

日本の公共図書館におけるレファレンスサービスの研修

小野 令耶

インターネットが普及し、各種データベースや新しいメディアが登場したことによって、図書館職員がレファレンスサービスを提供する際に必要な知識・技能は、多様化してきている。このような状況を受けて、レファレンスサービスの研修は、今まで以上に重要になってきた。しかし、日本の公共図書館におけるレファレンスサービスの研修については、個々の論考や事例が発表されているが、全体的な分析・考察は十分には行なわれていない。

そこで、本研究では、日本の公共図書館におけるレファレンスサービスの研修を対象として、人材開発の考え方を踏まえながら、研修内容の変遷と議論の状況、研修の現況をまとめ、レファレンスサービスの研修の今後の課題について分析・考察した。研究方法としては、文献調査と訪問調査を用いた。

研究の結果、以下の事柄が明らかになった。

- ・人材開発は、人材の保有する能力の開発を目指し、働きかけることであり、人間が本来持っている能力という資産を、さまざまな手段を用いて顕在化させることである。
- ・研修は、人材開発のひとつであり、企業などの組織が、組織目的にかなう方向で個人の潜在能力を発揮させることを目的に、主に業務の中ではない別の場（オフサイト）で個人や集団に直接働きかける手段（ソフトアプローチ）である。研修には、知識付与の場、経験学習を支援する場、批判的思考を促す場、実践しながら学ぶ場、意識合わせと意欲を高める場、という要素が含まれている。
- ・1970 - 1980年代は、富山市立図書館を中心とした富山地区のレファレンスの研修会や、大阪府立中之島図書館における大阪公共図書館協会の参考業務研修が行なわれていた。
- ・1990年代後半には、東京都三多摩地区で図書館員有志による勉強会として、三多摩レファレンス探検隊の活動が始まった。さらに、神奈川県では、図書館職員有志によって、私的な勉強会である神奈川レファレンス探検隊の活動が開始された。
- ・2000年代には、東京都立図書館において、区市町村立図書館職員を対象とした公的な専門研修が開催されていた。この研修は、中央図書館と多摩図書館の2館を会場として、初任者向けと中級職員向けに分けて実施されていた。さらに、札幌市中央図書館では、業務課調査相談係の相談カウンターに立つ職員を対象に、公的な研修が行なわれている。
- ・2005年以降、国立国会図書館のレファレンス協同データベース（略称、レファ協）を活用したレファレンス研修の取組みが始められた。秋田県立図書館では、レファ協を活用した「朝のレファレンス研修」（通称、朝レファ）を開始した。この研修は、週2回、開館前の朝の15分間（9時40分から9時55分まで）を利用して行なわれており、職員が順番に講師役になり、レファ協のレファレンス事例を取り上げ、記載されたレファレンスツール等と一緒に紹介するものである。
- ・レファレンス研修の課題として、継続的な研修実施体制の整備、研修実施に伴う負担軽減のための情報処理技術の活用、が挙げられる。
- ・従来のレファレンス研修は、問題や資料の作成・配布は主に紙媒体を用いていたが、現代にも通用する効果的な研修上のノウハウを含んでいる。今後のレファレンス研修では、従来の研修の蓄積を活かしつつ、研修教材としてレファ協を活用したり、研修資料の配布・共有・蓄積の手段として情報処理技術を活用することが望ましい。
- ・さらに、レファレンスサービスに関する集合研修だけでなく、レファレンスサービスに関する自己学習の方法を提示・共有し、図書館職員の自己学習を促すことも重要である。

（指導教員 大庭 一郎）