レファレンス・ライブラリアンの果たす役割

古関美津子*

東京慈恵会医科大学学術情報センター図書館

I. はじめに

本稿で紹介するのは、カレントプラクティスシリーズの第1巻「Reference and Information Services in Health Sciences Libraries」である。図書館には利用者から見えにくい仕事が多い中で、レファレンス業務は利用者の直接の評価に結びつきやすいサービスだけに、緊張感があり、やりがいのある業務である。

筆者自身はレファレンス担当となって4年目であるが、現在でも日々この業務の難しさを痛感しながら業務にあたっている。当初は知識の習得に精一杯で、そんな中で利用者の質問に対応できれば純粋に嬉しかったが、最近では多少意識が他にも向くようになり、図書館で利用者を待つだけではなく、大学や病院（以下、組織）の中で広く活躍できたらと考えるようになった。

インターネットが普及して以降の情報環境の変化はとても速く、文献検索も文献入手もここ数年の間にネットワーク上で利用者自身が行えるようになった。インターネット上の情報資源やサービスも多様化し充実する中で、レファレンス担当者が果たす役割は何か、組織の中でどのような貢献ができるのか。ここでレファレンスサービスの原点に返り、業務に活かしたいと思い、本書を手にした。

II. 本書の概要

本書はシリーズの最初の巻として、1994年に出版されている。前身である Handbook of Medical Library Practice の第4版では、レファレンスに関わる部分が「ポリシーと実践」「検索とそのテクニック」の2つの章のみであった。本書の Introduction には、今回は8巻もののシリーズの1冊として独立したこと、そして扱う範囲について利用者教育は第2巻に、相互貸借に関する部分

は第3巻に収録することになったとの説明がある。

第1巻で取り上げるのは、以下の内容である。

1. General Reference Services/ Nancy Calabretta

レファレンスサービス概論。伝統的なサービスやレファレンスインタビューなどの解説、オンライン上のリソースの紹介。

2. Databases and Database Searching/ Gertrude Foreman and Vicki L. Glasgow

検索の基本について。医学関係のデータベース紹介、エンドユーザー検索のフォローアップなど。

3. Microcomputers and Reference Service/ Janis F. Brown and Gale G. Hannigan

検索環境の整備について、ローカルエリアでのネットワーク構築法など。

4. Management of Reference Services/ Nancy W. Clemmons and Diane G. Schwartz

レファレンスサービスの管理的な側面について。インタビューの原則、スタッフやサービスの評価、参考図書コレクションの構築、マーケティングなど。

5. Specialized Types of Reference and Information Services/ Joan M. Stoddart and Kathleen M. McCloskey

多様なサービスについて。図書館外へのサービスの拡大、図書館間の協力活動、課金サービス、患者・一般へのサービスなど。

6. Information Technologies-Now and the Future/ Karen A. Butter

情報技術の進歩とレファレンスサービスについて。

*Mitsuko KOSEKI : 〒105-8461 東京都港区西新橋3-25-8.

Tel.03-3433-1111 (内線2125) Fax.03-3435-1922

koseki@jikei.ac.jp

(2008年7月5日 受理)

今から14年前に出版されたものであり、コンピュータ技術や参考図書のリストなどは情報が古くなっている。しかしそこを差し引いても、業務に対する心構え、円滑に業務を遂行するための具体的方法など、根拠となる各種調査や代表的なレポートを紹介しながらの解説は説得力のあるもので、読み応え十分である。本書はどの章も関連する章への注記があるので、興味のあるところから読み始めてみるとよいだろう。

Ⅲ. これからのレファレンスサービス

今回、本書を読む上での筆者の視点は2つある。ひとつはレファレンス担当者の果たすべき役割を確認すること、もうひとつは図書館外へのサービス拡張の例として、臨床現場への情報提供サービスの可能性を考えることである。

1. レファレンス担当者の役割

ネットワーク上で利用可能な電子化コンテンツが充実するに従い、文献検索や複写のために来館する研究者・医師は少なくなっている。あわせて、図書館以外にも「教えて! goo」¹⁾ などインターネット上で質問に回答してくれるサービスがある。このような環境変化の中で、図書館は利用者にどのように位置づけられているのだろうか。

齋藤は、米国での調査を紹介して利用者の情報探索の行動パターンを分析している²⁾。齋藤によれば、利用者は初手の検索では利便性・迅速性からインターネット検索エンジンを選択するが、情報に信頼性が求められる場面や、情報要求を質問として明確に提示できない状態のときに手がかりを求めて図書館を利用するという。これは利用者調査の一例ではあるが、利用者と接する中で筆者も実感していることであり、検索エンジンと図書館のこうした使い分けは今後も続くと考えられる。図書館は「信頼性」を武器にして利用者にアピールしていくとすれば、レファレンス担当者はそこでどのような役割が果たせるだろうか。

今回は、レファレンス担当者の役割に関するキーワードを拾いながら、本書を紹介していこう。1章の「General Reference Services」や4章「Management of Reference Services」中の利用者ニーズに関する部分を読んでみる。果たすべき役割として、「ユーザートレーニング」「情報環境の整備」「情報の組織化」「情報コンサルタント」「情報の質的フィルタリング」「研究のサポート」などのキーワードをピックアップすることができた。これらのキーワードから感じるのは、旧来の「本の番人」としての役

割から脱却し、いわゆるマセソン・レポート³⁾以降の新しい活動的な図書館への変化を強力に推し進めようという意志である。例えば情報環境の整備について、「情報環境がどのように変化しても、利用者と情報を結びつけるのは図書館員の役割である」「進歩するコンピュータ技術を吟味して、最適なアクセスを保障するのが図書館の使命である」などの記述がある。1章は特に、情報を扱うプロとしての意識の高さが印象的であり、図書館が組織の中でリーダーシップを発揮し、情報基盤を作り上げようという熱意にあふれている。

また、ユーザートレーニングに関しても、「情報ニーズはトレーニングのレベルによって引き出される」との記述がある。「多くの医師は疑問の解決にあたり同僚との相談、教科書の確認、雑誌のブラウズで満足しているが、それ以上の情報の必要性が認識されていないためであり、トレーニングが十分機能していないことを示している」という厳しい指摘である。このあたりからも、本書が単なる業務マニュアルを超えた、専門職としての図書館員の育成を目的とした教科書を目指していることがうかがえる。一方で、「トレーニングは検索システムの利用方法よりも、利用者の検索内容に介入して行う」などの細やかなアドバイスもあり、業務の参考となるものも多く含まれている。

今回挙げたキーワードについてすべて紹介することはできないが、サービスを改めて考えてみたいときに、本書は多くの示唆を与えてくれる。そして、随所に込められた情熱を吸収して、自分も何か一步を踏み出したくなってしまうのである。

2. 臨床現場への情報提供

ネットワーク上の図書館機能を充実させる一方で、今後は図書館員が図書館を出て活躍するサービスも増やしていきたい、との思いが筆者にはある。情報利用や検索に関するオリエンテーションや授業を受け持つこともこうした活動のひとつである。さまざまなサービスが考えられるが、今回は臨床現場への情報提供サービスを取り上げてみる。

このテーマを取り上げたのは、過去に厚生労働科学研究班の協力者として、臨床現場で発生した疑問への情報提供に関する調査に参加する機会があったためである。そこで感じた課題について、本書にあたってみたいと考えた。調査の詳細は研究報告書⁴⁻⁶⁾にまとめられているので、ここでは概要を紹介する。

東京慈恵会医科大学の2つの診療科の医師に協力願

い、診療にあたって情報が必要になったときに用紙に記入してもらった。1日2回用紙を回収し、すぐに情報検索を行い疑問解決に適切と思われる資料を選択、コピーして配達した。後日、医師にその内容や量、診療行為への有効性等を評価票に記入してもらった。評価票を集計したところ、提供された資料は「やや役に立った」が多かったものの、その資料の提供によって診療行為は「変わらない」が多かった。この中には文献によって自分の診療が正しいことが確認できた場合も含まれると推測されるが、全体的に満足度はあまり高くなかったという印象がある。

調査をとおして、図書館ならではの有益なサービスであるという手ごたえとともに、業務として組み込むためにはいくつかの課題も感じた。その中でも大きなものは、医師の疑問の表現力不足、図書館員の医学専門知識の不足である。

とくに医師の疑問をいかに引き出せるかは、提供文献の満足度や、サービスの評価を左右する重要なカギである。調査では、疑問の記入にストレスが生じないように用紙は自由記入形式としたが、疑問解決に必要な情報をうまく引き出すことができなかった。疑問は「(疾患や症状)と血圧の関係」のように一般化して書かれる傾向があったが、たとえば「降圧治療をすべきか」といった疑問の真意を明確にできれば、そこに踏み込んだ内容の文献が提供でき、満足度もかわってくる。真の疑問をつかむことは、このサービスの最も重要なテーマである。

本書5章の「Specialized Types of Reference and Information Services」は、図書館外へのサービスの拡大、課金サービス、患者・一般へのサービスなど、幅広いテーマを取り上げている。その中に臨床現場に情報を届けるサービスとして、「Clinical Medical Librarianship and LATCH」という項目がある。

Clinical Medical Librarianship は、すでに米国で30年以上前から、診療に関する文献情報を臨床現場に届けるサービスとして存在しており、回診に参加するなど、患者ケアユニットの一部として機能している、と紹介されている。LATCH は、医師が検査のオーダーなどと同様の手順で、診療上必要な文献情報を図書館に請求すると、図書館で文献検索を行い、適切な資料を選んでパケット(文献コピーとそれらを要約した回答書のセット)を作成して提供するサービスである。

これらのサービスの良い面として、図書館サービスの可視性を高める、図書館の宣伝になる、などが挙げられており、反面、人手不足、図書館員の専門知識不足の問

題を克服する必要があるとしている。本書では医師の疑問をどう把握するか、また図書館員の専門知識不足をどうカバーしているかについて詳細には触れられていなかったのも、さらに本書の参考文献や関連文献も調べる必要がある。

専門知識不足については、このようなサービスに限らず、常に感じている問題である。我々図書館員の多くが医学の専門教育を受けていない状況で、医師や研究者のパートナーとなりうるだろうか。

本書から得たヒントは、図書館員の持つ幅広い知識と検索技術である。例えば、各種データベースに関する知識と、そこから適切な情報を引き出すためのスキル、調査手段の豊富さ、利用者の質問を解釈して適切な情報資源へ結びつける能力、情報の信頼性に関する吟味力、などである。

すでに1956年には「医学生が学んだ知識の半分は、10年後には誤りとなる」との指摘があるが⁷⁾、診療に忙殺される医師には、知識を十分にアップデートできる時間が不足している。多くの医師が、自己の経験で診療をせざるを得ない状況にあって、図書館員が信頼性のある、より適切な情報を提供する役割を受け持つことは、大きな役割を果たすといえるだろう。ここでも「情報コンサルタント」や「情報の質的フィルター」としての役割、そして「疑問を表現するトレーニング」の役割が重要となってくることが確認できた。

IV. おわりに

筆者は新人時代に、当時の担当業務の雑誌管理について、先輩と一緒に Handbook of Medical Library Practice の第4版を読んでいた時期があった。辞書を引いても文意が取れないところが多々あり、ほとんど先輩に解説してもらっていた(その先輩も当時は手探りだったのではないかと思う)。説明してもらおうとよく理解できたが、書かれている内容は、当時自分が受入や製本で行っている「当たり前のこと」であると思った。当たり前の業務をなぜ教科書が説明するのか、ある日先輩に聞いてみたことがある。返事は、「日本の医学図書館は米国に比べ、数十年遅れているといわれている。今、当たり前となっている業務は、先人が努力の上に獲得した知恵である。その背景を知るとはとても大切だ」というような内容であったと記憶している。

幸い筆者は引っ張ってくれる先輩に恵まれ、米国でのサービス哲学とそれを支える図書館員の情熱を知ることができた。今回、本書に込められた熱意の部分をうまく

紹介できなかったところに筆者の未熟さがあるのだが、読者のなかで本書に関心をもたれた方がいたら、興味のあるところだけでも読んでみることをお勧めする。ひとりで読む自信がなければ、周りを巻き込んで数名で読んでみてはどうだろうか。皆で考え、意見交換をすることが有益だと思うのである。

参考文献

- 1) 教えて!goo[internet]. <http://oshiete.goo.ne.jp/> [accessed 2008-07-23]
- 2) 齋藤泰則. デジタル環境の進展による図書館と利用者との関係の変容. 情報の科学と技術 2007;57(9):429-33.
- 3) Matheson NW, Cooper JA. Academic information in the academic health sciences center. Roles for the library in information management. J Med Educ 1982;57(10 Pt 2):1-93.
- 4) 阿部信一, 松島雅人, 大崎泉, 古関美津子. 臨床現場における情報ニーズ/入手方法および適用に関する研究. 厚生労働科学研究費補助金医療技術総合研究事業 患者/家族のための良質な保健医療情報の評価・統合・提供方法に関する調査研究 平成16年度総括・分担研究報告書. 2005:51-8.
- 5) 阿部信一, 武山由紀, 古関美津子. 臨床医に対する診療のための情報提供方法に関する研究. 厚生労働科学研究費補助金医療技術総合研究事業 患者/家族のための良質な保健医療情報の評価・統合・提供方法に関する調査研究事業 平成17年度総括・分担研究報告書. 2006:45-51.
- 6) 阿部信一, 松島雅人. 臨床現場で発生する疑問解決のための情報提供方法に関する研究. 厚生労働科学研究費補助金医療技術総合研究事業 患者/家族のための良質な保健医療情報の評価・統合・提供方法に関する調査研究 平成18年度総括・分担研究報告書. 2007:71-8.
- 7) Pickering GW. The purpose of medical education. Br Med J 1956;2(4985):113-6.
(Dr. Sydney Burwellの言葉として紹介されている)