

図書館の徹底活用術⑤

レファレンスサービスによる学習支援とその有効活用について
伊東博『援助する教育』の観点から 枝元 益祐

皆さんの学習支援の為に図書館の有用な活用方策の紹介をしていますが、皆さんの学習活動を拡張する為の拠点である図書館を有効に活用する窓口としてレファレンス・カウンターの活用について前は紹介しましたが、今回はその続きとして実際にどのようなときに、どのような支援を受けられるのかについて紹介していきたいと思います。

前回にも注意点として言及したことですが、図書館が提供するレファレンスサービスは、利用者である皆さんたちが自立した生涯学習者になることを支援する活動ですので、何でもかんでも教えてくれる便利屋さんではありません。

図書館での支援活動は、ちょうどカウンセリングのように、直接その支援によって利用者に変化が起こるのではなく、支援者と利用者との関係性に変化が起こるのであって、その関係性が利用者の思考や行動に変化をもたらすという特長があります。

伊東博はその著書『援助する教育』において、ロジャース派のカウンセリング理論を初めて教育へと導入したことで有名ですが、そこで強調されているのが、「『自由と安全』の心理的風土 (psychological climate of freedom and safety)」です。これは学習者が安心して言葉を発する雰囲気であり、そこでは対等な立場での対話が前提となっています。支援の場において学習者は(評価や成績などを気にせず)自由な言動ができる安全が確保された関係性の中でこそ支援が成立するというものである。

レファレンスサービスは伊東博のいうところの「『自由と安全』の心理的風土 (psychological climate of freedom and safety)」の中で展開・提供されるサービスだということができます。だからこそ、レファレンスの過程(レファレンスプロセス)ではレファレンス質問(レファレンスインタビュー)と呼ばれる「対話」が重要になります。これは利用者がどのような疑問・質問(情報ニーズ)をもっているのかを明確にし、よりの確な回答をする為の重要な「対話」なのです。

例えば、「外国の図書館について知りたいんだけど・・・」というレファレンス質問があったとします。レファレンサーは、次のことを明確にする為に利用者に質問をすることになります。まず第一にその「外国の図書館の『何が』知りたいのか」、そして第二にその外国とは、どこの国、地域のことなのか、或いは、単に日本以外の多くの国々のことなのか。

そのような「対話」の中で、どのようなツールで調べるのが有効なのかを考えます。学術雑誌に掲載された論文なのか、新聞記事なのか、書籍なのか・・・それぞれのツールの使い方と調べる時のコツを教えてください。利用者の疑問や情報ニーズがはっきりしていて、「この雑誌論文を探している」とか「こういったテーマで書かれた本にはどのようなものがあるか」などのような場合にはすぐに回答が出せます。しかし例のように漠然とした情報ニーズの場合には一般的に「対話」の中で疑問が明確化されていき、「自分が知りたかったことが実は別のものだった」という気づき・省察が促進されることが多くあります。正に、伊東博がいう関係性による変化が起こることになります。その気づきや省察が深まる喜びを味わうことができるのがレファレンスサービスだということができます。

皆さんもその喜びを体験して図書館を有効に活用して欲しいと思います。勿論、レファレンサーも省察が深まっていく喜びに満ちているはずです。学び向上しようとする利用者の学習を援助する図書館は、対等な立場での「対話」と『自由と安全』に満ちた学習拠点であることを再度強調したいと思います。

えだもと ますひろ(講師・図書館学・教育学)