活動報告ーこんなことやっています！

「県立図書館司書に学ぶデジタル情報を駆使したレファレンス」

（東京学芸大学付属学校主催「みんなで学ぼう！学校司書講座 2019」より）

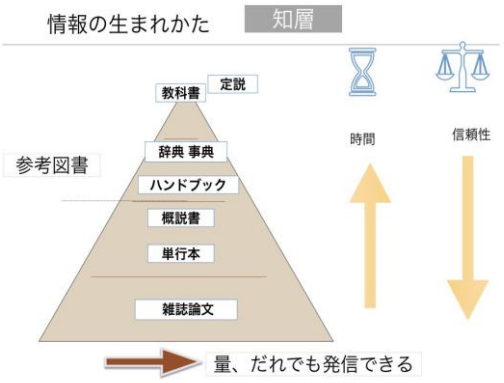
長谷川優子(埼玉県立久喜図書館)

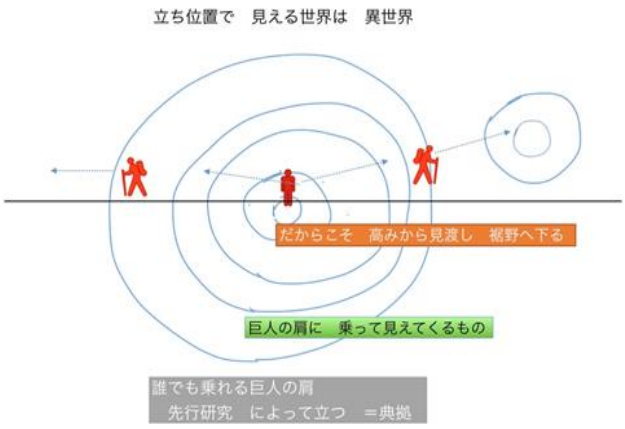
1　情報リテラシーとレファレンス

本研修の依頼は「デジタル情報も駆使してレファレンスに対応している現場の話を聞きたい、中でもレファレンス協同データベースの実績に見る埼玉県立の力は抜きん出ているようにみえる」と頂いた。埼玉県立へのお褒めの言葉を有り難く思う一方、公共図書館でのレファレンスサービスは今、質量ともに転換期にあることを重く思い起こす。背景には、スマホによる検索が日常化した利用者の情報行動があり、影響は10年来のクイックレファレンスの減少に現れ、内部的にも、紙の参考図書を使わない若手司書の調査経過に現れる。本当に利用者の「知りたい」に応えるレファレンスサービスを私たちは提供できているのか。利用者自身がストレスなく調べられるための環境は進んだからこそ、これまでとは異なる次元に、新たなレファレンスサービスの役割が求められているのではないか、利用者の課題解決（探究）プロセスに寄り添い、利用者の「情報リテラシー」を支援する司書像を、私たちは学校図書館と共に形成定着していかなければならないのではないか。

そもそも、情報のプロといいつつ、司書自身、デジタルと紙資料の特徴を把握、活用できているか。そこで、研修の初めに、自戒をも込めて次の二つの図を紹介してみた。

右下の図は一つのトピックを島に例えたもので、 左の人が見た島の様子は、なだらかな勾配の広がりだが、右の人は、急峻な崖と隣島に近いと全く異なる　島の形態を伝えるであろう。どちらも誤りではないし、裾野にこそ探検の醍醐味があるが、トピックの　本質をつかみ損なう可能性が高い。だからこそ、「巨人の肩に乗る」ー先行研究の蓄積が形成した山の高みから見渡して、自分の　関心がトピックのどこに位置しているか意識して捉える必要がある。レファレンス調査の定石が、まずトピックの概要を「知層」の図の上層参考図書群から始め概観を掴んで始めるのと同様で、質問者の「知りたい」のありかがどの辺りか、寄り添っていけば、自然提供する資料の展開も異なっていく。紙の本は不定型の雑誌から、精錬され不変を思わせる事典にいたるまで、カタチが情報の性格を端的に示し、司書にとっ





ては　整然と把握しやすい世界だった。一方すべてがフラットになるデジタル情報は、作り手と読み手の関係も対等にし、個々の読み手に情報構造の理解と評価が任されることとなった。そこで、ガイド役の存在が重要となる。図書館にとって、デジタル化された情報は、合理的な検索手段がないがために、回答に至らなかった調査の限界を超えさせてくれた。そして同時に司書は、今扱っている情報が「知層」のどこに位置するのか、トピックの島のどこにいるのか、俯瞰と探索を行き来して情報提供することが求められる。言うまでもなく、それにはどの情報源を使うかが重要になる。

2　デジタル情報源の実際（埼玉県立図書館では）

県立図書館のカウンター常用の「レファレンス調査過程記録」シートによって、デジタル情報源を紹介した。このシートは、レファレンス記録を蓄積し、館内及び全国と「レファレンス協同データベース」を通じ共有する埼玉県立にとって、再検証可能な記録する基盤となっている。また、若手も一定の質を担保できるよう、先輩の経験知を反映し、書誌の記述等基本ルールの他、調査のための検索ツールを全20項目2ページにわたり、想定される標準的な調査プロセスに沿って、着手時の統合的なものから専門分化されたものへ列挙したチェックリストになっている。その中から、デジタル情報源を取り出して、大きく3つに分けて紹介した。

①有料（商用）データベース

新聞記事、医学　看護学文献、判例、企業情報、からマーケティングまで、迅速で他に替え難い調査回答を可能にした強力なツール。活用次第で図書館の顔にもなりうるが、一般に高額な費用と利用者と結びつける司書の専門知識が要求される。紙資料とは異なり、契約を打ち切れば資料自体が残らず、固定費用として従来の資料収集費用を圧迫するおそれはある。選定には将来性も鑑み、自治体内での一括契約や分担等、図書資料とは異なり、単館以外の契約方法も試行されよう。また、直接、間接的に利用可能な公共図書館の提供データベースの内容を把握することもお勧めする。これらを活用したレファレンス具体例を『仕事に役立つリサーチガイド』から紹介した。

②インターネット情報源（公的機関が公開をミッションとして行っているもの）

例えば統合検索サイトの代表格《国会図書館サーチ》は、図書館員にとっての Google。特定書誌の検索ばかりでなく対象は幅広く、検索結果には初動の資料群把握に役立つ《国会図書館リサーチナビ》や、これまで閲覧に手間のかかった資料を、自宅から直接読めるように変えた大規模デジタルアーカイブ《国会図書館デジタルコレクション》など幅広い。その他、もう一つの代表例が公的統計で、《e―stat》（総務省統計局）は、キッズページも充実しており、《RESAS》（経済産業省）のように学校でのビッグデータ活用を企図したケースも出てきている。さらに、《彩の国デジタルアーカイブ》のように地域学習に有用なサイトがデジタルアーカイブで、地域の博物館、史料館等の公開情報を把握しておくと良い。

③ その他のインターネット情報源

圧倒的多数のいわゆるインターネット情報で、極めて私的な SNS から、全文オープンアクセスの古典的著作まで、外見上「すべてがフラットになる」情報で、信頼性の評価には様々な手法があるがほぼ原理は共通しているため、今回は埼玉県立久喜図書館で行われている「情報の探しかた講座」より「健康情報の目利きになりましょう」中の**「いなかもち」**を紹介した。

い　いつの情報？
な　何のために書かれた？
か　書いた人はだれ？
も　もとネタは何？
ち　違う情報と比べたら？

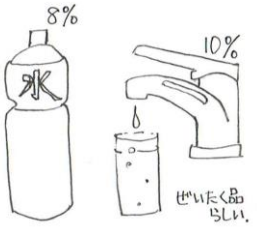
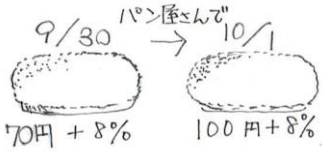
ここで Wikipedia から、同じうどんを扱った「讃岐うどん」と「武蔵野うどん」を題材に、記述内容を比較してみた。「讃岐うどん」は圧倒的なソース（元ネタ、典拠）を参考文献に列挙し、一つ一つの典拠が記述一文一文を支えているのに対し、「武蔵野うどん」は参考文献量はともかく、本文の記述と典拠が対応していないことに気づく。事実「武蔵野うどん」には、ウィキペディアンによる出典不足のコメントが付されており、必ずしも Wikipedia が言われるような一様に匿名無責任な記事と断定できないこともわかる。実際のレファレンス調査でも、これらの出典を手がかりに裏ドリしていくこともあるが、Wikipedia に関しては「いなかもち」の「か」の執筆責任者がない情報にあたり、論文等の参考文献リストには掲載できない。

なお、県立図書館の調査原則に、インターネット情報源に限らず、「複数の情報源にあたる」があるため、単独の Web 情報のみを回答の根拠とはしない。（手を尽くして他が見当たらない場合は無論ある。）私自身も高校図書館で生徒には、「１本では立たない、２本では押されると倒れる、３本で支える」と異なる情報源で主張するように伝えてきた。

3　ワークショップ

実際の県立図書館の回答プロセス例題の解説の後、県立図書館でレファレンス事例を課題に、あえてデジタル情報源のみでどこまで調査可能か（回答可能検証済み）、4から5人に2台のタブレットと「レファレンス調査過程記録シート」を用い、グループ演習を行った。当日、会場の学芸大学付属世田谷小学校にご協力頂き、データベースは新聞《ヨミダス for スクール》、基本参考図書《ジャパンナレッジ》が利用可能で、また、教育機関ではフィルタリングでプロテクトされがちなため、予め利用可能性の高いインターネットサイトをすべてアクセス確認していただいたことを申し添える。

4　研修を通じて

予想外の早さで、小学校にも有料データベース導入が進みつつあった。中でも《ジャパンナレッジ》を検索ツールとしてではなく、授業時に新日本古典文学全集の本文テキストをタブレットで各自読む利用方法は、今後の電子書籍の普及を予感させる、公共図書館員にはない発想だった。今後、例えば日本国語大辞典の利用案内も教室で一斉に可能で、あの多巻ものの重い事典を生徒が気軽に引き合う姿も思い浮かぶ。

資料を媒介に利用者に寄り添い、利用者が自ら課題解決の新たな方向性を見出す、それを支援する学校図書館。その姿に公共図書館が学び、また公共図書館の資料群が拓く可能性を学校図書館が学ぶ、そこからライフステージに沿って展開する、これからのレファレンスサービスが進化する、今こそ相互に学び合う時との思いを強くした。