

第1部

レファレンスサービスに関する調査・研究報告

レファレンスサービスの調査・研究について

この調査・研究事業は、公立図書館のレファレンスサービスの実態と、その傾向を把握し、今後の課題と展望を考察することを目的に、当初、平成15・16年度の2年計画でスタートしました。

1年目の平成15年度は、都道府県立図書館、市区立図書館、町村立図書館の各中心館を対象とした実態調査を、『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』にまとめました。

2年目の平成16年度は、15年度の実態調査の分析を行うとともに、公立図書館の20館の事例を『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』にまとめました。

この2年間の作業は、基礎データの把握という意味で、重要な役割を果たしたものと考えています。この実績をもとに、サービスの諸側面について、詳細に考察することを目指し、さらにもう1年、調査・研究を進めました。

本年度は、一昨年度及び昨年度の調査をもとに、「レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン（案）」を作成し、本報告書にまとめました。なお、これまでの経緯については、本文をご参照ください。

レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン（案）

—— 市町村立図書館に焦点を合わせて ——

小田 光宏（青山学院大学文学部教授）

1 研究調査の意義

1.1 研究調査の経緯

全国公共図書館協議会（以下、全公図と記す）は、2003年度から2か年計画で、「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する調査研究」をテーマとするプロジェクトを実施した。筆者は、このプロジェクトの開始時点からアドバイザーとして関わり、質問紙調査の計画、実施、集計における助言を行なった。調査の成果は、『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』¹⁾（以下、『実態調査報告書』と記す）と『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』²⁾（以下、『研究報告書』と記す）として公表されている。

『実態調査報告書』は、2003年度にとりまとめられ、単純集計結果を中心に整理したものであり、プロジェクトにおける「中間報告」の性質を有している。一方、『研究報告書』は、「最終報告書」に相当し、2004年度に刊行された。『研究報告書』は、調査データの「分析報告」と、公立図書館におけるレファレンスサービスの「事例報告」の二部構成となっている。前者は、筆者が責任執筆したものであり、「公立図書館におけるレファレンスサービスの課題：実態調査報告書に基づく分析と創造的展開に向けての視座」と題する研究論文である。

この「分析報告」では、レファレンスサービスの「可視化」、「組織的な遂行」、「標準化」、「専門職による実施」、「デジタル対応」、「裾野の広がり」という六つの問題意識に沿って、調査データを分析している。その上で、終章「総括」において、レファレンスサービスを今後進展させる上での留意点を提示し、さらに研究を進める上での課題を、以下のように指摘した。

図書館の規模や構造、性質や自治体の地域的特性などを勘案しながら、レファレンスサービスのモデルの提示に関する研究を進めることが重要である。例えば、政令市の図書館のレファレンスサービスと、町立図書館のそれとは、やはり異なる理想形になると思われる。また、それぞれにおいてサービスを実施する図書館員が有すべき知識や技術のモデルも異なるはずである。本調査が基礎データを示すという点で貢献できたとするならば、次なる課題は、このデータに基づいて図書館の識別を行うことである。そして、それぞれに適したレファレンスサービスの姿を明確にしていくことが望まれる。

この課題の持つ重要性は、全公図の関係者において十分な理解が得られた。その結果、「分析報告」に基づく進展を期待して、2005年度も全公図の事業として「公立図書館にお

けるレファレンスサービスに関する調査研究」を継続することが認められ、実施されるに至った。

本稿は、こうした経緯のもとで行われた発展的研究の成果を、ガイドライン（案）の提示という形式で報告するものである。

1.2 研究調査の概要

2005年度の研究調査は、以下の課題、意義、目標、方法を当初の計画として位置づけ、その後、適宜必要な修正を加えながら行われた。

(1) 課題

公立図書館のレファレンスサービスモデルに関する研究

(2) 意義

日本の公立図書館は、かつて『市民の図書館』に示された「貸出サービス」を中心にサービスを組み立てて発展してきた。しかし、社会状況、とりわけ、経済・産業基盤の変容や地方自治体の構造改革に伴い、新たな発展形態の模索が必要な段階に至っている。その際、図書館の専門的業務であると確実に認識され、かつ、ビジネス支援や学校支援といった最新の動向のコアに位置づけられる「レファレンスサービス」に対する期待は大きい。しかし、このサービスに対する正確な理解は、「読書案内」との関係論議に見るように、図書館関係者の間でも、誤解や混乱が多く見られる。また、図書館の規模や地域性との関係で、このサービスをどのように発展させればよいか、どこまでを目指せばよいか、といった諸点に関する共通認識が得られているとは言えない。

そこで、本研究では、2003年度に実施した実態調査、ならびに、2004年度に取り組んだ調査データの分析及び事例報告に基づき、業務範囲、活動様式、職員能力、施設といった諸側面において、レファレンスサービスの理想的な姿を示すことを目的とする。

(3) 目標

レファレンスサービスの理想像を「具体的に」描くとともに、現状を改善させるための方策を盛りこんだガイドライン（案）の作成を成果目標とする。ガイドライン（案）の作成にあたっては、2003年度・2004年度の取り組みに基づいて、図書館の規模や実態、地域性といった諸条件に配慮する。また、理想像の骨格を示すだけでなく、SDIやビジネス支援といった最先端の試みにも対応できるように、図書館の裁量で実行できる選択肢や別法の可能性を検討する。

(4) 方法

過去2年間の取り組みで明らかになった実態について、さらに深化させた調査を実施する。調査手法としては、図書館の訪問（観察・面接）調査を採用する。調査対象は、規模や地域に配慮して抽出する。ただし、単年度の取り組みであることから、抽出数は20程度とする。

最終的に、2005年度は、一般市及び町村の図書館（以下、「市町村立図書館」と記す）のレファレンスサービスに焦点を合わせることを基本方針とした。これは、『実態調査報

告書』及び『研究報告書』において、都道府県ならびに政令市の図書館の場合、レファレンスサービスに関しての実績が確認できるが、市町村立図書館においては改善の必要性が高く、それが当面の課題として大きいと判断したからである。また、東京特別区の図書館の場合には、市町村立図書館と同様に取り扱うことが難しいと考えたからである。さらに、自治体の合併が進み、図書館サービスの対象範囲が広域化しつつある状況を考慮すると、市町村立図書館のサービス全体にわたり、新たなサービスモデルづくりが急務であると認識したからである。

1.3 研究調査の実施

訪問調査の対象館の選定にあたっては、『研究報告書』の事例報告館を優先した。事例報告は、全国調整委員の推挙のもとに依頼がなされており、レファレンスサービスにおける優れた取り組みや先進的な試みがなされているとみなすことができ、ガイドライン(案)の策定に有用な情報を入手できると予測できたからである。その上で、研究調査に要する時間ならびに経費の点から、周辺の複数の自治体を抽出し、図書館の活動実績を考慮しながら、対象館を選んだ。結果として、下記の12館(調査順)を訪問し、観察調査ならびに面接調査を実施した。³⁾

女満別町図書館(北海道)
網走市立図書館(北海道)
置戸町生涯学習情報センター(北海道)
北広島市図書館(北海道)
斐川町立図書館(島根県)
鳥取市立中央図書館(鳥取県)
奈義町立図書館(岡山県)
坂出市立大橋記念図書館(香川県)
新居浜市立別子銅山記念図書館(愛媛県)
観音寺市立図書館(香川県)
岐阜市立図書館(岐阜県)
浜松市立中央図書館(静岡県)

訪問調査に際しては、あらかじめ調査内容を担当者に連絡し、それに基づいて面接調査を実施した。また、レファレンスサービスの施設・設備を中心とする実態の観察を行った。さらに、関係文書・資料を収集した。訪問調査の内容は、対象館の置かれている状況に応じて調整しているものの、次の項目を中心に据えた。

(1) 施設・設備

カウンターの位置と形状、職員配置、レファレンス質問が寄せられたときのシミュレーションなど

(2) 職員

担当者の有無、職員の種別(正規・非常勤と資格の有無)、勤務形態など

(3) サービス

レファレンスサービスとして行っている特色ある活動、レファレンスサービスに関するサービス計画・方針など

(4) 経営

規程・内規の記述、品質を高めるための方策、レファレンス質問の記録と活用など

(5) 新館建設（該当館のみ）

新館建設におけるレファレンスサービスへの配慮

(6) 自治体合併（該当館のみ）

広域自治体におけるレファレンスサービスの課題

次章に示すガイドライン（案）は、こうした観察調査と面接調査の結果を吟味して策定したものである。

2 ガイドライン（案）

2.1 構成

ガイドライン（案）の本文は、以下のようになる。大きくは、AからJまでの10項目から構成され、各項目に一つないし複数の指針を示している。また、図書館の固有の状況や考え方によって左右されるような内容である場合には、「別法」として、異なる指針を示している。

A 用語

- ・用語は、誤解を生まないよう表記や補足説明に配慮し、統一して用いる。

B サービスの内容

- ・レファレンスサービスは、直接サービスと間接サービスから構成する。
- ・直接サービスは、情報提供と利用案内（利用指導）からなる。
- ・自館所蔵の資料で回答を提供できない場合には、他機関や専門家への照会、すなわち、レフェラルサービスをレファレンスサービスの一部として行う。
- ・間接サービスは、利用者の自発的な課題解決活動に資するよう、レファレンスコレクションを整備することが基本となる。
- ・レファレンス質問は、何らかの情報を求める利用者が、図書館員に援助を求めて発する質問（相談）を指す。資料の所在や所蔵について尋ねる質問、読書資料の紹介を求める相談も、レファレンス質問として扱う。
- ・レファレンス資料は、資料中の特定箇所を参照して使うことを想定して作られた資料である。これには、印刷媒体のレファレンスブックばかりではなく、CD-ROM 形態あるいはインターネット上のデータベースも含まれる。
- ・レファレンスコレクションは、レファレンス資料や自館で作成したレファレンスツールを、所定の方針に基づいて収集して蓄積したものを指す。インターネット上の情報源については、アクセスしやすいように作成したリンク集をもって代替させる。

C サービスの範囲

- ・提供するレファレンスサービスの範囲や利用者への対応方法は、図書館の方針に基づいて定める。定めた内容は、担当者による差がないように、規程類に明記する。

D 施設と設備

- ・レファレンス質問を受け付ける場として、独立したレファレンスデスクを設ける。
- ・レファレンス質問を受け付ける場であることがわかるように、明確な表示（サイン）を設ける。
- ・レファレンスデスクの近くにレファレンスコレクションを置き、さらにその周囲に、閲覧席を設ける。

[別法]

- ・独立したレファレンスデスクを設けられない場合、すなわち、レファレンス質問を受け付ける場が、他のサービスと一体となっている設備の場合には、仕切りを設けたり、距離を設けたり、サインで強調するなど、独立性が高まるようにする。
- ・施設上、レファレンスルームが設けられている場合には、そこにレファレンスデスクが設置されるはずであるが、そうした場合、レファレンスルームの存在を利用者にはっきりとわかるようにする。
- ・施設上の制約からレファレンス質問を受け付ける場を設置できないときにも、貸出カウンターその他の場において、レファレンスサービスを提供している旨のサインを必ず明示する。

E レファレンス担当者

- ・レファレンスデスクには、レファレンス担当者を常駐させる。
- ・レファレンス担当者は、専門的知識と技術を有した図書館職員を配置する。専門的知識と技術は、図書館情報学を学び、経験によって高めていることを前提とする。
- ・レファレンス担当者は、日常的な OJT を行うとともに、研修会に参加して、技能の向上に努める。

[別法]

- ・専門的知識と技術を有していない図書館職員をレファレンスデスクに配置する場合には、専門的知識と技術を有する図書館職員が指導し、かつ、点検・評価を厳格に行う。

F レファレンスコレクション

- ・図書館の規模、財政、方針、利用者の要求などに基づいて、必要かつ十分なレファレンスコレクションを整備する。
- ・レファレンスコレクションは、一般コレクションとは別置する。
- ・レファレンスコレクションは、全面開架を原則とする。

- ・二次資料（書誌、索引）を作成したり、インフォメーションファイルを編成したりするなど、自館作成ツールの整備に努める。
- ・利用案内に資するように、また、利用者の自発的な課題解決活動に役立つように、資料や情報の調べ方を案内したパスファインダーの作成に努める。

[別法]

- ・レファレンス資料を一般資料と混排する場合には、レファレンス資料と一般資料との識別が、ブラウジングによってしやすいように配慮する。

G PR 活動

- ・レファレンスサービスを提供していること、また、提供しているレファレンスサービスの範囲や方法について、明文化し、利用者に伝える努力を行う。
- ・図書館内の掲示に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・館内案内図（フロアマップ）に、レファレンスサービスを提供している場を明示する。
- ・利用案内書に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・図書館のホームページに、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・掲示、館内案内図（フロアマップ）、利用案内書、ホームページなどに用いる用語や説明文がまちまちとならないようにする。

H 記録

- ・対応したレファレンス質問、回答、回答プロセスなどを記録し、レファレンス質問の処理事例として残す。
- ・記録にあたっては、一定の書式を用意して対応する。

I 経営

- ・レファレンスサービスを提供する部門（係）を設ける。
- ・レファレンス担当者を、分掌上、明らかにする。
- ・図書館の運営方針や活動内容を記した規程において、レファレンスサービスを提供する旨を明記する。
- ・レファレンスサービスの方針、サービスの範囲、受け付けるレファレンス質問の制約などを明記した内規やマニュアルを策定し、公開する。

J 評価

- ・提供したレファレンスサービスの評価を行う。
- ・評価は、質問回答サービスとレファレンスコレクションに対して行う。
- ・評価は、定量的な評価と定性的な評価の両面から行う。

2.2 解説

2.2.1 用語

レファレンスサービスに関係する用語は、表記ならびに定義に関して「ゆらぎ」が大きい。また、個別の図書館の状況に応じた様々な用法が確認できる。それゆえ、少なくとも各館においては、統一的な使用がなされるように、

- ・用語は、誤解を生まないよう表記や補足説明に配慮し、統一して用いる。

という指針を示した。

用語ならびに定義に関して判断する場合には、『図書館情報学用語辞典』⁴⁾『図書館用語集』⁵⁾『最新図書館用語大辞典』⁶⁾を使用するとよい。また、レファレンスサービスを主題とする関係文献を渉猟して、用語の表記や定義について確認するとよい。⁷⁾

ただし、日本では、レファレンスサービスを省略して「レファレンス」とよぶことが少なくない。しかし、できる限り、こうした習慣は改めたほうがよい。なぜならば、図書館用語の多くが英語のカタカナ表記あるいは訳語であり、現在でも、欧米の事例や研究成果に学ぶことが少なくないことを考えると、外来語表現あるいは訳語は、原語の語義に沿って理解することが望ましいからである。ちなみに、英語で、reference service を省略して reference と表記することは文章表現上、極めて稀である。しかも、reference とのみ表記した場合は、異なる概念の専門用語として扱われる。日本でも「参照」と訳されて、別の図書館用語として定着している。例えば、「をみよ参照 (see reference)」や「をみよ参照 (see also reference)」といった使い方がそれである。「参考文献 (references)」といった用語もある。

もちろん、文脈上、レファレンスサービスの省略形であることが、明確であれば問題ない。しかし、諸文献の記述内容を照査すると、とりわけ「レファレンス質問」の省略形との明確な識別が難しい書き方をしているものが多く、いたずらに混乱を招く可能性も高い。利用者に対する配慮の点からも、望ましくない。ちなみに、『最新図書館用語大辞典』においても、「レファレンス」の見出し語があり、「レファレンスサービスのこと」という舌足らずな解説がなされているくらいであるから、十分な注意が必要である。いずれにしても、「レファレンス」ではなく、「レファレンスサービス」あるいは「レファレンス質問」といった具合に、完全形で丁寧に表記することが望ましい。

この「レファレンス」という省略表記は、日本的な語法の一例であるが、ほかにも、レファレンスサービスに関しては、和製英語の使用の問題がある。代表的と考えられるのは、レファレンス担当者の意味で用いられる「レファレンサー」である。この語は、国立国会図書館の関係者がしばしば用いており、おそらくは、館内で広く使用されているものと推察される。しかし、レファレンス担当者を意味する一般的な用語は reference librarian であり、英語として通用するものとは思われない。こうした和製の表現に関しても、できる限り使用を避けるべきである。

2.2.2 サービスの内容

レファレンスサービスの内容に関しては、おおむね用語事典や関連文献の指摘に基づい

ている。ガイドラインとして指針を示すにあたっては、サービスの内容が、市町村立図書館において「受容」されるかどうかをよりどころにした。すなわち、レファレンスサービスの内容として、標準的な範囲に収まるかどうかを、訪問調査において確認することを心がけた。

指針として示したものは、大きく二つに分かれる。まず、下記の四つは、レファレンスサービスの構造を整理したものである。

- ・レファレンスサービスは、直接サービスと間接サービスから構成する。
- ・直接サービスは、情報提供と利用案内（利用指導）からなる。
- ・自館所蔵の資料で回答を提供できない場合には、他機関や専門家への照会、すなわち、レフェラルサービスをレファレンスサービスの一部として行う。
- ・間接サービスは、利用者の自発的な課題解決活動に資するよう、レファレンスコレクションを整備することが基本となる。

基本的には、レファレンスサービスを、直接サービスと間接サービスから構成するものとしている。とりわけ、レファレンス質問に対する対応、すなわち、質問回答サービスだけがレファレンスサービスではないことを強調している。また、利用者からの質問に対する「回答」は、情報提供と利用案内（利用指導）という二つの「方法」によって行われることを明示している。さらに、レフェラルサービスは、レファレンスサービスの一環として行うよう位置づけている。

次に、下記の三つは、レファレンスサービスの内容に関して、重要な項目に対する共通認識を形成するための指針である。

- ・レファレンス質問は、何らかの情報を求める利用者が、図書館員に援助を求めて発する質問（相談）を指す。資料の所在や所蔵について尋ねる質問、読書資料の紹介を求める相談も、レファレンス質問として扱う。
- ・レファレンス資料は、資料中の特定箇所を参照して使うことを想定して作られた資料である。これには、印刷媒体のレファレンスブックばかりではなく、CD-ROM 形態あるいはインターネット上のデータベースも含まれる。
- ・レファレンスコレクションは、レファレンス資料や自館で作成したレファレンスツールを、所定の方針に基づいて収集して蓄積したものを指す。インターネット上の情報源については、アクセスしやすいように作成したリンク集をもって代替させる。

ここで、レファレンス質問に関しては、利用者の立場を重視している。一般に、レファレンス質問を限定的に取り扱う傾向があり、所蔵調査や読書資料の紹介などに関する質問をレファレンス質問としない図書館もある。独立したレファレンスデスクを設けている図書館の中には、レファレンスデスクに寄せられたものだけをレファレンス質問と扱っている場合もある。図書館の統計において、レファレンス質問の数値を図書館間で単純には比較できない要因も、こうした点にある。しかし、利用者の立場としては、どのような内容であっても、どこで尋ねようとも、援助を求める質問としては同じである。それゆえ、質問すべてをレファレンス質問と位置づけ、その上で、必要に応じて「区分」した方が、統

計的な処理を行う場合にも有用である。

レファレンス資料に関しては、

- ・レファレンス資料は、資料中の特定箇所を参照して使うことを想定して作られた資料である。これには、印刷媒体のレファレンスブックばかりではなく、CD-ROM 形態あるいはインターネット上のデータベースも含まれる。

という定義を採用した。レファレンス資料に対しては、しばしば、「調査（調べもの）のための資料」という舌足らずな説明がなされる。しかし、「調査」は、図書館の全コレクションを用いて行うのであり、レファレンス資料だけを用いて行うような単純なものばかりではない。したがって、「調査のための資料」は、誤解を招きやすい説明となる。むしろ、「レファレンス」の原義である「参照」に沿い、かつ、「作り方」に焦点を合わせた理解をすることが必要と判断した。すなわち、「調査（調べる）」という「使い方」を基軸とした説明ではなく、特定箇所を「参照」して使うために、見出し語の排列や分類、索引などを整えるといった「作り方」をしている資料という説明を推奨する。

その上で、印刷媒体の資料ばかりではなく、電子媒体の資料も、レファレンス資料に含めるものとした。この点については、レファレンスコレクションに関して、インターネット上の情報源も視野に入れていることと同一のスタンスを取っている。なお、レファレンスコレクションでは、利用者の問題解決に資するよう、自館でレファレンスツールを作成することも重視している。

2.2.3 サービスの範囲

2.2.2 に示したレファレンスサービスの内容に関する共通の理解がなされた場合でも、提供されるサービスが同一になるわけでは必ずしもない。実際に図書館が提供するサービスの範囲は、それぞれの図書館の資源の状態や経営に対する姿勢に基づいて定められるものだからである。例えば、直接サービスにおいて、寄せられたレファレンス質問に対して、情報提供をまったく行わずに、利用案内（利用指導）にとどめるというやり方もある。レファレンス質問の内容や利用者の属性によって、対応のしかたを変えることもあり得る。もちろん、担当者によってやり方にばらつきがあってはならない。それゆえ、どこまでの内容を、どのような方法によって提供するのか、各図書館はそれらを「方針」として確定し、図書館職員間での共通認識とした上で、公開して利用者の理解を求めることが必要である。

訪問調査の対象となった館では、その多くが一定の方針に基づいてレファレンスサービスを実施していた。また、内規、あるいは、その他の内部文書など、明記するレベルはいろいろであるが、方針を明らかにするための配慮や工夫を必ずと言ってよいほど行っていた。こうした点を踏まえて、

- ・提供するレファレンスサービスの範囲や利用者への対応方法は、図書館の方針に基づいて定める。定めた内容は、担当者による差がないように、規程類に明記する。

を、指針として示している。

2.2.4 施設と設備

レファレンスサービスは、図書館の重要なサービスであるにもかかわらず、それが利用者には十分に知られていないという問題を抱えている。その原因の一つは、レファレンスサービスが行われていることが、利用者からなかなか「見えない」ことにあると認識される。『研究報告書』では、この点を柱の一つにして分析しているが、具体的には、レファレンスデスクの役割を見逃すわけにはいかない。そこで、この点を考慮して、下記の二つを指針として示し、レファレンス質問を受け付ける場の意義を強調した。

- ・レファレンス質問を受け付ける場として、独立したレファレンスデスクを設ける。
- ・レファレンス質問を受け付ける場であることがわかるように、明確な表示（サイン）を設ける。

ただし、訪問調査の対象館もそうであるが、独立したレファレンスデスクを設けている図書館は、決して多くない。しかし、独立したレファレンスデスクがない場合にも、レファレンスサービスを提供している場がどこであるかを明確にするために、種々の努力がなされている。一方、奥まった場所にレファレンスルームが設置されているために、かえってサービスの存在が利用者から「見えにくい」といった弊害があることも指摘された。

こうした状況の相違を踏まえ、「施設と設備」では、下記の「別法」となる指針を設け、多様な条件のもとで取り組んでいる図書館を支えられるようにした。

- ・独立したレファレンスデスクを設けられない場合、すなわち、レファレンス質問を受け付ける場が、他のサービスと一体となっている設備の場合には、仕切りを設けたり、距離を設けたり、サインで強調するなど、独立性が高まるようにする。
- ・施設上、レファレンスルームが設けられている場合には、そこにレファレンスデスクが設置されるはずであるが、そうした場合、レファレンスルームの存在を利用者にはっきりとわかるようにする。
- ・施設上の制約からレファレンス質問を受け付ける場を設置できないときにも、貸出カウンターその他の場において、レファレンスサービスを提供している旨のサインを必ず明示する。

次に、間接サービスにおいては、利用者の自発的な課題解決に資する場を施設や設備として設けることが重視される。具体的には、レファレンスコレクションのスペースを用意することと、調査用の閲覧席を設けることになる。このために、

- ・レファレンスデスクの近くにレファレンスコレクションを置き、さらにその周囲に、閲覧席を設ける。

という指針を示している。

2.2.5 レファレンス担当者

利用者からレファレンスサービスが「見える」ためには、レファレンスサービスの場を確実に用意するばかりではなく、それを担当する図書館職員の存在が明確になることが望ましい。かりに、レファレンスデスクが整えられていても、そこに担当者が常駐していないのでは、かえって利用者の不信を助長する可能性も生じる。それゆえ、

- ・レファレンスデスクには、レファレンス担当者を常駐させる。

という指針を示した。もちろん、レファレンスサービスの場が、貸出カウンターと一体となっているような場合には、その独立性を確保する努力をした上で、そこに担当者を常駐させると読み替えることになる。

また、この指針は、「常駐」という考え方を重視している。例えば、レファレンスサービスの場が、貸出カウンターと一体となっていると、利用の混雑によって、レファレンス担当者が貸出・返却作業の「応援」をすることが一般的となっている。日本では、こうした対応は当然とされているが、欧米の図書館では、「職務分担」の考え方から、「応援」しないのが普通である。「応援」中は、自分の職務がおろそかになると捉えるからである。レファレンス担当者は、利用者からの質問に対応できるよう、常にサービスの場にいることこそが「職務」なのである。「常駐」という表現には、これまでの日本の図書館において当たり前となっているやり方を再検討する期待も込められている。

次に、レファレンス担当者は、誰でもよいというものではない。レファレンスサービスが、図書館職員の専門的業務であることから、専門的知識と技術の保持は不可欠である。そのため、

- ・レファレンス担当者は、専門的知識と技術を有した図書館職員を配置する。専門的知識と技術は、図書館情報学を学び、経験によって高めていることを前提とする。

を指針として示した。その上で、経験による向上を支えるための研修の意義を強調するために、

- ・レファレンス担当者は、日常的な OJT を行うとともに、研修会に参加して、技能の向上に努める。

を指針として掲げている。

ただし、図書館によっては、専門的知識と技術を有している図書館職員を、レファレンスデスクに常に配置できるとは限らない。訪問調査の対象館でも、この点に苦労している館が少なからずあった。しかし、そうした場合でも、担当者にまかせっぱなしにするのではなく、専門的知識と技術を有する図書館職員が指導する体制を整え、結果の報告を随時求め、点検と評価を怠らないよう努力していることが確認できた。この点を踏まえて、

- ・専門的知識を有していない図書館職員をレファレンスデスクに配置する場合には、専

門的知識を有する図書館職員が指導し、かつ、点検・評価を厳格に行う。

を「別法」となる指針として示した。

2.2.6 レファレンスコレクション

レファレンスコレクションに関しては、まず、コレクションの整備と提示に関する次の三つの指針を示している。

- ・図書館の規模、財政、方針、利用者の要求などに基づいて、必要かつ十分なレファレンスコレクションを整備する。
- ・レファレンスコレクションは、一般コレクションとは別置する。
- ・レファレンスコレクションは、全面開架を原則とする。

レファレンスコレクションを別置することは、「施設と設備」の問題でもあるが、ひとまとまりにすることで、利用者へのアピールにもつながることからも重要と考えられる。このとき特に注意したいのは、開架書架と書庫との関係である。年刊刊行物に関して、最新年のものだけを開架し、後は書庫に収める手法を用いている図書館もあるが、レファレンス資料は、数年にわたり通覧するといった参照のしかたをすることも少なくない。それゆえ、過去のものを書庫に移す際にも、機械的な取り扱いは避けるべきであり、レファレンス資料の性質や利用のしかたを慎重に検討し、対応することが求められる。上記の最後の指針において、「全面開架を原則とする」と示したのは、こうした点を踏まえてのことである。

なお、レファレンスコレクションの別置については、所蔵タイトル数の少ない図書館においては、利用において逆効果であるとの意見も耳にする。調査に、一般資料も多用しなければならぬからでもある。それゆえ、「別法」となる指針として、

- ・レファレンス資料を一般資料と混排する場合には、レファレンス資料と一般資料との識別が、ブラウジングによってしやすいように配慮する。

を加えている。

次に、レファレンスコレクションは、既製の資料を購入して形成するばかりではなく、各図書館が独自に作成した資料をも含めて形成することから、下記の二つを指針として示した。

- ・二次資料（書誌、索引）を作成したり、インフォメーションファイルを編成したりするなど、自館作成ツールの整備に努める。
- ・利用案内に資するように、また、利用者の自発的な課題解決活動に役立つように、資料や情報の調べ方を案内したパスファインダーの作成に努める。

特に近年では、児童・生徒の学習支援のために、情報の探し方を案内する資料として、

パスファインダーを多くの図書館が鋭意作成している。情報の探し方に関する知識や技術は、多くがレファレンスサービスの専門的知識と技術と重なるからである。このことは、レファレンスサービスの知識や技術が汎用的である証でもあり、レファレンスサービスの裾野を広げるためにも、ますます積極的に取り組むことが望まれる活動である。

2.2.7 PR 活動

すでに述べたように、レファレンスサービスの存在そのものが、利用者にはおいそれと理解されない。したがって、サービスが行われていることとその意義、ならびに、サービスの範囲や方法について必ず明文化し、それを機会あるごとに利用者にしていくことが、PR 活動の基本と位置づける必要がある。そのために、

- ・レファレンスサービスを提供していること、また、提供しているレファレンスサービスの範囲や方法について、明文化し、利用者に伝える努力を行う。

を、指針として示した。

その上で、個別の PR 活動として、下記の四つを指針として掲げている。

- ・図書館内の掲示に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・館内案内図（フロアマップ）に、レファレンスサービスを提供している場を明示する。
- ・利用案内書に、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。
- ・図書館のホームページに、レファレンスサービスを提供している旨を明記する。

これらは、内容としては、当たり前なものばかりである。しかし、レファレンスサービスのことが、図書館内の掲示には示されているものの利用案内書にはなかったり、利用案内書の説明文とホームページの説明文が違っていたりすることも、図書館によっては見られる。また、図書館内のサインとホームページとで、異なる用語を使用していたりすることも少なくない。こうした食い違いは、利用者の混乱を招いたり、不信を誘発したりする遠因にもなることから、明記する手段や媒体に対する目配りを丁寧に行い、用語や説明文を調整しなくてはならない。そのために、

- ・掲示、館内案内図（フロアマップ）、利用案内書、ホームページなどに用いる用語や説明文がまちまちとならないようにする。

を、指針として掲げた。

2.2.8 記録

寄せられたレファレンス質問と、それに対する回答や回答プロセスを記録したものを「レファレンス質問処理記録」と言う。一般には縮めて、「レファレンス記録」とか「レファレンス事例」といった呼び方がなされている。この記録は、レファレンスサービスのアウトプット（成果）を示すものであり、様々な付加価値を生み出す。

まず、質問回答サービスがどのように行われたのか評価するためのデータとなる。また、図書館職員の研修の材料にもなる。さらに、蓄積されれば、同様の質問に対するレファレンスツールにもなり得る。もちろん、担当者間での引き継ぎに用いるといった事務的な利用も可能である。

国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業では、「レファレンス事例データベース」の構築が進められており、2005年12月には、一般公開もされている⁸⁾。これは、レファレンス質問処理記録を、この事業に参加する全国の図書館が登録して形成するデータベースである。このように、記録をデータベース化し、しかも、ネットワーク上で共有して活用することは、図書館のレファレンスサービスを広く全国に知らせる絶好の機会となっている。重要なのは、参加する図書館の協同作業で進められていることであり、基盤は各図書館での地道な活動、すなわち、記録の作成と保持に尽きる。そこで、こうした図書館界の最新の動向を重視し、また、今後の展開の可能性に着目して、ガイドライン（案）の項目の一つとして「記録」を位置づけ、下記のような指針を示した。

- ・対応したレファレンス質問、回答、回答プロセスなどを記録し、レファレンス質問の処理事例として残す。
- ・記録にあたっては、一定の書式を用意して対応する。

2.2.9 経営

『実態調査報告書』でも明らかなように、レファレンスサービスを行っていない図書館は皆無と言ってよい。しかし、組織的に十分な対応をしてサービスを提供している図書館が多いとは、とても言えない。それゆえ、ガイドライン（案）では、レファレンスサービスに対する組織的な取り組みを促せるように、下記の四つの指針を掲げている。

- ・レファレンスサービスを提供する部門（係）を設ける。
- ・レファレンス担当者を、分掌上、明らかにする。
- ・図書館の運営方針や活動内容を記した規程において、レファレンスサービスを提供する旨を明記する。
- ・レファレンスサービスの方針、サービスの範囲、受け付けるレファレンス質問の制約などを明記した内規やマニュアルを策定し、公開する。

これらのうち、規程、内規、マニュアルなどに関しては、2003年度の調査時に、各館の協力を得て、現物の収集に努めた。今回、それらのうち、特に規程については別途分析し、その結果を、本報告書に別稿として掲載した。

2.2.10 評価

レファレンスサービスは、図書館の他のサービスと比べて、その評価が難しいと考えられている。まず、定量的な指標として普及したものが少ない。せいぜい、レファレンス質問受付件数やレファレンス資料のタイトル数が用いられるくらいである。しかも、レファレンス質問の受付件数を評価の際に使用しても、貸出冊数のように大きな数とはならない

ことから、数値の持つ効果を期待することはできない。そのため、定量的な評価だけで、レファレンスサービスの有効性を主張することは困難である。一方、定性的な評価をしようとしても、レファレンスサービスの品質を測定するための評価方法は未確立である。また、標準的な規準に相当するものも見あたらない。

したがって、ガイドライン（案）では、下記の指針を示して、評価の重要性と基本的なあり方を強調するにとどまる。

- ・提供したレファレンスサービスの評価を行う。
- ・評価は、質問回答サービスとレファレンスコレクションに対して行う。
- ・評価は、定量的な評価と定性的な評価の両面から行う。

3 今後の課題

前章では、訪問調査で得られた知見をもとに、策定したガイドライン（案）を提示し、基本的な考え方を解説として付した。本章では、このガイドライン（案）をさらに充実させるための今後の課題を示し、まとめに代えたい。

課題は大きく分けると二つになる。一つは、今回の調査研究からは十分に明らかにし得なかった諸点について、今後調査を重ね、ガイドライン（案）をさらに整備することである。とりわけ、市町村立図書館におけるレファレンスサービスのモデルとして、明確にしていかななくてはならない研究課題は少なくない。具体的には、次のような課題を提示することができる。

- ・市町村立図書館では、どのような位置にレファレンスデスクを設置すれば、サービスの効果が高まるのか。
- ・市町村立図書館のレファレンス担当者に求められる専門的知識と技術は、どのような教育プログラムによって、効果的に育成することができるか。
- ・市町村立図書館において、必要かつ十分なレファレンスコレクションとは、どの程度の規模であり、また、内容であるのか。
- ・市町村立図書館の利用者向けにどのような説明をすれば、レファレンスサービスに関する理解が高まるのか。
- ・市町村立図書館において、レファレンス質問の処理記録を広めるためには、どのような業務フローにすればよいか。
- ・市町村立図書館の規程や内規には、レファレンスサービスに関する方針、サービスの範囲、受け付けるレファレンス質問の制約などを、どのように記せばよいか。
- ・市町村立図書館のレファレンスサービスを評価するには、どのような方法を用いればよいか。

もう一つは、このガイドライン（案）の検証である。すなわち、これが市町村立図書館のレファレンスサービスの改善に資するかどうか、その有効性を明らかにしなくてはならない。そのためには、ガイドライン（案）に対する関係者の意見聴取を進めたり、ガイド

ライン（案）に基づいてサービスを再構築したりすることが必要である。また、問題点を洗い出し、指針を改訂する必要がある。こうした実証的研究を積み重ね、「（案）」の一文字がなくなるまで、進めていくことが今後の課題として求められる。

謝辞

訪問調査にあたって、本文中に記した図書館及び各館の担当者のご協力に、心から感謝申し上げます。

注

- 1) 全国公共図書館協議会『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』2004、52p.
- 2) 全国公共図書館協議会『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』2005、121p.
- 3) これらとは別に、筆者の他の研究の一環として、2005年度に下記の図書館を訪問し、レファレンスサービスに関する情報を収集した。本報告書執筆にあたっては、その情報も参考にしていることを付言しておく。
菊陽町図書館（熊本県）
粕屋町立図書館（福岡県）
富里市立図書館（千葉県）
光町立図書館（千葉県）
（以上、訪問順）
- 4) 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編『図書館情報学用語辞典』第2版、丸善、2002、273p.
- 5) 日本図書館協会用語委員会編『図書館用語集』3訂版、日本図書館協会、2003、366p.
- 6) 図書館用語辞典編集委員会編『最新図書館用語大辞典』柏書房、2004、643p.
- 7) 近年の関連文献を確認する場合には、次のレビュー記事が有用である。
小田光宏「レファレンスサービスの新しい潮流（研究文献レビュー）」『カレントアウェアネス』No. 283、2005. 3、p. 21-26.
- 8) レファレンス協同データベース事業については、下記のURLを参照のこと。
<http://www.ndl.go.jp/jp/library/collabo-ref.html> [2006. 3. 10 確認]
また、一般公開されているデータベースについては、下記のURLを参照のこと。
<http://crd.ndl.go.jp/jp/public/> [2006. 3. 10 確認]