

### いつでもあなたの助けになります

レファレンス課 中井悦子

レファレンスとは、図書館で利用者の調べものや必要な資料を見つける手助けをするサービスです。例えば「探している本が見つからない」「～について書かれた資料はないか」といった質問に、図書館の資料を提供したりデータベースやインターネット等で検索したりして回答しています。

レファレンスサービスを行うカウンターは大学図書館や中規模以上の図書館にはほぼ設けられており、利用者と資料を結ぶ大きな役割を担っているのですが、図書館を頻繁に利用する人でもレファレンスサービスは利用したことがないという声を聞きます。その理由のひとつに話しかけにくいとか「こんな事を聞いていいのだろうか」という不安や遠慮があるのだと思います。

利用者に気軽に利用してもらう為にはどうすればいいのか？いろいろなレファレンスをしながら気が付いたことは、利用者のニーズに応える専門知識や経験も必要ですが、利用者とのコミュニケーションが重要であるということです。それを強く感じたのは次のような質問を受けたときのことです。

#### 「新聞はどこですか」

一見ありふれたように思える質問です。「新聞コーナーは○階にあります」と答えてしまえば済むのですが、話をよく聞いてみると「芥川龍之介の短編小説『蜃気楼』のモチーフになった蜃気楼の報道写真を見たい」とのことでした。この場合、いわれたとおり新聞コーナーを案内していれば、利用者は自分の探している資料にたどりつくまでに大きな遠回りをするようになります（「新聞」といっても当

日の原紙か過去の縮刷版かで置いてある場所が大きく異なるのです）。資料を調べたところ、該当の新聞記事は大正15年10月28日付『東京朝日新聞』だということが分かりました。

コミュニケーションを大切にすれば図書館員の側も会話というプロセスで問題解決の糸口を見つけることができます。また利用者の側も、抱えている問題を率直に相手に伝えることで「話しかけにくかったカウンター」から「話を聞いてくれるカウンター」へとプラスのイメージに転換する大きなきっかけになると思います。

レファレンスカウンターではやってくる質問を選ぶことはできません。初めて耳にするような事柄についても資料を当り、書架を往復し、勘を働かせながら答えを見つけなければなりません。このとき利用者との会話が問題解決の大きな鍵になります。利用者の本当に知りたいことは何か、どのレベルの情報が欲しいのか、すでに何か調べていることはないか、レファレンスインタビューを行うところからすでにレファレンスは始まっています。難しい質問でも、インタビューを重ねて得た情報を整理し、検索の道筋を立てることができれば成功です。カウンターでは常にそれを心がけて対応していますが、「もっと他にいい調べ方があったのでは・・・」と悩むこともあります。短時間で利用者の要求を把握し、適切な情報を提供できるよう、もっと経験を積まなければいつも痛感させられます。

カウンターに座っていると、いろいろな質問、いろいろな人との出会いがあります。レポートの資料が集まらず、思いつめたように深刻な表情で相談をしにきた学生さんが、カウンターでのやりとりの中で答えを見つけ、笑顔で書架へと向かっていく姿を見るときや、帰り際に「ありがとうございました」と声をかけ

てもらえたときはレファレンスの楽しさを実感します。

どんなに小さな質問でも「この本を参考にすれば分かる」「意外な情報が得られた」といった発見があります。その小さな発見が次にカウンターに訪れた人の役に立つことも多くあります。図書館の財産といえば膨大な蔵書や立派な建物をイメージしますが、利用者みなさんから寄せられた質問や知識も図書館を支える貴重な財産のひとつです。

何か探しものがあれば、ぜひカウンターで相談してみてください。

## How old are you?

収書・整理課 佐々木潤子

本を読む時、気になること…それは何かというと、奥付の著者の略歴にある生まれた年、あるいは、作中に登場する人物の生没年である。なぜ、気になるのかは、よくわからない（他の人は気にならないのだろうか）それぞれの生きた年数の中に人生が凝縮されているように感じるからかもしれないし、自分の年齢と比べるからかもしれない。

本に登場するだけのことはある人達なので、やはり、それだけのドラマ性も、もちろん、持っているわけで…

著者の生年を見て、自分と同年齢だったり、近かったりすると、親しみがわく。「よっ！ご同輩！！」というわけだ。あるいは、「ふんふん、この人は、私より17も年下だ。なのに、この理路整然とした説得性にあふれた文章は！」（いやいや、しかし、そういう賢さや感性は、歳を取れば、誰にでも備わってくるとは限らないわけで…）とか「この人はもう70代なのに、現役で活躍していて、スゴイ！」とか。

亡くなった作家の生没年を知るにつけても、昔は、はるかに年上の人だったのに、自分はその人の年齢を超えてしまい、あ然とするこ

とも。若くても、筋の通ったしっかりした文章が書かれていたり、年配の方でも年齢を感じさせない瑞々しい感覚があふれていたりするのを読んでいる時は、時間を忘れる。

年齢だけで、文章が書かれるのではなく、その人の持っているいろいろな要素が、ある世界を作るのだと思うが、本を読む時は、何かしら書かれた時の著者の実年齢を強く意識する。私の場合は、若くして亡くなった人達に、さらに思い入れが強まる。それは、著者だけでなく、本の中でたまたま出会った、画家の青木繁（1882-1911）であったり、数学者のガロア（1811-1832）であったり、また、幕末の思想家の吉田松陰（1830-1859）であったり、『檸檬』の梶井基次郎（1901-1932）であったり、織田信長に仕えた森蘭丸（1565-1582）であったり、作曲家のモーツァルト（1756-1791）であったりする。（きりがないので、この辺で…）何かの本を読んでいる時、彼らの没年を知るところとなり（あるいは、わざわざ、その生没年を調べたり）、「ひえ～、こんなに若い時に亡くなっているのに（若すぎる！！）あれだけのすごい作品や理論を残している」と、感心する。

今回のこの原稿を書くにあたっては、書庫からおもしろい本を見つけることができた。山田風太郎『人間臨終図巻 上巻』（徳間書店1986年刊）である。（残念ながら、なぜか下巻を所蔵していない）いろいろな分野で活躍した人々の名前と生没年が、短いながらも紹介文とともに亡くなった年齢順に並んでいる。ただし、その人数は限られているし、あくまでも山田風太郎のセレクションではあるが。

著者や登場人物の生没年をきっかけに心惹かれてさらにまた、その人に関連した本を探す。ちょっと変わっているかもしれないが、そんなアプローチの仕方もなかなか、おもしろいのではないかと一人、悦に入ったりしている。（しかし、そんな自分がちょっとコワくもある…？誰か「そんなことないよ」と言ってください→ここは絵文字を使いたいところだが、グッと我慢！）