



図書館の **カ** !!



**多様な情報源を活用して
あなたの「しらべる」応援します！**

ネット時代の大阪府立図書館のレファレンスサービス

令和6年4月 改訂版

大阪にある、とある会社の昼休み・・・

同期の太郎さんと花子さん。近頃ばりばり仕事をしている花子さんに太郎さんがその秘密を尋ねているようです…。



太郎： 最近、調子よさそうやん！こないだの企画もバッチリやったし…。
なんであんな面白い企画書作れんの？



花子： この前、社長から「若者にウケる販売促進を考えてくれ」って言われてん。
「今の時代は、これまでと同じことしてたらアカン！」やて。

とりあえず、ネットで検索したんやけど、ますます分からんようになって…。

それで、「そや、いっぺん図書館で調べてみよ」思て、行ってきてん。

考えたら図書館って本がいっぱいあんなねん。何かネタがあるかなあ、と思うて。



太郎： へえ。けど図書館って、僕も行ったことあるけど、本がいっぱいでどこ見たらええか、さっぱり分からへんかった。



花子： せやねん、私も半日くらい自分でアレコレひっくりかえして見たんやけど、なかなか「これ！」いうんが見つからへんかってん。そやから、いっぺんカウンターの人に聞いてみたら、と思たんよ。

そこで、花子さんは、カウンターの司書に相談してみました。

花子さんのあいまいな質問をうけて、司書はいくつかのキーワードをわかりやすく示したり、ヒントを出したりしたので、花子さんは希望通りの本に短時間でたどり着くことができました。

そのうえ、新聞や雑誌、オンラインデータベースの情報も手に入れることができたのです。

また、花子さんは、司書と一緒に探す中で、上手な検索のコツや、図書館の本の並び方なども教えてもらいました。



花子： ほんまビックリ！ やっぱ「餅は餅屋」やなあ。紹介してくれた本を見ていったら、説得力のある統計や本屋さんで売ってない調査報告とか、思いもせえへんかった情報が見つかってん。結局閉まるまで図書館にいたわ。



太郎： ふうん、なんかおもしろそうやなあ。
図書館って本を借りるだけの所とちがうんや。だいぶイメージ変わったわ。



花子： そやろ！ 図書館ってこっちのさがし方ひとつでいろんなモンを見つけられんねん。
タダやし、いつでもカウンターで聞けるし、なかなかすごい所やわ。



太郎： なんか、「使わな損」な気いになってきたなあ。今度僕もいっぺん行ってみよ。

自分も図書館へ行くようになって、使い方が上手になった太郎さんは、仕事の情報だけでなく、趣味の本も予約して借りるようになりました。そして最近では家族みんなが図書館を使っているそうです。

「今は情報が大事！」っていうけれど…

社会が大きく変化する中、毎日の暮らしの中で直面するさまざまなできごとに対して、情報を収集し、自分にとって適切な情報を選択し、判断する必要性が高まっています。

また、独創的なアイデア、発想を生み出していくにも情報が必要です。新たなアイデアや発想は、過去に生まれた無数のアイデアがもとになり、それをアレンジしたり、結びつけたりして生まれます。アイデアを生み出すためには、たくさんの質の高い情報に触れることが大切です。

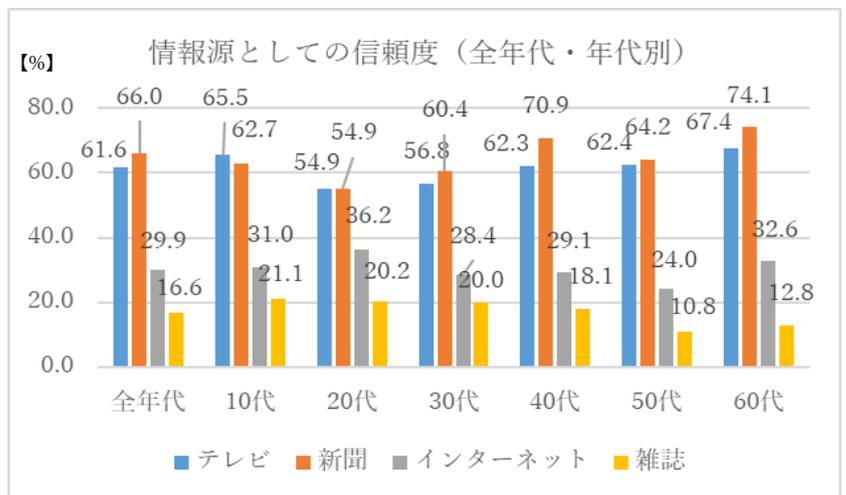
「確かな、質の高い情報を得る」ということが、今、ますます重要になっています。

では、どうすれば「確かな、質の高い情報」は得られるのでしょうか？

調べるといえば、インターネットでしょう。検索エンジンに言葉を入れると、たちどころに膨大な情報がヒットします。

しかし、自分のさがしている情報にたどりつかない、見つかった情報が本当に確かなものか判断がつかない、という声は多く聞かれます。また、ウェブ情報が「強い分野」「弱い分野」もあります。

インターネット以外の情報源としては、本や雑誌・新聞があります。行政機関や各種団体が発行する、一般には流通しない行政刊行物にも貴重な情報が載っていることがあります。



出典：『令和2年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書』
総務省情報通信政策研究所より作成

そこで、図書館の出番です！

図書館には、多くの本や雑誌（学術雑誌、業界雑誌）・新聞があります。書店で買える新刊本だけではなく、今では絶版になった古い本や、流通しない非売品の行政刊行物もあります。

また、今では図書館で、本や雑誌だけではなく、商用データベースを提供しているところも増えています。

くわえて図書館では、同じひとつのテーマに関することでも、さまざまな立場や見方に立って書かれた多様な資料を利用することができます。

たくさんの多様な情報がある図書館は、まさに人類の知識・智恵の宝庫です。これだけでも図書館のメリットは大きいですね。

でも、調べるときに図書館を使うメリットは、それだけではないんです！

図書館で「調べる」メリット

情報の専門家「司書」をご存知ですか？

カウンターにいる図書館の人(司書)に、質問をしたことがありますか？

大量の情報の中から、自分にとって本当に必要な情報を見つけるのは、なかなか大変です。「情報を見つけ出すこと」「調べること」についての知識やノウハウが必要な場合があるからです。

司書は、情報の専門家です。 図書館にある本や雑誌・新聞から、データベースやインターネットで入手できる情報まで、さまざまな情報源の中から、利用者ひとりひとりのニーズにあった情報をさがし出し、結びつけるノウハウを持っています。

図書館のカウンターでは、特定の本があるかどうか、さがしているテーマの本がどの書棚に並んでいるかといったことはもちろんのこと、「調べ方」について司書に相談することができます。

たとえば、さがしているキーワードでは情報が見つからないとき、司書は「すこし見方を変えて、この切り口で調べてみては？」といったご提案ができるのです。

また、さがしている資料がその図書館にないとき、別の図書館から資料を取寄せることもできます。

図書館では、こうした調査相談を「レファレンスサービス」と呼んでいます。



私は、いろんなアンケート調査報告や、新聞の特集記事なんかを紹介してもらって一気に調査が進んだんよ！

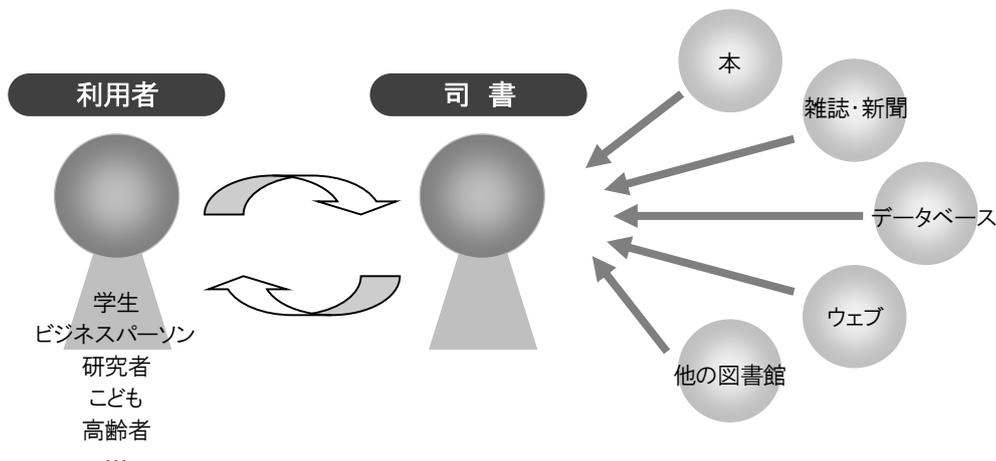
出典：『図書館利用者の情報行動の傾向及び図書館に関する意識調査(令和2年度)』国立国会図書館より作成



- ① 公共図書館では、無料で資料の閲覧や、インターネットの利用などができるので、全ての人に平等な機会を与えるのに重要な役割を果たしている
- ② 公共図書館には、最新の情報技術が取り入れられていない
- ③ 必要な情報の多くは自分で探せるようになったので、公共図書館は以前ほど必要とされていない
- ④ 公共図書館は他で探すための手段がない人に多くのサービスを提供している
- ⑤ 公共図書館は、読書好きや教養を育むため、重要である
- ⑥ 公共図書館が近くにあることで、その地域の生活の質が向上する
- ⑦ あてはまるものはない

自分で調べていく中で行き詰ったときなど、必要なときに、レファレンスサービスを利用して、司書に相談しながら調査を進めることができる。

そのことが、他の方法では得られない、「図書館で調べること」のメリットなのです。



【コラム】ベテランの司書の「力」～ 利用者に育てられる司書

公共図書館には、赤ちゃんからお年寄りまで、学生、ビジネスパーソン、研究者… さまざまな方がそれぞれに異なる目的を持って来館されます。社会の変化の中で、利用者のニーズはますます複雑になっています。こうしたニーズをいかに把握するか、実は、ベテランの司書の「力」は、ここにあらわれます。

相談では、疑問をズバリお話していただけるとは限りません。むしろ「調べたいことがあるけれど、どこから手をつけてよいか分からない」から相談されるともいえます。お話を通して、言葉にならないニーズにいかに応えるか。あまり人には言いたくない悩みについて調べようとしている方もいます。相談者に寄り添い、信頼を得て、一緒に問題に迫っていく必要があります。情報源に対する知識の習得とともに、こうした利用者とのやりとりを積み重ねて、司書は力をつけていきます。

情報源に対する知識、利用者のニーズを把握する力、そしてそのニーズと情報源を結び付ける力。経験を積んだ司書であればあるほど、相談を受けて適切な情報にたどりつくまでの時間は短くなり、しかも、より利用者のみなさんのニーズにあった情報を提供できるようになるのです。

「調べる」を支える図書館ネットワークと大阪府立図書館

毎日の暮らしの中でいちばん身近な図書館は、お近くの市町村の図書館でしょう。

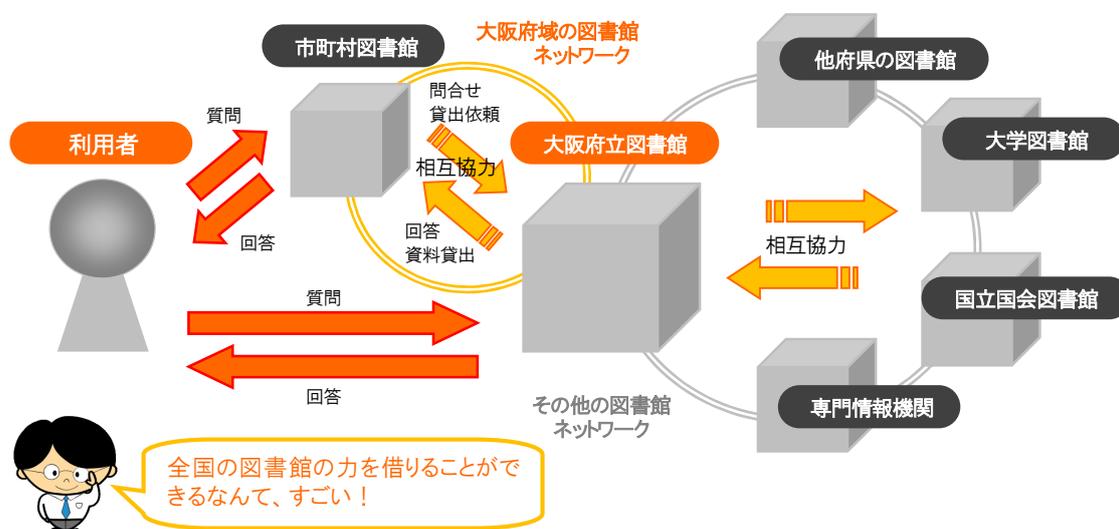
市町村図書館で調べたいことが解決しないとき、そのバックには大阪府立図書館があります。百年をこえる歴史があり、約 352 万冊という国内有数のコレクションを持つ大阪府立図書館の蔵書を合わせれば、調査の幅はぐっと広がります。

ひとつの図書館の蔵書で対応できる範囲には限界があるため、図書館はネットワークを組み、協力してサービスを行っています。寄せられた質問がその図書館で解決しないとき、市町村図書館の司書は、大阪府立図書館に調査への協力を依頼します。身近な市町村図書館を通して、大阪府立図書館のレファレンスサービスを活用することができます。

もし大阪府域の図書館で対応できないときは、司書は、さらに他府県の公共図書館、大学図書館、国立国会図書館などとのネットワークを通じ、おさがしの情報を入手するお手伝いをします。

身近な図書館を通じて、全国の図書館を使った調査ができる。

これも「図書館で調べること」の大きなメリットです。



【コラム】大阪府立図書館と市町村図書館の違い

都道府県図書館である大阪府立図書館にとって、大阪府域の市町村図書館をバックアップし、図書館相互の連絡調整を図ることは、市町村図書館と異なる重要な役割です。

資料収集においては、市町村図書館ではそろえることが難しい専門的な資料を積極的に集めるとともに、それらを確実に保存しています。週に一度、府立図書館の車が各市町村図書館をまわって資料を運び、府民のみなさんは、お近くの市町村図書館で府立図書館の資料を利用することができます。府域の市町村図書館の蔵書を一度に検索できる「横断検索システム」も、府立図書館が提供する重要なツールです。

こうした仕組みにより、市町村図書館を支え、市町村図書館と協力しながら、府民のみなさんに確実に資料を届ける体制を整えているのです。

広がるレファレンスサービス

たくさんの情報が集まる図書館の力と司書の力を活かし、みなさんの「調べる」をサポートするメニューはたくさん用意されています。大阪府立図書館のサービスをご紹介します。

個人利用者へのサービス

さまざまな利用者のニーズにこたえるサービス

利用者のニーズに対応するため、さまざまな申込み方法で受け付けて、みなさんの「調べる」をサポートしています。

府立図書館に来館するだけでなく、ホームページの「調査相談」のページから「e-レファレンスのご案内」を選択して、24 時間いつでも申込みフォームからお申込みいただける「e-レファレンス」、手紙などの文書でのレファレンスサービスも実施しています。



これは便利！家や会社からいつでも相談できるんやね！



「調査ガイド」の発行、「レファレンス事例」の公開

「調査ガイド」は、質問の多いテーマの調査方法を紹介した、司書のノウハウ満載の情報満載のリーフレットです。ホームページでも公開していて、著作権フリーです。

大阪府立図書館のホームページではこのほか、役立つ情報源となるサイトを集めたリンク集や、調査の参考となるよう、過去に寄せられた質問と回答の事例を紹介する「レファレンス事例データベース」などを提供しています。



ひとりで調べ物を進めるときに、これはめっちゃ役立つ！



市町村図書館へのサービス

市町村図書館への支援、市町村図書館を通じた府民へのサービスは、都道府県図書館である大阪府立図書館の重要な仕事です。

市町村図書館に向けて資料の貸出し、依頼のあった調査への協力のほか、大阪府立図書館では、調査ノウハウを市町村図書館に伝えるため、市町村図書館の司書を対象とした各種研修を実施し、府域の図書館全体の「司書力」アップの場を提供しています。

学校へのサービス

子どもたちの読書環境づくりは、社会の大きなテーマです。

休館日に学校向けの団体利用をおこなう「スクールサービスデー」の実施や、高校生のための図書館講座「Libco(りぶこ)」などで図書館の活用方法を紹介する取組とともに、教員が授業や教材を作るときに参考になる「先生のための図書館活用ガイド」を作成しています。

行政等へのサービス（政策立案支援サービス）

大阪府が政策立案するにあたり、担当者がより効率的に情報を収集し、効果的に仕事が進められるよう、現状分析や海外事例、関連施策、法律・判例など、さまざまな情報を提供しています。同様に大阪府議会議員へのサポートも議会図書室と連携して実施しています。

みんなの知ら
んところで府民
の生活を支え
てるんやねえ。



誰でも使える身近な図書館は、「確かな、質の高い情報を得る」ことが求められる時代にあつて、今まで以上にみなさんのお役に立てる施設なのです。

さまざまな情報を調べ、新たなことを「知る」ことは、新しい世界を開きます。司書は、みなさんの「調べる」を応援し、そのワクワク！ドキドキ！の道のりを一人でも多くの方に体験していただきたい。そう願っています。



情報も司書さんも
使わな損々！

これからもっと
図書館を使おう！



【コラム】 どうして司書がサポートしてくれるの？

公共図書館は、すべての人に情報へのアクセスを保障することを使命とし、民主主義の基盤といわれます。そのため、公共財として税金で運営され、法律(図書館法)で「図書館資料の利用に対するいかなる対価をも徴収してはならない」と定められて、すべての人に扉を開いています。さらに図書館法は、「図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち、その利用のための相談に応ずるようにすること」と規定し、利用者が司書に相談することができ、資料を活用することができるサービス体制の整備を求めています。資料とあわせてレファレンスサービスを利用できることで、利用者は必要な情報にスムーズにアクセスできるようになるのです。

誰もが情報にアクセスでき、情報を使いこなし、それぞれの力を発揮することができれば、社会はもっと豊かになります。図書館が活用され、そこで新たに生み出された知識は、再び図書館に戻り、さらに次の知識につながっていきます。図書館は、そんな無限の可能性を秘めたところなのです。

さあ、あなたも図書館へ！



大阪府立中央図書館

全分野をカバーする総合図書館



〒577-0011

東大阪市荒本北 1-2-1

電話：06-6745-0170（代表）

最寄駅:近鉄けいはんな線 荒本駅

大阪府立中之島図書館

ビジネス支援と大阪資料・古典籍



〒530-0005

大阪市北区中之島 1-2-10

電話：06-6203-0474（代表）

最寄駅:OSAKA Metro 御堂筋線/京阪淀屋橋駅

<https://www.library.pref.osaka.jp/>

