以上長くなっている。それだけ火曜日の方が利用者1人に対して時間をかけて端末の使用方法をアドバイスしている。この観察では、隣接する端末コーナーの利用者数まではデータが取れなかったが、所見では土曜日の端末利用者は火曜日より多かった。講義が休みの日にゆっくり図書館の端末からインターネットを利用しようとい考えからだろうか。大学の講義が休みの土曜日でさえ、図書館に来て端末を利用する者が多いというのは興味深い結果であり3章で述べたように、レファレンス件数は年々減っているのは、このように利用者が端末を使用しての積極的な自己検索に一つの要因がある。利用者がインターネットを使用するようになった分、レファレンス全体の件数が減ったとしても、そのインターネットの使用方法について尋ね

る利用者が増加しているのである。図書館のサービス内容の変化に応じて、レファレンスの内容も変化するが、決してレファレンスデスクに足を運ぶ利用者がなくなることはない。スタッフはこのようなレファレンス内容の変化に応えるべく、端末検索の方法を熟知していなければならない。

さらに興味を引くのは、端末の使用方法をアドバイスするレファレンススタッフの手際によさである。1人の利用者に対して10分以上も付きっきりになって、端末の使用方法をアドバイスしている場合もあったが、ほとんどがスタッフ自身も迷うことなくアドバイスしている。一概に、年齢を重ねるほど端末の使い方に慣れない人たちが多くなると考えがちになるが、アルバータ大学図書館の場合、レファレンススタッフは中年層が多い。その中年層スタッフが、若い学生たちにも難なく端末の使用方法をアドバイスしていることには感心した。

5 まとめ

カナダの大学図書館の一例として、アルバータ大学で行われるレファレンスサービスを観察した結果から、レファレンスサービスの経過と担当スタッフの専門性についてまとめ、結章とする。

アルバータ大学図書館のレファレンスデスクを内側から観察して、利用者と資料を結びつけるためにスタッフの目や口、手だけではなく、足もよく動いていることに感心させられた。3つの窓口が設けられてるが、それぞれの窓口にはスタッフが揃っていたことはほとんどなく、必ず少なくとも1人は離席していて、書架まで案内したり検索端末コーナーで使用方法を教えたりしている。しかも常にレファレンスデスクの前には待ち行列ができていて、利用者が途切れることはなかった。

日本の大学図書館の場合と比較すると、アルバータ大学図書館より盛況なレファレンスデスクはないだろうと思う。日本の大学図書館では、レファレンススタッフは離席することはあまりなく、図書館内のレファレンスと同じ階であれば書架まで案内することもあるかもしれないが、階段を昇り降りしたりエレベーターを使用したりして案内する図書館員は、少ないだろうと思う。

日本では、専門職であるはずの司書の専門性が認められていないことから、問題が生じることが多い。図書館司書の専門性が認められないという問題は、さまざまな側面があり、例えば現在の図書館業務は専門性が発揮できるほどの責任業務ではないこと、公共図書館の場合、職員は公務員であるので図書館以外へ異動を余儀なくされること、司書資格が比較的簡単に取得できてしまうことから、司書自身にも専門職としての意識が希薄になること、周囲から図書館（職員も含めて）の重要性に対する認識が低いことなどが考えられる。

この論文を通して明らかになったのは、これらの要因に加えて日本の図書館は、利用者と担当職員との1対1での人的援助を確立する前に、インターネットをはじめとする通信手段の登場によって、サービスの方法が通信手段に依存してしまった、ということである。アルバータ大学図書館でももちろん、さまざまな業務の中にインターネットを導入しているが、その一方で伝統的かつ基本

的なレファレンス、すなわちレファレンスデスクにおいて利用者とスタッフが1対1で対応する、というサービス形態は今でも重要視されている。

日本の図書館では、最近特に、電話やファックス、インターネット等の通信手段でレファレンスを受け付けるところが増加しており、実際図書館へ足を運んでも、どこでレファレンスサービスを行っているか、探してもわからない場合がある。またホームページ上でどうぞお気軽に、とレファレンスサービス案内を載せていても、実際にレファレンスデスクに足を運び、スタッフに質問した利用者が増加したかは疑問である。筆者がアルバータ大学図書館で目の当たりにしてきた、「デスクの前で人がたくさん並んで待っていて、スタッフがあちこち動いて忙しそうなおとところ」というレファレンスデスクの姿とはかけ離れている。日本の図書館の場合は、レファレンスサービスそのものは発展途上にあるのに、その受け付け方法や広報活動には最新手段が使われているのが現状である。

また、せっかくレファレンスデスクを設置していても、デスクに座ったままでサービスを行っているスタッフも日本には多く見受けられる。レファレンスサービスとは利用者と資料を効率的に結びつけることであり、デスクに座ったままでは、この機能が十分に果たせるだろうか。やはりレファレンスデスクに足を運んだ利用者には1対1で対応するという、もっとも基本的なスタイルを、日本の図書館にも確立するべきである。レファレンスデスクで行なわれる1対1のレファレンスサービスを保持しつつ、通信手段の発展とともにさまざまなサービスの方法を提案実行している、というカナダのレファレンスサービスの発展経過とは大きく異なっている。

引用文献

Yahoo (2001). 「レファレンスとは」. <http://yahoo.co.jp>, update: 2001/11/9, access date: 2001/11/9.

University of Alberta (2001). E-Journal Collections, University of Alberta

http://www.library.ualberta.ca/databases/browse_by_type/index.cfm?type=E-journal&description=E-journal%20Collections update: 2001/11/8, access date: 2001/11/8.

University of Alberta (2001). Faculties and Departments, University of Alberta

<http://www.expressnews.ualberta.ca/ualberta/Faculties/facanddept.html> update: 2001/9/9, access date: 2001/11/7.

University of Alberta (2001). Library Hours, University of Alberta

<http://www.library.ualberta.ca/hours/FALL2001.pdf> update: 2001/11/12, access date: 2001/11/12.

University of Alberta (2001). Virtual Reference Service Now Available, University of Alberta

<http://www.library.ualberta.ca/librarynews/2001/vref/index.cfm> update: 2001/11/20, access date: 2001/11/20.

- University of Alberta (2001). Year-Round Enrolment (1999/2000, 2000/2001), University of Alberta
http://www.ualberta.ca/STRATEGICDATA/Graphs/Economic_Impact/YearRound.html
update:2001/8, access date: 2001/11/7.
- 大城善盛 (2001). 「21世紀の大学図書館と求められる司書の能力」. 『教育文化10号』.
<http://www1.doshisha.ac.jp/zoshiro/oshiro31.html> access date: 2001/11/19.
- 日本図書館協会(1988), 『図書館用語集』, 日本図書館協会, pp.350-351.
- 野口弘幸 (1999), 「図書館職員の専門性」. 『1999年度図書館学研究会紀要』.
<http://members.tripod.co.jp/token/bunkakai/99librarian> update: 2000/2/14, access date:
2001/11/2.
- 本間暁 (1999). 『図書館職員問題を考える』. 『ひみくら早稲田大学図書館報 No.61』 pp.12, 13.
<http://www.wul.waseda.ac.jp/PUBS/humi/61/61-1213.html> access date: 2001/11/12.