

平成31年度第1回図書館実務研修会

図書館勤務はじめての一步

ミライon図書館

渡邊齊志

今日は、図書館で働き始めて3
か月目くらいの方を意識してお
話しします

経験が豊かな方にとっては物足
りない部分もあるかもしれませんが、
どうかお許しください

今日の講義のテーマ

市や町の図書館（または大学の図書館）で働く場合、最初に意識しておくの良いことは？

ステップ1

①図書館は公の施設であるということ

→税金で作られ、税金で運営されている。大学図書館であれば、授業料などで運営されている

それって、
どういうこと？

地域住民(大学図書館であれば
学生や教職員)に対しては、公平
に接すること

→他の利用者に迷惑をかけたり、
図書館の運営に支障をきたしたり
する行為があれば別ですが、
そうでない限りは、どの利用者
に対しても平等に接するのが基本

中には、怖そうな人や、職員を見下したような振る舞いをする方もいますが、そういう方に対しても丁寧に対応しなければなりません

また、利用者の身の安全を守ることも大切です

避難経路のほか、消火設備の使い方、最寄のAEDの設置場所や使い方などを覚えておくとともに、館内で具合が悪くなった方への対処方法や、大地震や火災発生時の対処方法をあらかじめ確認しておきましょう

②社会のルールを守ること

例えば、
現代では、個人情報はいちちゃんと
保護しなければならないことにな
っていますから、利用者の個
人情報を扱う際には慎重でなけ
ればなりません

利用者の氏名・住所・メールアドレスなどが記載された帳票（図書館システムからプリントアウトしたもの）や、利用者に記入してもらった利用登録申請書などを、
うっかり職員以外の目に触れる
ような場所に置いたりしないのは
もちろんのこと、

他の利用者に聞こえるような大きな声で読み上げるだけでお怒りになる方もいます
全く気にしない方もいますが、気にする方も必ずいるので、日ごろからきちんと意識しておきましょう

「昔からこのやり方だから」という
だけでずっとやっている、いつ
の間にか時代が変化してしまっ
ていることもあります

個人情報保護以外にも、社会の
ルール(社会通念)はさまざまあ
るので、「組織のルール」と「常
識」の両方に照らし合わせて考
える習慣を見につけておきましょ
う

③誠実に振舞うこと

働き始めて日が浅いうちは、利用者から尋ねられても上手く答えられないことがしばしばありますが、どうしてよいか分からないときは、「人として誠実に振舞う」のが基本です

自信が無いからといって腰が引けた対応をしてしまうと、利用者の方は「この職員は逃げ腰だな」ということを敏感に感じとり、かえってトラブルに繋がります

もちろん「職員のかせにそんなこともわからないのか！」と叱られてしまう場合もありますが、それもきちんと受けとめるしかありません

表情、しゃべり方、物腰、視線、
服装、髪型、アクセサリ、香水
など、全てを総合して「誠実な振
舞い」をするのが大切です

例えば、通常はカウンターで椅子に座ったままに対応しているとしても、状況次第では、きちんと立ち上がって対応したほうが良い場合もあります

ステップ2

①図書館のサービスの全体像を
把握すること

利用者からは「職員は、図書館のサービスメニューについては知っていて当然」と思われています

担当業務が分かれている図書館
であっても、図書館のサービスメ
ニューは、(自分の担当以外のこ
とについても)早めにひととおり
理解しておきましょう

例えば、貸出し、利用登録、登録住所変更、協力貸出し(＝県立図書館からの借受け)、予約・リクエスト、相互貸借(市町立図書館どうしの貸し借り)などにはじまり、施設(研修室等)利用の予約問合せへの対応や、大学図書館利用のための紹介状を発行している図書館などもあるでしょう

仮に、見学者への対応は普段は係長が対応してくれている図書館であっても、係長が不在のときに「最近この町に引っ越してきたので図書館を見に来ました。どのようなサービスが受けられるのか説明してもらえませんか？」と尋ねられることがあるかもしれません

そんな時にもある程度対応できる
ようになっていけば、素晴らしい
ですね

職員ひとりひとりが「図書館の顔」であることを意識して、
少しずつでも良いので、図書館全体のことを覚えていきましょう

他の職員の担当業務に勝手に手を出すのは考えものですが、好奇心を持って業務知識を蓄えることは問題ありませんし、大切なことでもあります

自分の担当業務をきちんとやった上で幅広い視野も持てれば、成長はスピードアップします

②図書館で扱うモノのことを知る こと

図書館では、図書、雑誌、新聞
など、幾つかの種類の資料を
扱っています

まずはその基本的な特徴や扱い
方を覚えましょう

例えば、図書は、基本的には一冊ずつ別のタイトル(標題)がついていますが、版を重ねる(第二版、改訂版、増補版、など)場合もあることや、

版が違くと内容が少し異なる場合もあります

雑誌や新聞は、タイトルのほか、
巻数や号数がついていますが
(2019年4月号、4巻5号、など)、
別冊や付録、増刊号などがある
場合もあること、などです

こうしたことは基本中の基本ではありますが、予約やリクエストを受け付ける際に間違えてしまうこともあるので、注意が必要です

こうしたことをご存知でない利用者の方もおり、リクエストやレファレンスサービスで混乱することが間々あります

図書館員にとっては基礎中の基礎ですが、案外侮れないポイントです

ステップ3

①利用者の背景（バックボーン）
を想像すること

利用者には、協力貸出しや相互貸借のことをご存知なく、「この図書館では、目の前の書架に並んでいる本しか利用できない」と思っている方もいれば、逆に「どんな本でも他の図書館から取り寄せられる」と思っている方もいます

それぞれの利用者が「図書館で
できること」をどのように捉えてい
るのかを上手く探り出す（察知す
る）ことができるようになれば、
協力貸出しや相互貸借、予約や
リクエストを上手に案内してあげ
られるようになります

こうした「利用者の背景を想像する」スキルは、レファレンスサービスでも生きてきます

利用者が本当に探している資料（知りたいこと、やりたいこと）は何なのかを上手く聞きだすのは、ベテランの図書館員でも難しいことですが、その第一歩として、まずは「利用者の背景」を想像することを意識するとよいでしょう

また、言葉遣いにも注意が必要です

図書館では「資料(=図書館資料)」という言い方をしますが、一般的には「本」「書籍」「雑誌」などと呼ぶので、「資料」というと「コピー用紙をホチキスどめした会議資料のようなもの」を思い浮かべる利用者の方もいます

利用者の方に対応する際は、相手の理解度を測りながら、「図書館用語」と「一般的な用語」を適切に使い分けるようにしましょう

②資料を探せるようになること

大抵の図書館には蔵書目録データベース(=OPAC)がありますが、これは、基本的には*その図書館の蔵書しか検索できません

* 未所蔵資料の書誌データも購入している図書館では、職員は、図書館システムでそれ以外の資料も検索できたりします

そのため、他の図書館の蔵書を探せるようになる必要があります
これは、図書館員が身につけるべき技術の初歩であると同時に、
上級テクニックでもあります(=奥が深い)

まずは、基本的な文献探索方法を見につけましょう

他の図書館の蔵書を探索する方法としては、主に以下のような検索手段があります

- ・それぞれの図書館のOPAC
- ・横断検索
- ・総合目録

「それぞれの図書館のOPAC」を探す
のが一番確実です

ただし、各図書館ごとに検索しなければならぬので面倒ではあります

そのような場合は「横断検索」や「総合目録」を利用しましょう

これらは、複数の図書館の蔵書を
いっぺんに検索できるデータベース
です

「横断検索」は、複数の図書館の蔵書をいっぺんに検索できるので、調べる時間を節約できます

ただし、データベースに入っている書誌データ(標題や内容細目など)にバラつきがあるので、正確にヒットしない場合もあることには留意しましょう

横断検索の例

「カーリル」

株式会社カーリルが無料で提供している検索サービス

県単位で(例:長崎県の図書館)蔵書をまとめて検索できる

また、インターネット上にOPACを公開していない図書館の蔵書はカバーされていない(=つまり、横断検索から漏れてしまう)ことも覚えておきましょう

一方、「総合目録」は、あらかじめ各
図書館の書誌データ及び所蔵情報
を集めておくデータベースです

総合目録の例

「CiNii(サイニー)」

全国の大学図書館の蔵書をまとめて
検索できる

文部科学省の国立情報学研究所が
全国の大学図書館と連携して構築し
ている無料のデータベース

総合目録の例

「国立国会図書館サーチ」

国立国会図書館や全国の県立図書館などの蔵書をまとめて検索できる

国立国会図書館が構築している無料のデータベース

そのため、検索結果の正確性は
横断検索よりも高いです
ただし、たくさんの図書館の書誌
データをあらかじめ集めるのに
時間がかかるため、最近提供さ
れるようになった本は漏れている
ことがあります

このように、他の図書館の蔵書を検索する際は、「それぞれの図書館のOPAC」「横断検索」「総合目録」の長所と短所を理解したうえで、上手に使い分けましょう

また、図書館での所蔵を調べる以外に、そもそも出版されているのかどうか(=その本がこの世に存在するのか)を調べることもあります

利用者が求めているのは、必ずしも
「〇〇という本を借りたい」ということ
ばかりではありません

自分で購入したいので、タイトルな
どをうる覚えの本の正確な書誌情報
を知りたい、というようなこともある
からです

そんなときは、以下のようなデータベースを使いましょう

- ・インターネット検索（Googleなど）
- ・インターネット書店
- ・古本屋
- ・その他のデータベース

他の図書館の蔵書やインターネット書店などを検索をするときのポイントは、「このデータベースの採録範囲はどのくらいなのか」をある程度理解することです

各図書館のOPACであれば「その図書館の所蔵資料」ですが、横断検索や総合目録の場合は、どの「図書館の蔵書が検索対象なのか」を意識する必要があります
検索対象になっている図書館が、20館なのか、100館なのか、500館なのかによって、検索でヒットする資料の量は全く違ったものになってくるからです

「この範囲を検索したけれど、見つからなかった」という「この範囲」がどの範囲なのかが皆目見当がつかなければ、次にどのような探し方をすればよいのかわからず、無駄手間をかけてしまうことになります
ですから、検索するデータベースの採録範囲を意識するようにしましょう

また、そもそも検索対象から外れている資料もあることも意識しておきましょう

例えば、逐次刊行物（つまり雑誌や新聞）はOPACでは検索できない図書館もたくさんあるので、残念ながら図書以外ではあまり力を発揮しません（インターネット書店などでも同様です）

まとめ

ステップ1

- ① 図書館は公の施設であるということ
- ② 社会のルールを守ること
- ③ 誠実に振舞うこと

まとめ

ステップ2

- ① 図書館のサービスの全体像を把握すること
- ② 図書館で扱うモノのことを知ること

ステップ3

- ① 利用者の背景（バックボーン）を想像すること
- ② 資料を探せるようになること

ここまででお話ししたポイントを押さえれば、利用者の方からお叱りを受けることも減るでしょうし、いざ何かあったときも適切に対処できるようになるでしょうから、安心してお仕事に臨めるようになると思います

図書館員としてお仕事をしていると、時には大変なこともあります。充実感を味わえることもたくさんあります。

自分のスキルが高まれば高まるほど、そうした場面も増えていきます。

無理せず、
一歩ずつがんばりましょう！