

研 究 紀 要

Library Science Bulletin No. 36

第36号

平成20年度

東京都立中央図書館

TOKYO METROPOLITAN

CENTRAL LIBRARY

2009

序

ここに「研究紀要」第36号を刊行します。

本号には、「東京都立日比谷図書館におけるレファレンスサービス—インターネット普及前後の読書相談事例分析を通して—」を収録しています。

今日、インターネットの普及により、さまざまな調べごとの際には、ごく日常的に Google などの検索機能を使うようになってきました。これまで、図書館が担ってきた調べものの機能が、部分的であるにせよ簡単にインターネットで可能となっています。このような状況において、図書館のレファレンスサービスは、どのような影響を受けているのでしょうか。

本稿は、都立日比谷図書館のレファレンスサービスについて、その傾向を把握した上で、相談事例の内容を分析することにより、インターネットの普及によって、同館におけるレファレンスサービスの内容が、どのように変化したかを分析しています。

都立日比谷図書館は、東京市立日比谷図書館として、明治41（1908）年に開館し、平成20（2008）年に100周年を迎えました。この記念すべき年に、同館のレファレンスサービスについて分析した本稿は、まことに意義深いと思います。

この「研究紀要」が、図書館職員の日ごろの研究成果を公表し、職員相互の活発な啓発のきっかけとなり、図書館の充実、発展の契機となるよう願っております。

今後とも、関係各位の御指導、御鞭撻のほどをお願い申し上げます。

平成21年3月

東京都立中央図書館長 影山 竹夫
東京都立日比谷図書館長 宮本 哲

東京都立日比谷図書館におけるレファレンスサービス

ーインターネット普及前後の読書相談事例分析を通してー

東京都立日比谷図書館サービス係
池田祥子

【要旨】

東京都立日比谷図書館のレファレンスサービスについて、統計データによる量的分析及び質問記録票の記録内容に基づく質的分析を行った。レファレンス件数は、1992年を頂点として減少傾向にある。質問種別では、インターネットの普及後、「所蔵・所在」と「文献紹介」の割合が減少し、「その他」が増加していることが判明した。「所蔵・所在」では調査工程の増加が見られた。「文献紹介」と「事実調査」では、インターネット情報源の使用によって、「数値データ等」・「言葉」・「人物」・「現状・動向」・「法令・判例」の категорияで回答範囲の拡大が見られた。さらに、質問記録から抽出した言葉や概念をインターネットと関わる4つの観点から検証した結果、レファレンスライブラリアンの情報源決定のプロセスが複雑化していることが明らかになった。

【目次】

1. はじめに
 2. 分析の概要
 - 2.1 分析対象及び件数
 - 2.2 分析方法
 3. 量的分析結果
 - 3.1 レファレンス件数の推移
 - 3.2 レファレンスの受付媒体別傾向
 - 3.3 情報リテラシー支援件数との関係
 4. 質的分析結果
 - 4.1 質問種別に見る変化
 - 4.2 質問カテゴリーに見る変化
 - 4.3 回答過程に見る変化
 5. おわりに
- 付録：質問記録票

1. はじめに

図書館の自己評価活動の活発化¹⁾と前後して、近年、日本の公共図書館においてレファレンスサービスの分析・評価に進展の兆しが見られる^{2),3)}。国立国会図書館及び各館でレファレンス事例データベースの構築が進んでいる⁴⁾ことも影響していると考えられる。

レファレンス事例分析に関わる論点の一つは、「インターネットの普及によって図書館に寄せられるレファレンスサービスの件数が減少傾向にある一方で、その内容は高度化・専門化した。」というものである^{5),6),7)}。また、新たなレファレンスサービス評価方法の提案も見られる^{8),9)}が、レファレンスサービスの内容そのものにまで踏み込んだ分析は依然として少なく、中央・日比谷・多摩の3館から成る東京都立図書館も、その例外ではない。

東京都立日比谷図書館(以下「都立日比谷」という。)のレファレンスサービスの歴史は、東京市立日比谷図書館時代、1915年頃に遡る^{10),11)}。戦後の混乱期を経て、1957年頃からは自館作成ツールとして書誌・索引を作成していた¹²⁾が、1973年、新たに開館した都立中央図書館に中心館の機能を譲った。貸出図書館として再出発した後の都立日比谷は、「読書相談サービス」を行う^{13),14),15)}として、児童へのサービス¹⁶⁾を除く一般図書や視聴覚資料の貸出部門、新聞雑誌閲覧部門では、レファレンスサービスに必ずしも積極的に取り組んでこなかった。したがって、レファレンス事例の蓄積・分析も、都立中央図書館を中心に報告されてきた^{17),18),19),20)}。

ところが、2008年11月、創立100周年を迎えた都立日比谷で、7日間にわたって読書相談事例を記録した1999年当時の質問記録票と分析結果が残っていることが判明した。この「1999年」は、インターネット元年といわれる1995年より後ではあるが、都立図書館のホームページ開設前で、図書館外からの蔵書検索手段²¹⁾も、外部のインターネット情報源も限られた、いわば“一世代前のレファレンスサービス環境”にあった年である。以後は2003年頃から、断続的かつ不完全にはあるが質問記録票が残されている。保存方法はまちまちで、[都立日比谷]レファレンス事例データベース²²⁾(以下「<都立日比谷事例DB>」という。)に入力した後に質問記録票を破棄したと思われる時期、質問記録票自体はなくても、電子ファイルの要約版が残っている時期や、紙と電子ファイルが残っている時期、全く空白の時期もあった。

今回、こうした様々な形態のレファレンス記録を比較することによって、事例データベースという記録媒体の特徴を再認識した。<都立日比谷事例DB>に入力された事例には、調査に手間のかかった事例や、追跡調査の結果を反映した成功事例が多く、調査の躓きや失敗などの過程がつかみにくいという傾向が見

られた。その点、ある1日の質問回答過程を記入した「読書相談事例日又は統一事例日の記録」²³⁾（以下「事例日の記録」という。）は、回答者のスキルや個性のばらつきが垣間見られる生きたレファレンス記録と言える。

本稿では、統計データを基本資料として都立日比谷のレファレンスサービスの傾向を把握した上で、現存する質問記録票に基づいた相談事例の内容分析を行った。その焦点は、インターネットの普及によって、都立日比谷におけるレファレンスサービスの内容がどのように変化したか、である。「読書相談サービス」が「レファレンスサービス」に含まれるか否かについては諸説あるが、“貸出図書館である都立日比谷の読書相談サービスがレファレンスサービスにあたるかどうか”の議論は行わない。“レファレンスサービスである”という前提²⁴⁾のもとに、採録事例の分析を行った。相談事例については、個人情報保護の観点に留意し、適宜編集・加工した。

なお、上記の「読書相談サービス(readers' advisory service)」は、「貸出サービスにおいて、利用者と対話してその要求を明確にし、資料の選択、探索、入手を援助するサービス」を言う²⁵⁾。また、「レファレンスサービス(reference service)」は、「何らかの情報あるいは資料を求めている図書館利用者に対して、図書館員が仲介的立場から、求められている情報あるいは資料を提供ないし提示することによって援助すること及びそれにかかわる諸業務」を言う²⁶⁾が、このうち本稿で扱うのは、主として、狭義のレファレンスサービスとしての「質問回答サービス」である。

2. 分析の概要

レファレンスサービスの統計は採取するのが困難な上に、統計の項目や採り方も館によって異なるため、有用性への疑問が指摘されている²⁷⁾が、本稿では統計数値で測れるものとし、他館との比較なしに都立日比谷単独の統計数値を用いて分析を行う。

都立日比谷のレファレンス質問の受付形式は、カウンターで受ける口頭質問と2階・3階の事務室の専用電話による質問の2種のみである。文書、FAX、メールによるレファレンスは、原則として受けていない²⁸⁾。回答方式は、カウンターのレファレンスには口頭、電話のレファレンスには電話である。いずれも調査時間をもらわず、その場で回答し²⁹⁾、必要に応じて都立中央図書館・都立多摩図書館や類縁機関を紹介したり、紹介状を発行したりしている。

実際に調査に何分かかっているかを測定しているわけではないが、即答質問のみの都立日比谷のレファレンス記録は、短時間で答えられる範囲の回答という意味で均一であり、内容分析に適していると考えられる。

2.1 分析対象及び件数

今回の分析対象のデータは以下の4種類である。

- ① 『[都立図書館] 事業概要』³⁰⁾の統計数値、必要に応じて業務統計
- ② 事例日の記録
- ③ 日常の質問記録
- ④ <都立日比谷事例DB>に登録された記録

受け付けたレファレンス質問は、通常、質問種別統計表に件数のみ記録しているが、読書相談事例日には、それに加えて、原則として受けた質問と回答内容を全件記入する。これが「②事例日の記録」である。また、事例日以外の日も、引き継ぎが必要な場合やなんらかの理由で調査記録を残した方がよいと判断した場合に、質問記録票に記入し、一定期間保存している。これを本稿では「③日常の質問記録」と言う。記入した質問記録票は、担当者が月ごとにまとめて選択的に<都立日比谷事例DB>に入力している。

このうち、「②事例日の記録」は、「③日常の質問記録」と質問記録票の形式自体はほぼ同じだが、質問種別で集計し、簡易な分析を加えている点で記録の特性が異なる。

上記の②から④の分析対象とするレファレンス質問件数の合計は 2011 件で、内訳は**表1**のとおりである。ただし、1枚の質問記録票に複数件(2~5件)の質問が記載されている場合も1枚=1件として数えた。また、「④<都立日比谷事例DB>に登録された事例は、質問記録票をもとに入力しており、なかには「③

日常の質問記録」と重複しているものもあるが、選別作業が困難であったため、除かなかった。したがって、**表1**の件数は幾らかの誤差を含む。

■表1 分析対象とするレファレンス質問件数

| | |
|---------------------------|---------------|
| ②事例日の記録 | 小計 933 |
| 1999年度(10/18-10/24) | (350) |
| 2003年度(10/16) | (106) |
| 2004年度(10/14) | (54) |
| 2005年度(10/13) | (115) |
| 2006年度(10/12) | (105) |
| 2007年度(7/3) | (110) |
| 2008年度(10/8) | (93) |
| ③日常の質問記録票 | 小計 793 |
| 2004年度 | (301) |
| 2005年度 | (0) |
| 2006年度 | (235) |
| 2007年度 | (155) |
| 2008年度(2008年11月現在) | (102) |
| ④<都立日比谷事例DB> | 285 |
| 2003-2008年度(2008年11月現在) | 285 |
| 合計 | 2011 |

2.2 分析方法

量的分析では、先の①『[都立図書館] 事業概要』³⁰⁾の統計数値から、レファレンス件数を蔵書冊数、貸出冊数、入館者数、情報リテラシー支援件数と比較した。また、レファレンスの受付媒体別の件数についても詳しく分析した。

質的分析では、3通りの方法により、インターネット普及前後の変化を探った。まず、「②事例日の記録」における質問種別の比較、次に、インターネットがより多く使用される質問カテゴリについて、各カテゴリにおける代表的事例の比較を行った。代表的事例については、対象を「③日常の質問記録」、「④<都立日比谷事例 DB>に登録された記録」まで広げた。最後に、「②事例日の記録」のうち、1999年度分350件の回答過程から情報入手の手がかりとなる言葉・概念を抽出し、グループ化した上でインターネット普及前後の事例記録の内容を比較した。本稿では、「インターネット普及前」を1999年度、「インターネット普及後」を2005年度以降とした。

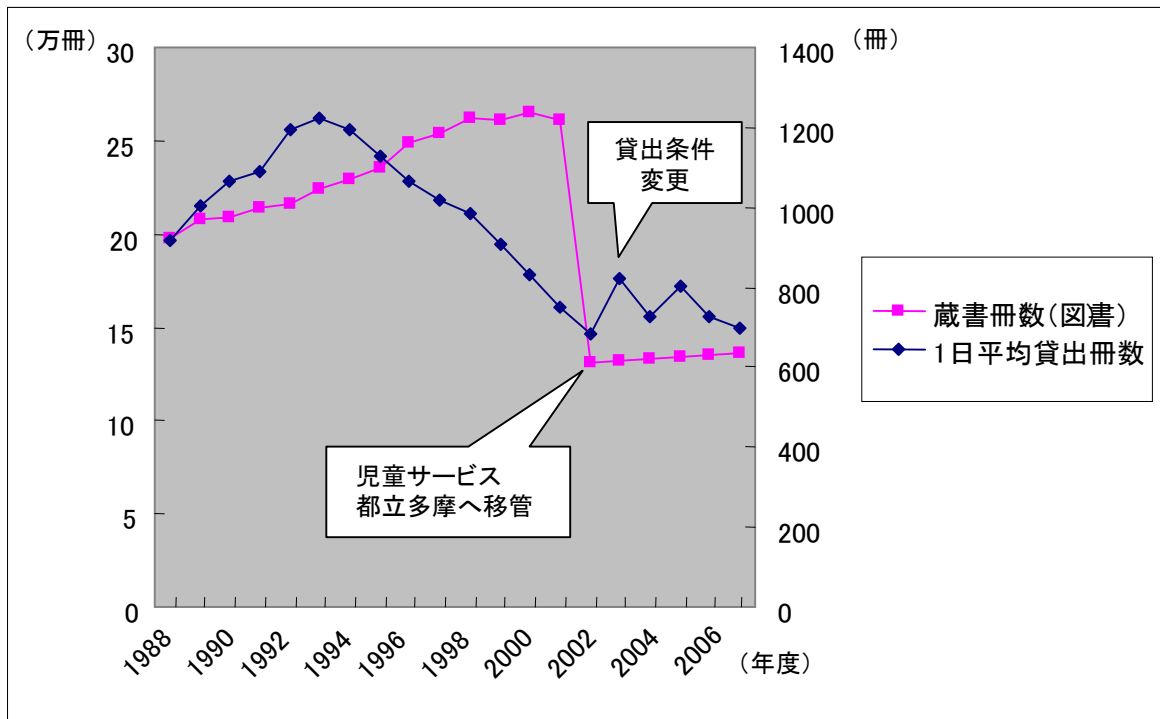
3. 量的分析結果

1988年3月、都立図書館電算システム(和図書)METLICS稼働後の1988年度から、2007年度までの20年間の経年データから変化を見た。この間の大きな出来事としては、2002年2月新システムMETLICSⅡ稼働によって、都立図書館ホームページで蔵書検索が可能になったことが挙げられる。

都立日比谷は貸出図書館であるので、蔵書冊数と貸出冊数の推移を確認しておく。図1のとおり、2002年5月、児童サービス機能の移管により蔵書規模が大幅に縮小、絵本や児童用の図書は都立多摩図書館へ移され、都立日比谷の蔵書は一般図書のみとなった。移管後の蔵書約15万冊の大半は和図書で、洋書(主として英語)は約5000冊である。

開館日1日あたりの平均貸出冊数は、20年間の初期には増加傾向にあったが、1993年をピークに減少を開始している³¹⁾。しかし、2003年3月、利用の促進を図るため、「5冊4週間、貸出期間延長なし」を「10冊3週間、継続貸出可」に変更したため、減少傾向に歯止めがかかったと推定される。インターネットで蔵書検索が可能になったことの影響は、図1からは読み取れない。

なお、「貸出冊数」は、「館外貸出」(団体貸出)、「一般貸出」、「児童資料の個人貸出」の和である。また、「1日平均貸出冊数」を算出するにあたって、「開館日」については、「児童室」の開室日が館全体より少ないため、館全体の開館日数を用いた。



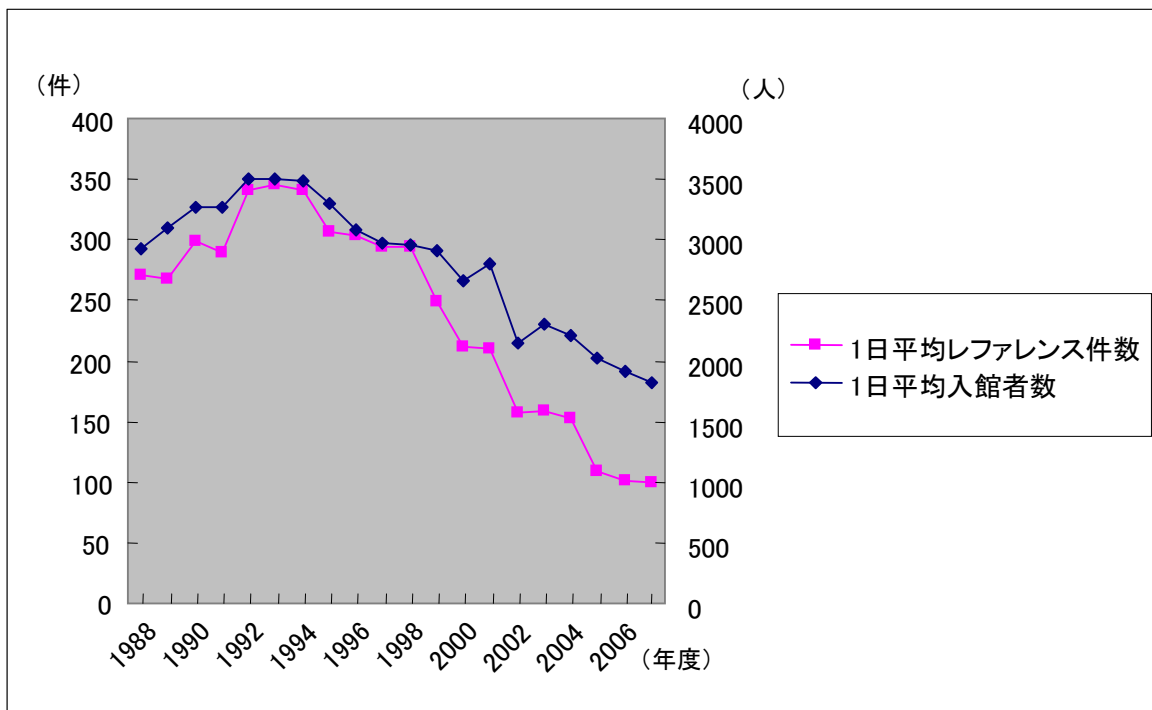
■ 図1 蔵書冊数と貸出冊数の推移

3.1 レファレンス件数の推移

■ 表2 レファレンス件数の推移

| 年度 | 開館日数 | 入館者数 | レファレンス件数 |
|------|------|-----------|----------|
| 1988 | 263 | 769,646 | 71,155 |
| 1989 | 307 | 950,844 | 82,193 |
| 1990 | 305 | 997,876 | 91,080 |
| 1991 | 309 | 1,009,182 | 89,426 |
| 1992 | 303 | 1,063,365 | 103,456 |
| 1993 | 298 | 1,041,760 | 103,032 |
| 1994 | 299 | 1,043,753 | 102,132 |
| 1995 | 298 | 981,433 | 91,362 |
| 1996 | 299 | 923,587 | 90,636 |
| 1997 | 298 | 887,141 | 87,520 |
| 1998 | 298 | 881,204 | 87,642 |
| 1999 | 273 | 793,427 | 67,982 |
| 2000 | 308 | 817,710 | 65,110 |
| 2001 | 117 | 327,673 | 24,624 |
| 2002 | 308 | 663,820 | 48,629 |
| 2003 | 311 | 716,831 | 49,505 |
| 2004 | 310 | 685,632 | 47,362 |
| 2005 | 307 | 619,760 | 33,453 |
| 2006 | 323 | 616,440 | 32,760 |
| 2007 | 324 | 591,581 | 32,359 |

レファレンス件数についても、貸出冊数と同様の傾向が見られる。表2のとおり、1988年から増加傾向にあった入館者数、レファレンス件数が、ともに1993年をピークに減少している。これを開館日1日あたりに換算してグラフ化したものが図2である。入館者数の減少幅よりも、レファレンス件数の減少幅の方が大きいことがわかる。



■ 図2 レファレンス件数と入館者数の推移

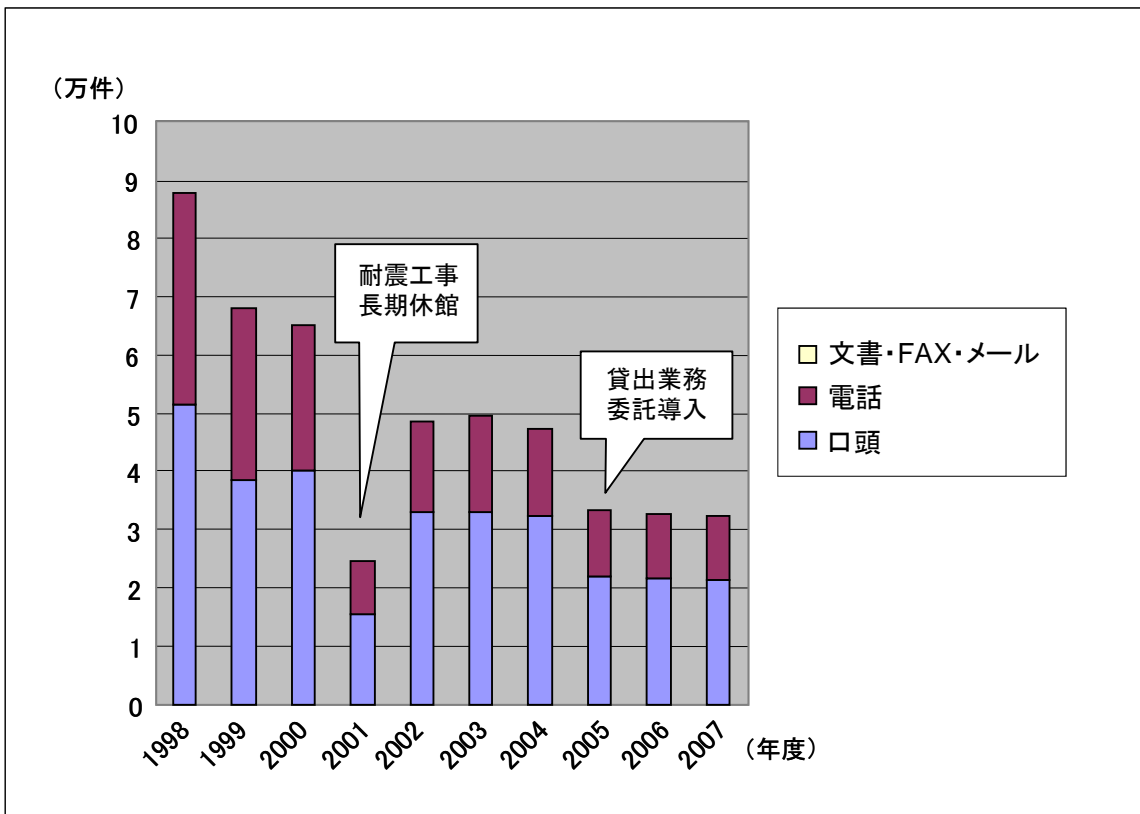
3.2 レファレンスの受付媒体別傾向

次に、レファレンスサービスの受付方法、すなわち、口頭(カウンター)、電話、文書・FAX・メール別の件数の増減を見る。受付媒体別統計が『事業年報』³⁰⁾に記録されている1998年からの推移を表3、図3に示した。

■ 表3 媒体別レファレンス件数

| 年度 | 口頭 | 電話 | 文書・FAX・メール | レファレンス総件数 |
|------|--------|--------|------------|-----------|
| 1998 | 51,587 | 36,000 | 55 | 87,642 |
| 1999 | 38,456 | 29,408 | 118 | 67,982 |
| 2000 | 40,155 | 24,763 | 192 | 65,110 |
| 2001 | 15,607 | 8,934 | 83 | 24,624 |
| 2002 | 32,900 | 15,727 | 2 | 48,629 |
| 2003 | 32,921 | 16,584 | | 49,505 |
| 2004 | 32,497 | 14,865 | | 47,362 |
| 2005 | 21,867 | 11,586 | | 33,453 |
| 2006 | 21,717 | 11,043 | | 32,760 |
| 2007 | 21,378 | 10,981 | | 32,359 |

※2001年度は耐震工事のため長期休館した。文書・FAX・メールは2002年5月に都立多摩図書館へ移管された児童資料係が受け付けていた。



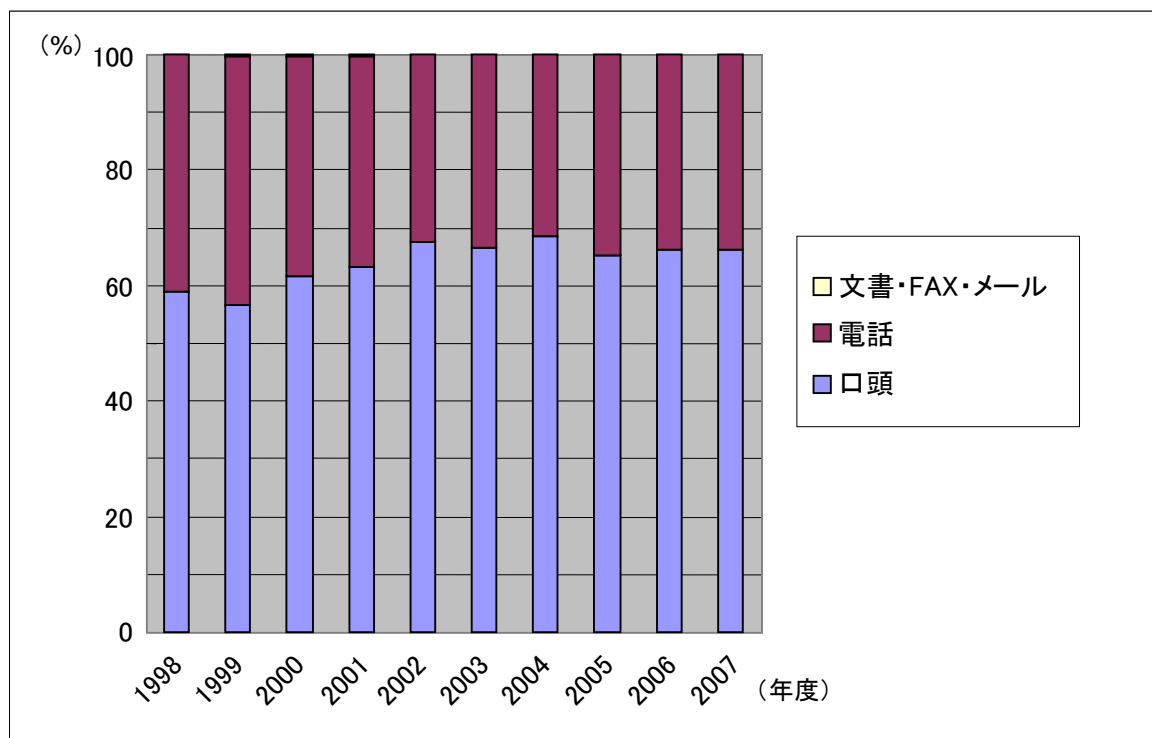
■ 図3 媒体別レファレンス件数の推移

都立日比谷では、口頭・電話の“会話型レファレンス”が主であることから、「文書・FAX・メール」の“記録型レファレンス”は件数をまとめてひとくくりとしたが、図3の縦軸目盛では表現できないくらい、レファレンス件数の総数に比して件数が少ない。したがって、この先は電話レファレンス、口頭レファレンスの順に分析を進める。

表3のとおり、電話レファレンスの件数は10年間で3分の1以下に激減している。2003年度に少し回復するものの、以後は再び減少傾向に転じている。この減少の第一因としては、従来の電話レファレンス利用者が、耐震工事のための長期休館中に別の解決方法を見出し、そのまま戻らなかったことが考えられる。この間、児童資料系の移管もあったが、1998年度以降の児童資料系の電話レファレンス件数は最大でも全体の7.7%であるので、件数的に影響は小さい。

口頭レファレンスも、減少している。この一因として、2005年度の貸出業務委託導入により、委託業者スタッフが貸出・返却カウンターや配架中などに質問を受けるようになったことが挙げられる。レファレンス質問のうちの比較的簡易な部類はここで解決するが、レファレンス件数には計上されない。簡易な質問以外は司書職員を案内することになっているが、来館者が同じ質問を二度繰り返してくれるとは限らない。

次の図4は、レファレンスの件数ではなく、各年度のレファレンス件数に対する各受付媒体の占める割合を示したものである。電話レファレンスは、割合においても前半に減少した後、そのまま4割を超えることはない。図3及び図4により、受付媒体別では「電話レファレンス件数の減少が、レファレンス件数全体の減少の第一因である」と考えられる。

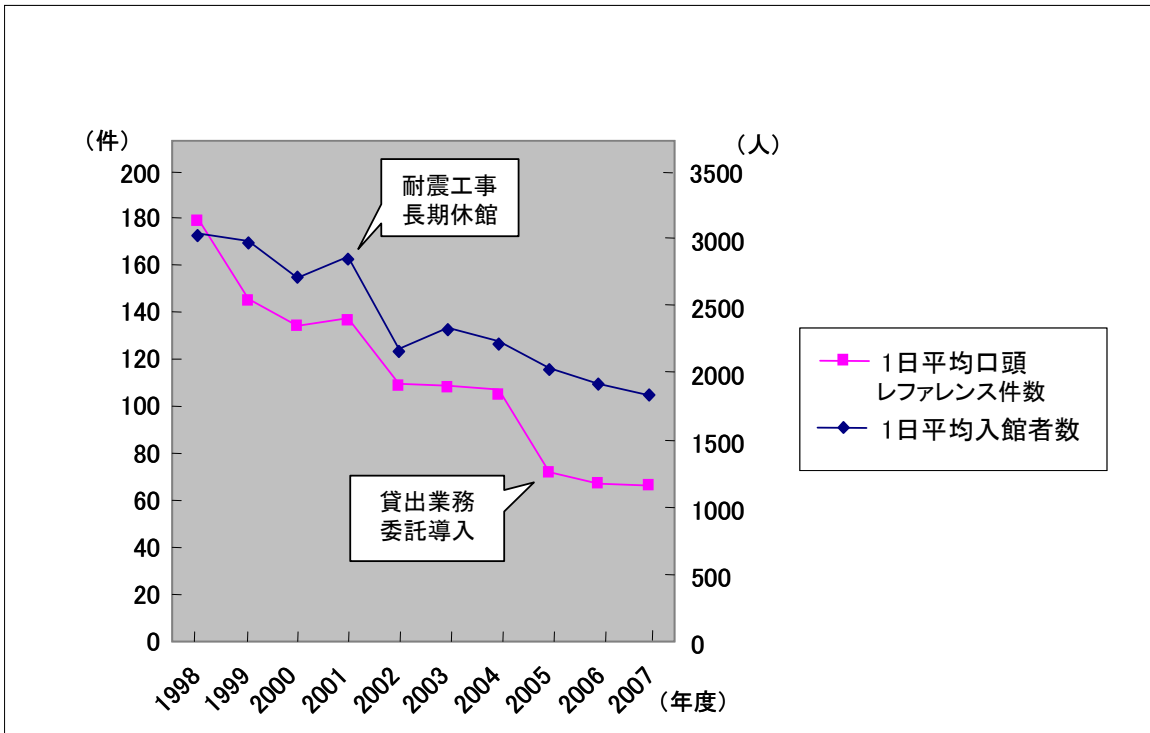


■図4 媒体別レファレンスの割合の推移

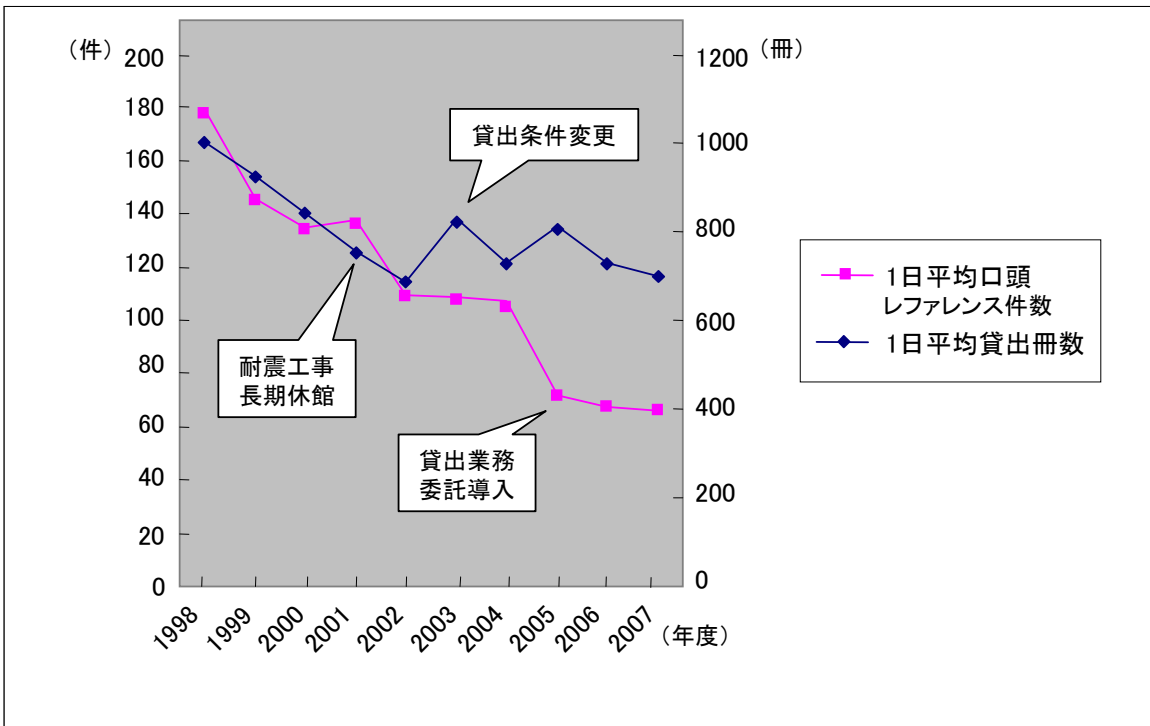
口頭レファレンスは、来館してカウンターで尋ねるレファレンスであるから、次の図5、図6で入館者数や貸出冊数との関係を見た。長期休館の影響が次年度の減少につながるものが、入館者数、貸出冊数からもわかる。

1日平均あたり入館者数、1日平均あたり貸出冊数のいずれも減少傾向にあるが、口頭レファレンス件数は、減少幅においてそれらよりも大きい。すなわち、入館者数や貸出冊数など、カウンター業務に関わる他の統計数値の減少傾向よりも、口頭レファレンス件数自体の減少傾向がより強い。

なお、図6で、1日平均貸出冊数の減少幅が小さいのは、2003年3月、貸出条件を変更したためと推定できることは先に述べた。



■ 図5 口頭レファレンス件数と入館者数の推移



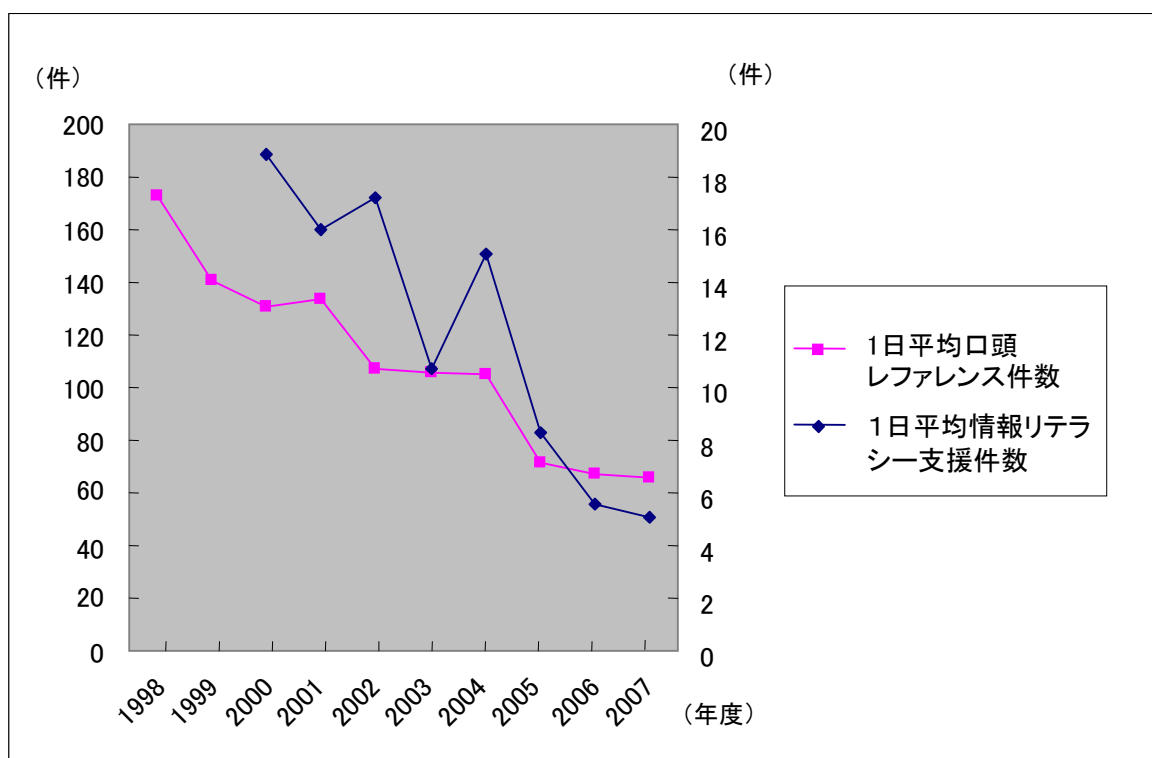
■ 図6 口頭レファレンス件数と貸出冊数の推移

3.3 情報リテラシー支援件数との関係

ここでは、口頭レファレンス件数と、情報リテラシー支援件数との関係について見ていく。

「情報リテラシー支援件数」とは、2000年2月の新システム METLICS II 稼動直後の2000年3月に施行された「[東京都立図書館] 情報サービス規程」³²⁾で、情報サービス関連の統計の一つとして新設された機器操作支援の件数を言う。

もし、「従来の図書館利用者が自身で検索するようになったために口頭レファレンス件数が減少した」ならば、情報リテラシー支援件数が増加するにつれて口頭レファレンス件数が減少する、という予測が可能である。



■ 図7 口頭レファレンス件数と情報リテラシー支援件数

しかし、実際には図7のとおり、1日平均口頭レファレンス件数が減少し、さらに1日平均情報リテラシー支援件数も、変動しつつ減少傾向にある。このことにより、先の単純な仮説は成り立たないことがわかる。

この情報リテラシー支援件数は、2000年3月に新設されたとはいってもそれ以前も統計の一部（レファレンス件数、その他件数等）に含まれており、レフ

ァレンス件数の減少にある程度は関与していると言える。しかし、検索ソフトの進化と相まって利用者が機器操作に慣れたこと、図書館職員が尋ねられる内容を整理してあらかじめ備えておくことによって、この情報リテラシー支援件数が減少したという解釈も考えられる。

都立3館(都立中央・都立日比谷・都立多摩)では、都立多摩図書館において1999年度に初めて情報リテラシー支援の目的で図書館活用講座や検索講習会を実施し³³⁾、都立中央図書館もこれに続いた。現在、都立日比谷においても、毎週の検索講習会は日常の風景となり、パスファインダー等の情報リテラシー支援ツールも整備されている。

表4の参考値、「www 蔵書検索」とは、公立図書館からのアクセスを除くインターネットを介した蔵書検索の件数である。図書館システムの性質上、都立日比谷分だけを分けることが困難であるため、都立3館分の数値を挙げた。

■表4 レファレンス件数と情報リテラシー支援件数

| 年度 | 1日平均口頭 レファレンス 件数 | 1日平均 情報リテラ シー件数 | [参考]www 蔵書検索 (都立3館)※ |
|------|------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 1998 | 173.1 | | |
| 1999 | 140.9 | | |
| 2000 | 130.4 | 18.9 | 843,542 |
| 2001 | 133.4 | 16.0 | 1,120,929 |
| 2002 | 106.8 | 17.2 | 1,780,707 |
| 2003 | 105.9 | 10.7 | 2,348,592 |
| 2004 | 104.8 | 15.1 | 2,502,353 |
| 2005 | 71.2 | 8.3 | 3,433,863 |
| 2006 | 67.2 | 5.6 | 3,974,092 |
| 2007 | 66.0 | 5.0 | 4,145,940 |

※2005年6月より、利用者検索をインターネット経由に一本化(以後、館内検索数も含む。)

4. 質的分析結果

4.1 質問種別に見る変化

質的分析の第一段階として、1999年度及び2005年度から2007年度分の事例日の記録について、質問種別により件数を比較した。この質問種別については、国内、国外を含め、図書館間で標準化されていない²⁷⁾。都立日比谷ではレファレンス事例を「所蔵・所在」、「書誌情報」、「文献紹介」、「事実調査」、「その他」と分類しているため、ここでもその分類方法にしたがう。

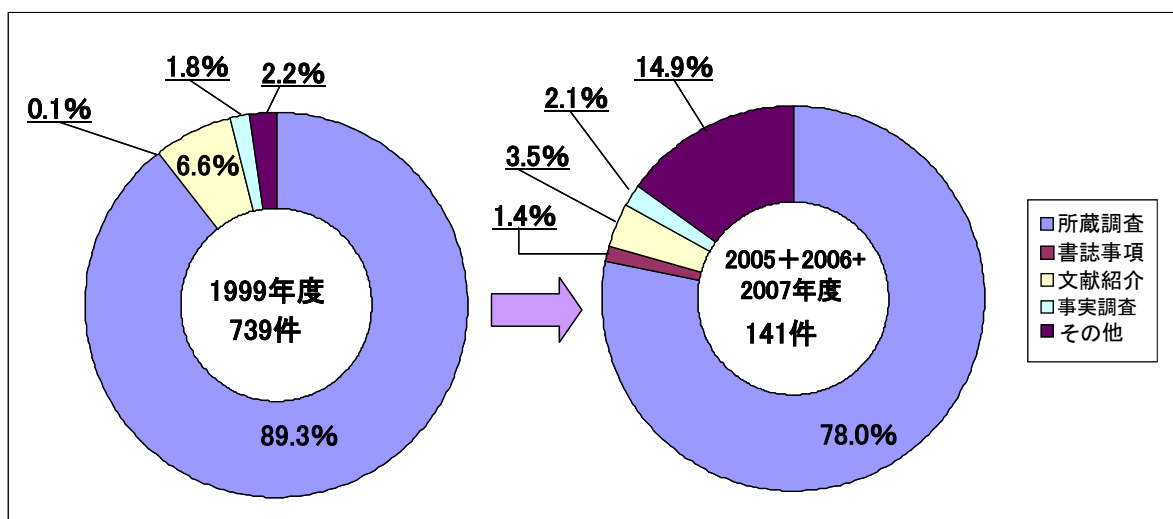
今回の分析にあたって、「事例日の記録」を対象に全件の内容を見直し、件数の補正を行った。都立日比谷では日常的にレファレンス質問の種別統計を採っているが、採り漏れや統計の採り方にばらつきがあることと、この期間に都立図書館全体で統計の採り方の見直しが行われた³⁴⁾ことが補正の理由である。

質問種別のうち、「所蔵・所在」とは、“ある資料・文献を都立日比谷で所蔵しているかどうか”の所蔵調査と、“都立日比谷以外の、どの図書館・類縁機関で所蔵しているか”の所蔵機関調査を言う。「書誌情報」とは、所蔵調査を必要としない書誌事項(書名、編著者名、出版関係事項等)のみの調査を言う。「文献紹介」とは、あるテーマや人物等についての文献を紹介することを言う。「事実調査」とは、例えば、「日比谷図書館はいつ開館したのか」等、特定の情報を提供するものである。

今回の分析では、1999年度の口頭レファレンスの一部、児童資料室分が欠けていることから、電話レファレンスのみで傾向を見た。分析対象は表5のとおりである。1999年度は10月18日から10月24日の7日間の記録である。2005年度から2007年度は各1日で件数が少ないため、その和(計3日)をとって近年の傾向とした。表5の割合をグラフ化したものが、図8である。

■表5 事例日電話レファレンスの質問種別件数

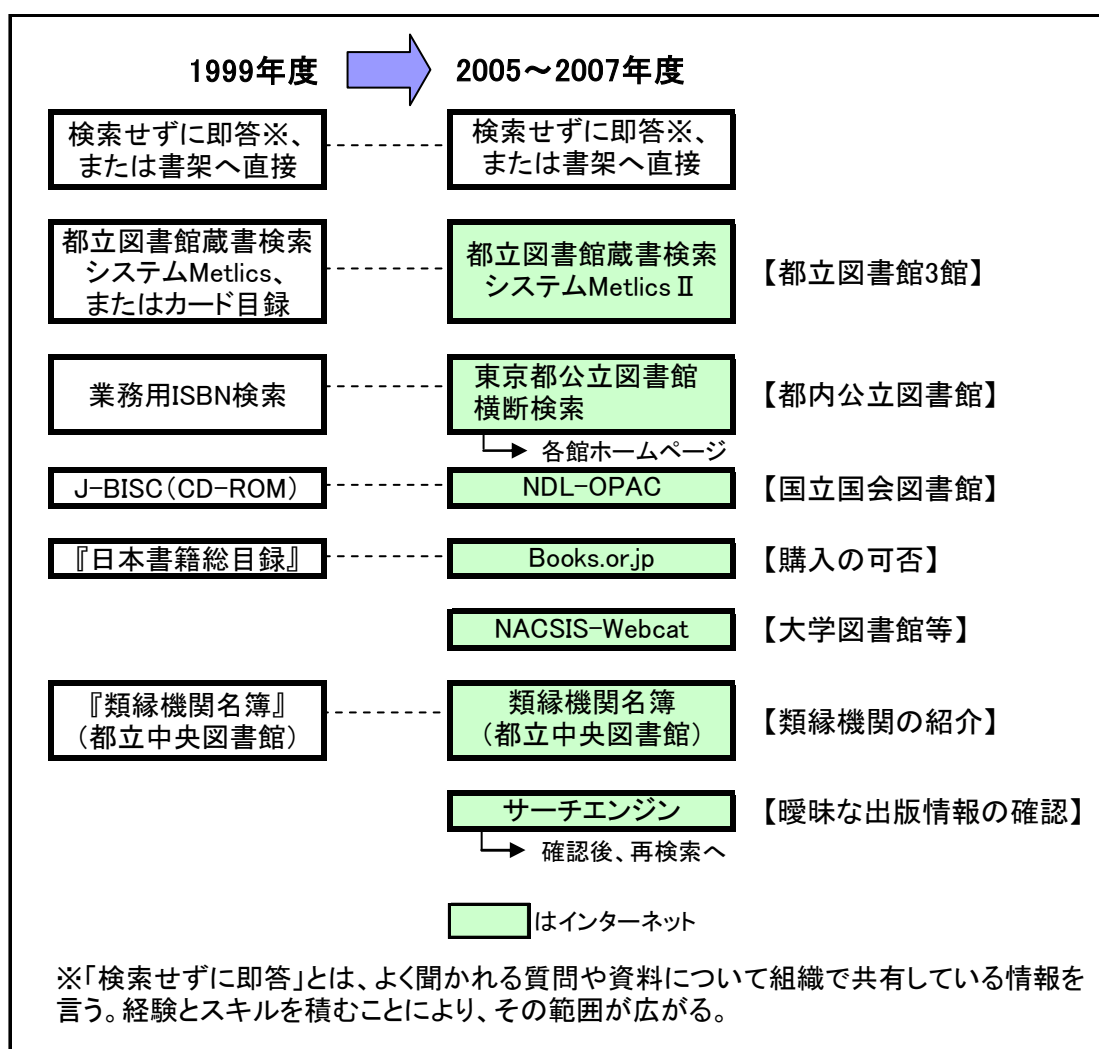
| | 所蔵・所在 | 書誌事項 | 文献紹介 | 事実調査 | その他 | 計 |
|---------------------|-------|------|------|------|-----|-----|
| 1999(7日間) | 660 | 1 | 49 | 13 | 16 | 739 |
| 2005 | 55 | 0 | 1 | 1 | 4 | 61 |
| 2006 | 23 | 1 | 2 | 1 | 7 | 34 |
| 2007 | 32 | 1 | 2 | 1 | 10 | 46 |
| 2005+2006+2007(3日間) | 110 | 2 | 5 | 3 | 21 | 141 |



■図8 事例日電話レファレンスの質問種別割合の変化

もし、「インターネットの普及によって図書館に寄せられるレファレンスサービスの件数が減少傾向にある一方で、その内容は高度化・専門化した」という説が正しいとすれば、「所蔵・所在」の割合が減少し、高度なレファレンス質問とされる「文献紹介」が増えるはずである。しかし、結果は図8のとおり、「所蔵・所在」の割合は89.3%（1999年度）から78.0%（2005+2006+2007年度）へと減少しているものの、「文献紹介」については逆に6.6%（1999年度）から3.5%（2005+2006+2007年度）へと半減し、その代わりに「その他」が増加していた。

ここでは、調査方法が他の質問種別よりもパターン化しやすい「所蔵・所在」の減少について、内容面から詳しく検討する。



■ 図9 図書の「所蔵・所在」調査工程の変化

1999 年当時、図書については図9のとおり、国立国会図書館の所蔵を J-BISC で調べるか、出版情報を『日本書籍総目録』で確認すること、また、逐次刊行物については『国立国会図書館国内逐次刊行物目録』、『雑誌新聞総かたろぐ』を引くよう推奨されていたことが、「事例日の記録」のまとめの文章に記録されている。「東京都公立図書館横断検索」³⁵⁾はまだ存在せず、ISBN が分かる場合には「ISBN 総合目録」という、特定の ISBN の資料がどこの図書館（参加館）に所蔵されているかを調べられる業務用データベースが利用されていた。

しかし、近年の「所蔵・所在」調査では、都立 3 館の所蔵を調べた後、都立に所蔵がない場合は、インターネットの「東京都公立図書館横断検索」で区市町村立図書館、「NDL-OPAC」で国立国会図書館、「NACSIS-Webcat」で大学図書館・研究機関などの所在調査へと発展することが珍しくない。電話で質問者と同じインターネットの画面を見ながら検索方法を説明することも増えている。

曖昧な情報による問い合わせの際には、1999 年当時には調査困難であったであろう書誌事項を、近年はインターネットで特定することが比較的容易になった。例えば、1999 年当時、「不明」と回答した「日本経営コンサルタント協会発行のもの」、「『日本外交論集』中央公論社かも」、「国民人権委員会の『マクドゥーガル報告』』といった曖昧な出版情報に基づいた質問は、今なら調査可能である。

さらには、所蔵館が見つからず、統計データや官公庁出版物など、インターネット上に質問者の求めている資料が見つかった場合には、信頼できる情報源だと判断すれば、その情報を質問者に提供することもある。

このように、ひとくちに「所蔵・所在」といっても、その調査内容の工程数は確実に増えている。しかし、検索値をコピー&ペーストし、検索スキルを駆使すれば調査時間自体は短縮している可能性もある。

結果として、「所蔵・所在」の質問と回答の記録内容からは、「調査工程と回答に結びつくインターネット情報源が増えた」という解釈はできるが、“高度化・専門化した”とは一概に言えないことがわかった。

「所蔵・所在」と同様に減少した「文献紹介」については、次節で検討することにして、ここで割合が大幅に増えた「その他」について、内容を見ていく。2005 年度から 2007 年度の「その他」のうち、最多は視聴覚資料に関する様々な質問であり、これは、視聴覚資料目録をホームページに載せたことが影響していると考えられる。次に多いのが、蔵書検索方法や「大宅壮一文庫雑誌記事索引」などのデータベース検索方法に関する質問である。つまり、質問内容が多様化し、1999 年度にはなかったタイプの質問が現れ、従来の質問種別に分類できないために、「その他」の件数が増加したと考えられる。

4.2 質問カテゴリーに見る変化

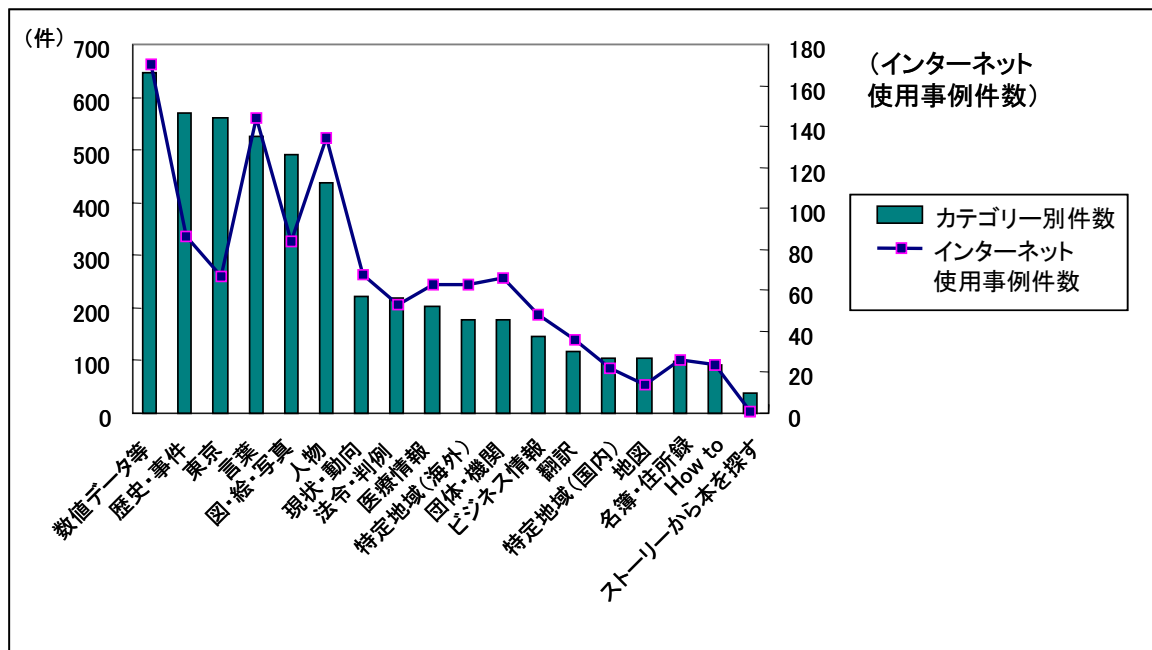
次に、質問カテゴリーによる質問の内容の変化を見た。「カテゴリー」とは、

[参考]■表6 [都立中央]事例DBカテゴリー別件数

| カテゴリー | 件数 | インターネット 使用事例件数 |
|-------------|-----|-------------------|
| 数値データ等 | 646 | 170 |
| 歴史・事件 | 571 | 86 |
| 東京 | 562 | 67 |
| 言葉 | 526 | 144 |
| 図・絵・写真 | 491 | 84 |
| 人物 | 436 | 134 |
| 現状・動向 | 221 | 68 |
| 法令・判例 | 219 | 53 |
| 医療情報 | 203 | 63 |
| 特定地域(海外) | 177 | 63 |
| 団体・機関 | 176 | 66 |
| ビジネス情報 | 146 | 48 |
| 翻訳 | 116 | 36 |
| 特定地域(国内) | 104 | 22 |
| 地図 | 104 | 14 |
| 名簿・住所録 | 99 | 26 |
| How to | 92 | 24 |
| ストーリーから本を探す | 38 | 1 |

都立図書館のレファレンス事例データベース²²⁾の入力項目の一つで、質問の内容を表した「ラベル」である。必要に応じて複数付与されており、このカテゴリーによる単独検索も可能である。

都立日比谷の入力事例は件数が少ないため、ここでは都立中央図書館の入力事例（都立多摩図書館の事例も含む）を参考にした。表6、図10は、カテゴリー別件数の降順



[参考]■図10 カテゴリー別件数に対するインターネット使用事例件数

※2009年2月26日現在の[都立中央図書館]レファレンス事例データベースの主要カテゴリー別件数、および業務用抽出メニューを用いたインターネット使用事例件数。

に、インターネット使用事例件数を比較したものである。レファレンス事例データベースに入力された事例は、「文献紹介」と「事実調査」が大半であることから、参考値として適していると考えた。図 10 で、入力されたカテゴリ別件数の上位から見ていくと、インターネット使用事例件数が多いのは、「数値データ等」、「言葉」、「人物」、「現状・動向」、「法令・判例」であることが見てとれる。すなわち、これらのカテゴリのレファレンス質問は、インターネット情報源によって解決しやすくなったと考えられる。

1999 年度及び近年のレファレンス事例をカテゴリ別に比較し、確認した。

【数値データ等】

- 1999 「RED LIST」（後で絶滅危惧種を扱ったレッドデータブックのことと判明）
- 2008 「日本でフラメンコを習っている人の数」

【言葉】

- 1999 「会議などで使われるレジュメはレジュメが正しいのかレジメか」
- 2008 「鳥が卵からかかえ孵る時に卵の殻を突き、親鳥も突く、愛情の深さを表す諺で、確か、石川啄木の“啄”の字が入っていた」

【人物】

- 1999 「東京オリンピックの時のオランダの柔道家、ヘーシンの正しい表記について」
- 2008 「通信販売会社〇〇〇〇〇〇の代表取締役〇〇〇〇〇〇について、著名な起業家でインタビューを沢山受けているので、その記事を読みたい」

【現状・動向】

- 1999 「都内の図書館で朝 6 時から夜 10 時まで開館しているところは」
- 2007 「東京都の伝統工業について、毎年伝統工芸品など指定されているので、どんなものが指定されたかなど、幅広く調べたい」

【法令・判例】

- 1999 「計量法の省令について」
- 2007 「庭で焚き火をしてはいけないということについて、法律・条例の根拠を知りたい」

上記の事例のうち、1999 年度分は回答に至らず都立中央図書館を紹介したも

のであるが、現在はインターネット情報源を活用するなどして回答可能である。

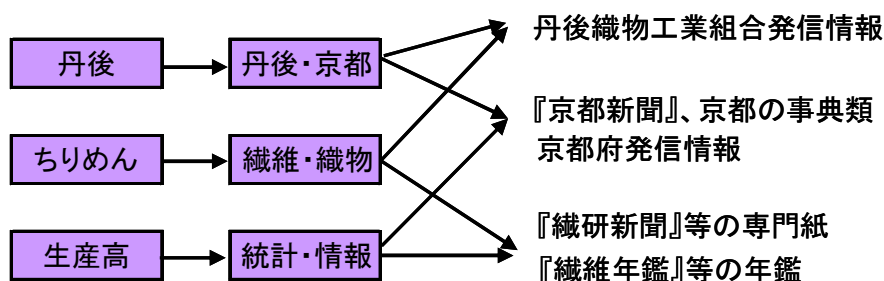
近年（2007，2008年度）の事例については、いずれもインターネットを使用して回答・情報を提供していることを確認した。結果として、1999年度には回答できなかった事例と同タイプの質問に対して、インターネット普及後は積極的に回答する傾向が見られた。

しかし、このことは裏を返せば「これらのカテゴリーのレファレンス質問については、慣れた人ならば図書館に問い合わせずに、インターネットを用いて自己解決している可能性が高い」ということでもあり、問い合わせる場合には、自身で調査した以上の情報を図書館に求めている。すなわち、図書館側は、情報入手ツールとしてのインターネットを印刷資料と組み合わせて用いたり、専門職ならではの検索スキルや情報の知識を駆使したりすることによって、信頼できる質の高い情報を提供することが自ずと求められている。

4.3 回答過程に見る変化

最後に、回答の過程からより詳しく検討するために、1999年度の事例日の記録 350 件について単語単位で意味を成す要素に分解した。なぜなら、レファレンスライブラリアンは、レファレンスインタビューによって情報を得る手がありとしての言葉や概念を増やしながら、情報要求を分解した要素を組み合わせ、提供可能な資料・情報と適合させるからである。

ごくシンプルな例を図 11 に示した。質問内容「丹後ちりめんの生産高」に対して、レファレンスライブラリアンは「丹後／ちりめん／生産高」と言葉を切り分け、頭の中で「丹後」を「京都」、「ちりめん」を「繊維」、「生産高」を「統計」などと変換し、切り分けた語を組み合わせ、最適な情報入手ツールを探す。そして、この生産高がいつのものか、経年データか、などとレファレンスインタビューをしながら範囲を狭めて回答への最短距離を探る。



■ 図11 切り出した言葉の変換・組み合わせ例

先に、質問カテゴリで「数値データ等」、「言葉」、「人物」、「現状・動向」、「法令・判例」について、インターネットを使用して回答する傾向が見られると述べたが、ここでは、回答過程において、質問カテゴリとは別の要素が抽出できるかどうかを試みた。

具体的には、1999年当時の事例記録から、レファレンスライブラリアンが調査の手がかりとする言葉や概念が、どのようにインターネット情報源の特性と関わるのかということについて、4つの仮説を立て、インターネット普及前後の事例を比較した。

前段として、質問と回答の内容を全て書き出し、そこから手がかりとなり得る言葉やフレーズを切り出した。切り出すにあたって、「以前借りた」、「緑色の表紙の本」といった手がかりになりにくい言葉は除いた。切り出された言葉やフレーズをグループ化して名称を付した事例の一部が**表7**である。

■表7 情報入手への手がかりとなる言葉・概念の一部

| |
|---|
| 「固有名詞」(人名、団体名、地名、作品名、出版社名) |
| 例) 中江藤樹、西江雅之、谷川俊太郎、坂口安吾、北原白秋、安藤和津、ザ・ドリフターズ、マッカーサー、(聖)マリア、日本～協会、広島、静岡、茅ヶ崎、ルーマニア、モンゴル、ノルウェー、黄河、「本草綱目」、「ヘンリー4世」、「ニモ」、～大学出版会・・・ |
| 「資料種別」 |
| 例) 図書、年鑑、年報、雑誌、タウン誌、別冊、新聞、号外 |
| 「レファレンスブックの種別」 |
| 例) 名簿、年表、白書、統計書、地図帳、総索引、図鑑、辞書、百科事典・・・ |
| 「主題」 |
| 例) 農業、歴史、文学、工業、法律、宗教、美術、数学、経済、体操、防衛産業、建築、広告、心理学・・・ |
| 「キーワード」 |
| 例) オリンピック、妖精、クリスマス、お正月、水、人形劇、セラピー・・・ |
| 「情報・資料のタイプ」 |
| 例) 解説、全訳、翻訳、論文、マニュアル、書式、1冊でわかる、カラー図版、写真 |
| 「対象者」 |
| 子ども向けの、外国人のための |
| 「新旧」 |
| 最新の、新しい、増補改訂、戦後の、古い、過去の、バックナンバー |
| 「硬軟」 |
| 専門書、研究書、官公庁、ビジネス書、実用書、話題の本 |
| 「曖昧さ」 |
| だと思ふ、あつたはず、以前見た記憶がある、出版されているかどうか不明 |

レファレンスライブラリアンが情報入手する手がかりとするのは、検索語となり得る固有名詞や、資料を管理する上で図書館が区別している図書・年鑑などの資料種別、レファレンスブックの種別、主題を表す日本十進分類法(NDC)だけではない。現物資料の場所を想起し、提供しやすさも考慮する。また、特定のキーワードはレファレンスインタビューのきっかけとなる。例えば、「クリスマス」、「お正月」などは、質問を受けた時期が10月であることから、イベントの準備などの季節的な要因が考えられる。

通常のレファレンス処理過程では、情報を必要とする人の背景や属性にも留意するなど、持てる限りのアンテナを張り、同時進行でレファレンス処理を進めていくが、ここでは専ら紙に記録された内容を対象とした。

このように同様の切り出し作業を続け、頻出する言葉に留意した上で、次の4つの仮説を導き出して考察した。

【仮説1】「質問者の求める情報が新しければ新しいほど、レファレンスライブラリアンは情報源としてのインターネット志向性が高い」

新しい情報について、インターネットは確かに有効である。しかし、情報の信頼性が保障されることが大前提である。以下のレファレンス実例のように、出版物であれば出版元、展覧会の場合は美術館のホームページを確認することは、今ではたやすくなっている。また、信頼できる情報源である官公庁や業界専門機関のホームページも増えており、インターネットへの一層の傾斜が見られる。新しい情報を扱った新聞・雑誌へもインターネットを経由して掲載号を特定することが増えている。

- 1999「メイラーの『医薬品副作用大事典』は現在、第何版まで出ているか」
- 2007「貨物の輸出・輸入量が港別にわかる資料で、できるだけ新しいもの」
- 2007「食品添加物の最新の一覧」
- 2008「運慶と快慶の展覧会を今、開催している美術館」

【仮説2】「質問者の求める情報が軟らかければ軟らかいほど、レファレンスライブラリアンは情報源としてのインターネット志向性が高い」

これは、Yesであり、また、Noとも言える。

切り出した言葉の実例では、固有名詞のほか、「専門書」や「実用書」など、

自館の蔵書の性質と比較するための言葉が頻出する。

このうち、「軟らかい」ものは、図書館が情報を組織化して備えておくことを苦手とする範疇である。単純な蔵書検索ではヒット率が低く、インターネットという玉石混交の情報の中から、比較的労力をかけずに何らかの情報を入手できる可能性が高い。

しかし、それだからこそなお、情報源として提供する場合には、信頼するに足る情報源であるか否かの判断も同時に求められることになる。中には質問者がこうしたインターネットの性質を厭^{いと}い、あらかじめ「インターネット以外で」という限定付きで調査を依頼するケースもある。

1999年度の「事例日の記録」や近年の「日常の質問記録」では、固有名詞の「人物」や「書名」等の手がかりが既知情報であれば硬軟度の判断をし、それによって情報入手ツールを変えたり、検索の順序を変えたり、調査を短縮化したと見られる事例がある。

近年は、未知の情報に対して、“インターネットの検索エンジンを用い、該当する分野に見当をつける”ことが調査の近道となっている。なかには印刷資料と併用しようと努力したが、結果的にインターネットの方が早かったという事例もある。

では、逆に内容として「硬い」情報ではどうかというと、レファレンス事例の「教育審議会答申」は、2003年の時点で官公庁発信のものであるとして、インターネット情報源を紹介している。また、『日本農業新聞』のように、専門的な分野では、「一部をインターネットで無料閲覧でき、詳細は有料」というサイトもあり、少量あるいは部分的な情報で事足りる場合によく利用されている。

- 1999「ザ・ドリフターズについての本、又はドリフのメンバーが書いた本」
- 2008「北京オリンピックに出場する北島選手をみんなで応援できる公共施設」
- 2003「教育審議会の答申」
- 2008「『日本農業新聞』でリンゴに関する記事を検索したい」
- 2008「アメリカの薬局方 USP を見たい」

【仮説3】「質問者の求める情報が曖昧であればあるほど、レファレンスライブラリアンは情報源としてのインターネット志向性が高い」

「○○についての本」という問い合わせであっても、この「本」が「図書と年鑑と雑誌」を意味することがよくあるように、回答過程の随所でレファレン

スライブラリアンは「翻訳」を行っている。

レファレンス事例の「日本経済について 1冊でわかる本」は質問者に提供した資料が「イメージと違う」として要求に応えられなかった失敗事例である。都立日比谷に所蔵しているかどうかは別として、「日本経済について1冊でわかる本」と、そのままの言葉を検索エンジンに入力すれば、それなりの図書がヒットする。質問者の欲しかったものは後日刊行された雑誌『エコノミスト』の臨時増刊号のような雑誌であった可能性もある。

このように、レファレンスライブラリアンは、質問者がその情報を必要とする状況や背景、情報リテラシーレベルや年齢などを同時に判断材料とし、自身の経験知と合わせて、最短距離を行こうとしつつ、質問者にとっての選択肢も用意する。したがって、曖昧な情報に基づく調査では、質問者とレファレンスライブラリアンが、たとえインターネットの特長を十二分に活用したとしても、着地点である特定の資料まで、同時に到達するのはなかなか容易なことではない。レファレンス事例の、1999年度「日本の神話の漫画化」は、調査に着手せずに都立中央図書館を紹介しているが、2007年度の芥川の事例ではインターネットの検索エンジンを用いて作品にたどりついている。

- 1999「児童書だと思うが、日本の神話で漫画化されている本があるか。出版されているかどうかは不明」
- 2007「芥川龍之介の随筆に“俺は日比谷公園を歩いていた・・・”というようなフレーズがあったはずだが、その作品名を知りたい」
- 2008「日本経済について 1冊でわかる本」

【仮説4】「質問者の求める情報の断片性が高ければ高いほど、レファレンスライブラリアンは情報源としてのインターネット志向性が高い」

これは、判断に迷う仮説である。レファレンス事例では、資料の内容から写真・絵を探しているケースを挙げた。先の都立中央図書館のレファレンス事例データベース検索結果でも、先の表6のとおり、「図・絵・写真」カテゴリのインターネット使用事例件数は中位にある。

実際の質問記録票を見ると、1999年度と近年とでは、都立日比谷では調査方法にほとんど変化が見られない。絵画については、『西洋美術全集絵画索引』から一次資料を探すというスタイルは基本的に変わらず、絵画以外はインターネットの検索エンジンに頼る傾向がある。

当初の予測は、「レファレンスライブラリアンがインターネットに慣れるにし

たがって、印刷資料の主題書誌利用が減り、インターネットでの回答が増えている」というものであったが、レファレンス事例を見る限り、あながちそうとも言えないようである。1999年度も近年も、回答者のうち「書誌を利用するグループは利用するが、利用しないグループは利用しない」、さらに言えば、「書誌を利用しないグループが、インターネットなら、利用するようになった」ということになる。

1999年度の事例「古代インドの仏像写真」では、『写真集全情報 45/90』、『画集写真集全情報 91/96』などの主題書誌を引くこともなく都立中央図書館を紹介しているが、「ダビデの絵」については、今も現役の『西洋美術全集絵画索引』を用いて回答している。

- 1999 「古代インドの仏像を写真、絵などのビジュアル的なもので」
- 1999 「画集でダビデの絵なら、誰の作品でもいい」
- 2008 「童話作家イソップの肖像」
- 2008 「十二単の着方を写真入りで」
- 2008 「日比谷交差点に国内で初めて設置された電気式信号機の写真」

インターネットのなかった頃、自館作成ツールなどで情報への手がかりを用意していたレファレンスライブラリアンは、自分の立ち位置を知っており、所蔵資料だけが全てではないことを前提に、一定の方針の下で編まれた書誌・索引によって、館外の資料も含めて情報提供をしていた。

都立日比谷では、1999年度当時の書誌・索引作成状況は、所蔵している「名簿」に関する情報を集め、「補助ツール」としてのカード作製が記録に残っている程度である。

2009年の都立日比谷には、検索エンジン「Google」と国立情報学研究所の論文情報ナビゲータ「CiNii」³⁶⁾の組み合わせを好んで用い、「文献紹介」質問を軽くかわすレファレンス経験の比較的浅いライブラリアンもいれば、「Datum(データム)」という業務用の雑誌記事索引データベースの方が、国立国会図書館の「雑誌記事索引」等の大規模な索引よりも使い勝手が良いと語るベテランのライブラリアンもいる。「Datum」の収録対象である30種類程度の2001年1月以降発行一般誌・女性誌・総合誌が、都立日比谷の所蔵タイトルとほぼ一致するからだという。前者はおそらく無意識のうちに「CiNii」を書誌の代わりとして用いており、後者は所蔵資料の枠を意識し、あえて実用的なデータベースを選択している。情報源の選択に、経験知や嗜好が反映された例である。

インターネットという“情報の網”によって、館内・館外、一次資料・二次資料、様々な情報の断片が混在して関係づけられている現在、都立日比谷のよ

うな中規模貸出図書館にあっても、意識しようとしまいと「所蔵資料」という壁を越え、広範な情報を短時間で提供することが可能となっている。その一瞬、その質問者に、どのような状況で、何を情報源として提供するかという回答過程でのレファレンスライブラリアンの選択肢は多様化しているが故に、情報源決定に至るプロセスが、より一層複雑化していると言える。

5. おわりに

都立日比谷の統計から、レファレンス件数、入館者数、貸出冊数、情報リテラシー支援件数が減少傾向にあることを確認した。図書館に足を運ぶ人も本を借りる人も、カウンターで質問する人も電話をかける人も、つまり、リアル図書館でアクションを起こす人全体が減っていると考えられる³⁷⁾。検討した統計数値の中で唯一、増加傾向にある蔵書検索件数は、非来館型利用の件数が増えていることを裏付ける。

レファレンスの質問種別では、所蔵調査に加えて所在調査まで行うのが当たり前のこととなり、情報源も調査の工程も増えた。質問カテゴリでは、「数値データ等」、「言葉」、「人物」、「現状・動向」、「法令・判例」のレファレンス質問については、インターネット情報源を活用することにより、解決しやすくなった。

しかし、レファレンスサービスは質問者とのやりとり、相互作用によって成り立つものであるから、たとえ同じインターネット情報源を用いたとしても、質問者、回答者が違えば回答も違ってくる。質問種別やカテゴリという枠以外に、レファレンスライブラリアンが質問者との会話の中から受け止めた言葉・概念のどこに情報を入手する可能性を求めるかという分野は、まだ研究の余地がある。今回は、4つの仮説に基づいてレファレンスサービスのプロセスが複雑化していることを立証したが、進化の著しいインターネット情報源が介在しているだけに、状況は刻々と変化していくと見られる。

【注及び引用文献】

- 1) 第 23 期東京都立図書館協議会. “都立図書館のサービスと図書館改革の評価について(提言).”東京都立中央図書館. 平成 20 年 11 月. <http://www.library.metro.tokyo.jp/18/pdf/18230.pdf>, (参照 2009-01-31).
- 2) 小田光宏. 研究文献レビュー: レファレンスサービスの新しい潮流. カレントアウェアネス. 2005, no. 283, 2005. 3. 20. <http://current.ndl.go.jp/ca1555>, (参照 2009-01-13).
- 3) 小池信彦, 五十嵐花織, 田村俊作. 公共図書館のレファレンスサービス: レファレンスサービスの評価に関する文献展望. 現代の図書館. 2006, vol. 44, no. 1, p. 4-10.
- 4) 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書: 2003 年度. 全国公共図書館協議会, 2004, p. 29.
※国立国会図書館レファレンス協同データベース事業について:
<http://www.ndl.go.jp/jp/library/collabo-ref.html> (参照 2009-01-13).
[国立国会図書館] 関西館事業部電子図書館課研究企画課係. レファレンス協同データベース・システムの現状と展望. 国立国会図書館月報. 2004. 5, no. 518, p. 16-21.
<http://www.ndl.go.jp/jp/publication/geppo/pdf/geppo0405.pdf>
(参照 2009-01-13).
- 5) 池田祥子. “質問事例に見る都立中央図書館レファレンス・サービスの変化”. 三田図書館・情報学会発表論文集: 2001 年度. 2001, p. 33-36.
- 6) 五十嵐花織. 公共図書館のレファレンスサービス: 調布市立中央図書館におけるレファレンス質問の変化. 現代の図書館. 2006, vol. 44, no. 1, p. 26-35.
- 7) 田村俊作. 総論: レファレンス再考. 情報の科学と技術. 2008, vol. 58, no. 7, p. 322-328.
- 8) 田村行輝. 新たなレファレンス評価への一試論. 神奈川県立図書館紀要. 2007, no. 7, p. 49-60.
- 9) 石原眞理. 公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価. Library and Information Science. 2008, no. 59, p. 41-67.
- 10) 北原罔彦. 明治・大正期におけるレファレンス・ワークの発展. Library and Information Science. 1970, no. 8, p. 17-49.
- 11) 清水正三. 1915(大正 4 年)における東京市立図書館の構造改革とその成果について. 図書館史研究. 1987, no. 4, p. 23-51.
- 12) 東京都立中央図書館編. 東京都立中央図書館 30 年史. 東京都立中央図書館. 2003, p. 6.
- 13) [東京都立中央図書館]参考課. 参考課 25 年史: 参考調査サービスを中心に.

- ひびや, 1999, no. 148, 東京都立図書館開館 90 周年記念号, p. 29-58.
- 14) [東京都立日比谷図書館]利用サービス課貸出係. 貸出サービス. ひびや, 1999, no. 148, 東京都立図書館開館 90 周年記念号, p. 68-69.
 - 15) “東京都立図書館館則” 東京都教育委員会. 昭和 62 年 3 月 20 日施行, 最近改正平成 18 年 3 月 31 日. <http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/kansoku.pdf>, (参照 2009-01-20).
 - 16) 児童資料係は、2002 年 5 月に都立多摩図書館に移管され、児童・青少年資料係として再スタートした。
 - 17) 林英明. レファレンス事例集：作成の経緯とその課題. 東京都立中央図書館研究紀要. 1983, no. 14・15, p. 51-97.
 - 18) 池田祥子, 奥村和子, 川田淳子, 佐藤眞一, 進藤つばら, 平井智子, 吉田和代. 都立中央図書館・新世紀のレファレンスサービス：印刷資料と電子資料の共有を目指して：平成 13 年度事例分析プロジェクト報告書. 東京都立中央図書館研究紀要. 2003, no. 32, p. [3], 1-48.
 - 19) 和田孝子, 進藤つばら, 齊藤ゆり子. インターネット時代のレファレンス・サービス：東京都立図書館レファレンス統一事例日の結果より. 東京都立中央図書館研究紀要, 2005, no34. <http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/kiyou34.pdf>, (参照 2009-02-25).
 - 20) このほかに、都立多摩図書館の事例分析の例がある。
中山康子. 公共図書館のレファレンスサービス：雑誌を利用したレファレンスサービスの変化. 現代の図書館. 2006, vol. 44, no. 1, p. 46-55.
また、刊行された事例集としては、以下のものがある。
調べて探して見つけ出す：都立多摩図書館レファレンス回答事例集. 東京都立多摩図書館参考奉仕課参考調査係編. 東京都立多摩図書館, 1990.
東京都立中央図書館レファレンス事例集. 東京都立中央図書館資料部参考課事例集担当者会編. 東京都立中央図書館, 1994.
 - 21) 都立図書館のホームページが開設され、インターネットで蔵書検索ができるようになったのは 2000 年 2 月のことである。それ以前は、一時的に東京都のホームページの中の「都立図書館情報」から蔵書検索が可能な形になっていた。ただし、この 1999 年 10 月時点では、中央図書館の蔵書検索は可能であったが、都立日比谷の蔵書検索は準備中であった。
 - 22) 「[都立日比谷]レファレンス事例データベース」は、都立中央図書館・都立多摩図書館で業務に使用しているものと同じ Access 版の業務用データベースである。このデータベースの試作版（堀合儀子、池田祥子による）設計時には都立 3 館で使用することを前提としており、館内デモンストレーションも都立 3 館職員を対象に実施したが、結果として、都立日比谷分は別立て

で維持されている。

[都立図書館]レファレンス委員会. 転換期の都立図書館におけるレファレンスサービス:レファレンス事例データベースの構築. 都立図書館報. 2003, no. 152, p. 5.

東京都立図書館のレファレンスサービス:ホームページを活用したレファレンスサービスの展開. 公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書:2004年度. 全国公共図書館協議会, 2005, p. 73-76.

- 23) 都立日比谷では、「読書相談事例日」と称して事例を採録した上で簡易な分析を加え、業務に活用してきた。都立中央図書館の「統一事例日」と同じ日に相談事例を採録した年度もある。「統一事例日」とは、都立中央図書館で全館的にレファレンス事例を採録する日を言い、通常は秋季、国会図書館の休館日を避けて1年に1回程度設定される。都立日比谷の児童資料室が1998年度から統一事例日に参加している。なお、1973年の都立中央図書館の開館以前は、都立日比谷が事例日を設けて分析していた。
- 24) 「東京都立図書館情報サービス規程」(2000年3月施行、2003年3月改正)では、「読書相談サービス」は「レファレンスサービス」の一項目として挙げられている。
- 25) 図書館情報学用語辞典. 第3版. 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編. 丸善, 2007, p. 172.
- 26) 図書館情報学用語辞典. 第3版. 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編. 丸善, 2007, p. 257-258.
- 27) 田村俊作. レファレンス・サービスに統計は必要か. 現代の図書館. 1993, vol. 31, no. 1, p. 50-56.
- 28) 都立日比谷は、組織上、都立中央図書館の貸出部門にあたる。都内公立図書館に対する協力貸出や協力レファレンスサービスは都立中央図書館が行っている。
- 29) 「その場で回答」の調査時間に関して明文化されたものは見当たらない。目安は、電話なら5分以内、カウンターでは長くなる場合もあるが平均して10分程度であろうか。
- 30) 『東京都立図書館事業年報』昭和63年度～平成20年度より数値を取得した。ただし、平成14(2002年)度より『事業概要』へ誌名変更されている。統計数値の最新5年分については、都立図書館のホームページ内の「都立図書館の統計情報」から見るることができる。<http://www.library.metro.tokyo.jp/15/index2.html>, (参照2009-02-25)。
- 31) 年鑑は、都立日比谷では図書として扱う。雑誌・新聞は貸出をしていない。視聴覚資料については個人・団体貸出をしているが、今回の分析の対象外と

した。なお、近年まで、レファレンスブックも貸出をしていた。

- 32) 1999年11月に、「回答事務処理規準」を廃止し、「東京都立図書館情報サービス規程」を策定した(2000年3月施行、2003年3月改正)。
- 33) [東京都立多摩図書館情報サービス課]参考調査係. 利用教育サービスの夜明け. とりつたま館報. 2001, no. 16, p. 40-45.
- 34) 都立図書館3館では、2005年度から「統一的なレファレンス統計の採り方」について見直しを行った。
- 35) “東京都公立図書館横断検索.” 東京都立図書館. <http://metro.tokyo.opac.jp/>, (参照 2009-01-19).
- 36) “CiNii: NII 論文情報ナビゲータ.” 国立情報学研究所. <http://ci.nii.ac.jp/>, (参照 2009-03-19).
- 37) 厳密には、資料費の増減、蔵書・職員の質、他館の状況など様々な要因がある。都立日比谷独自のサービス指標を用いた平成18年度サービス分析結果の概要(樋渡えみ子、池田祥子による)は、『都立図書館報』通巻第158号(2009.3)に掲載。

また、他館と比較し、1995年に着目した文献に以下のものがある。

横澤 敏子, 中山康子, 雨谷逸枝. 東京都立日比谷図書館における利用動向の変化:1995年の謎をさぐる. 図書館雑誌. 2003, vol. 97, no. 7, p. 468-471.

【付録】 都立日比谷図書館の質問記録票（2005年度頃から使用）

| レファレンス受付票（サービス係） | | | | | |
|---|---------------|------|-------------------|------|------|
| 月 | 日 | 曜日 | 2階 ・ 3階 （電話 / 口頭） | | |
| 質問種別 | 質問 | | | | |
| 所蔵・所在・書架 資料紹介 事実調査 その他 | | | | | |
| 使用ツール | 調査 ・ 回答 | | | | |
| CD-ROM <input type="checkbox"/> CD-Eyes <input type="checkbox"/> 法律文献 <input type="checkbox"/> CD-ASAX <input type="checkbox"/> Hi-Ask <input type="checkbox"/> 大宅壮一文庫 <input type="checkbox"/> 日刊工業 <input type="checkbox"/> その他 | | | | | |
| インターネット <input type="checkbox"/> NDL-OPAC <input type="checkbox"/> Nacsis <input type="checkbox"/> 横断検索 <input type="checkbox"/> 新・雑総合目録 <input type="checkbox"/> Google <input type="checkbox"/> その他 | | | | | |
| その他 <input type="checkbox"/> 新・雑冊子目録 <input type="checkbox"/> 新・雑総カタログ <input type="checkbox"/> 専門図書館紹介 <input type="checkbox"/> 類縁機関名簿 <input type="checkbox"/> AV目録 <input type="checkbox"/> 中央逐刊（新雑） <input type="checkbox"/> 中央逐刊（年鑑） <input type="checkbox"/> その他 | | | | | |
| 協力貸出案内 | （書ききれない場合は裏へ） | | | | |
| 調べた図書 | | | | | |
| | ID | 請求記号 | タイトル | ページ | |
| ① | | | | | |
| ② | | | | | |
| ③ | | | | | |
| ④ | | | | | |
| ⑤ | | | | | |
| 他館紹介 | 中央 | 多摩 | 国会 | 区市町村 | その他（ |