

質疑応答書

科目名：図書館サービスの構造

講師名：齊藤 誠一

質問

行政内部へのサービス展開（講義要綱76ページ 下の部分）の（ア）庁内レファレンス・サービス展開の、講師が作成した「レファレンスの問い合わせ書式」や「庁内文書」を、可能であれば示してほしい。

回答

講義のときにご紹介せず申し訳ありません。別添のとおりです。

“鏡の文書（事務連絡）” “捨てないでその資料” のチラシ” “調べてください” の用紙”、そして “資料等の送り状” の4枚です。

今は、メールで添付ファイルにして文書を送ることが多いと思いますが、別添の事務連絡やチラシをプリントアウトして係内での回覧をお願いできる場所は、そのようにしてもらおうとよいと思います。これをメールのみで知らせる方法もありますが、印象には残らないのであえて紙資料の回覧をお願いします。これの方が有効です。

また、問い合わせ用紙である「調べてください」を使って図書館に問い合わせがくることを期待しているのではなく、図書館が「庁内レファレンス」を行っていることを知ってもらうために配付しています。

また、“鏡の文書（館長名で、この場合は文書課長の合議を取っています）” も重要です。図書館員はチラシをつくるのは得意ですが、チラシだけで配付すると右から左に捨てられる可能性があります。“鏡の文書” を付けることによってきちんと回覧されます。

現在、元の職場がどのような形で行政支援サービスを行っているかわかりませんが、庁内レファレンスを始める場合、私はこのようなことから始めました。

なお、古い資料にはなりますが、『みんなの図書館 2006年1月号』に当時の状況を「図書館における行政支援サービスの積極的な展開を！」としてまとめています。参考にしていただければと思います。

なお、十分に伝えきれないこともあります。次のメールアドレスにお問合せいただければいつでもお応えいたします。

s-saito[at]chiba-kc.ac.jp 齊藤誠一（千葉経済大学短期大学部）（※[at]を@に置き換えてください）

質疑応答書

科目名：図書館サービスの構造

講師名：齊藤 誠一

質 問

行政内部へのサービス展開（講義要綱76ページ 下の部分）の（ウ）「市職員向けの情報探索講座」の具体的な内容等を教えてほしい。

回 答

私が企画していたのは、「インターネット情報源の活用講座 - 有効サイトの紹介」や「有料オンラインデータベースの活用講座」です。

図書館員が使っている有効なサイトやDBを紹介する講座を考えていました。実はこれは実現していません。職員向け講座を当時の職員課の研修担当と詰めていて、開催する寸前までいったのですが、情報管理課（当時の名称）からクレームがきました。「このような研修会を行うことを知らなかった。この研修内容であれば主管は情報管理課で、勝手に行うことはできない」ということで中止になりました。私の調整ミスです。きちっと話を通しておけばよかったです。それを怠ったために開催できませんでした。

しかし、市の職員がまだまだ知らない情報源があるはずです。データベースに限らず有益で使える参考図書も存在します。それを伝えたり、使い方を紹介したりすることは、図書館の認知度を高めることにもなります。鳥取県立図書館は、今でも実施していると思います。

なお、この講座の前提になっているのは、「インターネット情報へのアクセス指南」という市民向けの講座です。この講座の実施内容については、『情報リテラシー教育の実践－すべての図書館で利用教育を』（日本図書館協会図書館利用教育委員会編、日本図書館協会、2010）に「図書館におけるインターネット活用講座－市民への利用教育を考える」としてまとめています。この市民向け講座をアレンジして市の職員に行うつもりでした。

なお、十分に伝えきれないこともあります。次のメールアドレスにお問合せいただければいつでもお応えいたします。

s-saito[at]chiba-kc.ac.jp 齊藤誠一（千葉経済大学短期大学部）（※[at]を@に置き換えてください）

質疑応答書

科目名：図書館サービスの構造

講師名：齊藤 誠一

質問

「利用目的に応じたサービス」について、ビジネス支援、農業支援、子育て支援、法律・医療等、極めて広範なサービスが要求されているようだが、いずれも行政機関等に専門的なセクションがあり、図書館の役割としてはそこへの橋渡しに尽きるのではと思う。図書館の司書に求められるのは「連携力」だと思うが、どうだろうか。

回答

市民のさまざまな相談事のポータルとして図書館が存在することは重要なことだと思います。行政機関のさまざまなセクションは図書館の情報源だと思っていますし、専門のセクションですから具体的な内容は、専門のセクションに任せた方がよいと思います。その意味では、図書館員の「連携力=コミュニケーション能力」は重要だと思います。したがっておっしゃるとおりだと思います。

もう一つ重要なのは、図書館と連携することによって行政機関のさまざまなセクションにも“益”が発生することです。子育て支援課と連携しながら図書館内で企画展示を行うことで子育て支援課の事業をバックアップしたり、より多くの子育て情報を提供できたりします。

図書館の基本機能は、情報提供です。これに尽きるのですが、この情報提供から一步踏み出すこと（情報提供の付加価値を増すこと）がさまざまなセクションとの連携です。連携することによって今まで以上の情報や“人”を紹介できます。

行政職員の図書館に対するイメージは、「本を貸すところ」です。これでは、予算も人もつきません。自分たちの仕事をバックアップしてくれる機関であり、仕事を進める上での情報源に図書館がなることが重要だと思います。

なお、十分に伝えきれないこともあります。次のメールアドレスにお問合せいただければいつでもお応えいたします。

s-saito[at]chiba-kc.ac.jp 齊藤誠一（千葉経済大学短期大学部）（※[at]を@に置き換えてください）

質疑応答書

科目名：図書館サービスの構造

講師名：齊藤 誠一

質問

中央館として開館した新図書館と分館がある場合、新しい充実した施設で、図書購入予算も多い新館へと利用者が流れるのは必至だと考える。分館が単なる分館ではなく、地域館として独自性を保っていくための戦略や注意点等を教えてほしい。

回答

ターゲティングの問題かと思います。分館の利用層を把握し、それに合わせたサービスを展開するようにシフトすることだと思います。一点集中ではありませんが、顧客層（セグメント）に合わせたサービス展開もあると思います。

なお、この時に重要なのが職員です。小さな図書館で利用も少ないからベテラン職員は必要ないという考えが多いようです。小さな図書館だからこそ有能なベテラン職員を配置すべきです。小さな図書館は、利用者との関係が密になります。評判の伝わり方も早いので、よいサービスをすれば評価はすぐに上がります。また地域との関係を密にすることです。地域の団体や郷土史家の方々との連携を取り、地域に根差した取り組みを行うことも分館の活性化に繋がります。そのためにも配置する職員の資質が重要になります。

なお、十分に伝えきれないこともあります。次のメールアドレスにお問合せいただければいつでもお応えいたします。

s-saito[at]chiba-kc.ac.jp 齊藤誠一（千葉経済大学短期大学部）（※[at]を@に置き換えてください）