第１部

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～

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 ～

小田　光宏（青山学院大学）

1　課題

1.1　趣旨

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ている。このプロジェクトでは、日本の公立図書館のレファレンスサービスの実態を質問紙調査によって明らかにし、現状を把握するための基礎データを得るとともに、今後の発展を促すことを主たる目的としている。調査データの概要は、『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、『報告書』と記す。）として、すでに公表している。

本稿は、この『報告書』に示された諸データに対する分析の結果を記すものであるが、あわせて、日本の公立図書館のレファレンスサービスが抱える複雑な様相を指摘し、解決に向けての視座を提示することをねらいとする。インターネットが急速に普及し、多様な情報を瞬時に遠隔地で入手できる社会が到来し、図書館の情報サービスとしてのレファレンスサービスもまた変化し、種々の模索が続けられている。こうした時期に、調査データの分析という作業を通して、改めてレファレンスサービスとはどのようなものかについて私見を述べ、今後のレファレンスサービスの行方を考察するための材料を提供する機会を与えられたことに、心から感謝したい。

1.2　調査後のヒアリング

このプロジェクトに対して、筆者自身は、2003年度の開始時点から助言者としてかかわった。すなわち、質問紙調査の計画、実施、集計のそれぞれの段階において、調査の実質的な主体であったプロジェクトチーム（チーフ：吉田昭子、東京都立中央図書館）と意見交換を行い、関連する諸事情に配慮しながら調査を完結するまでに至った。『報告書』においては、単純集計結果を設立主体別の数値表と帯グラフ（一部の設問では、円グラフと棒グラフ）で示し、一定の傾向のみをコメントとして記すこととした。

このように、『報告書』では、設問間の関係に基づく考察やクロス集計に基づく分析などは行なっておらず、これは、2004 年度の発展的課題とされた。この発展的課題は、当初、上記プロジェクトチームと筆者とのコラボレーションによって更に進めることを予定したが、チームを存続させることが難しい事情が生じ、計画を変更することとなった。代替的な措置として、10 名程度の研究者ならびに実務者に依頼し、調査データに対する所見を求め、筆者と意見交換を行う機会（以下、「ヒアリング」と記す。）を設定した。対象者は文末に示す通りであるが、レファレンスサービスに関して発言していたり、実務に精通している方とした。本稿では、その機会に得られた知見を筆者なりに整理して、考察ならびに分析を行う際に活用した。

2 調査の意義に関する検討

2.1 調査の基本的認識

『報告書』の「はじめに」では、次の記述がある。

> インターネットの急速な普及とともに、国内外で新しい情報サービスが展開されている今、レファレンスサービスをとりまく状況も大きく変化しています。しかし、公立図書館のレファレンスサービス業務の実態に関するデータは必ずしも多いとはいえず、レファレンス業務の現状を全国規模で把握することは難しい状況にあります。

本調査の意義の基本は、この記載から理解することが十分にできよう。一つは、ネットワーク環境のもとでの現状把握である。インターネットの普及を契機として、新たな情報サービスが公立図書館にも希求され、また、試行されているという現実があると判断される。『2005 年の図書館像』[2)]に示された公立図書館の地域における役割も、ネットワーク環境下を前提としている。その上で、新たな図書館サービスの構築が目指されているが、その中心に位置づけられているのは情報サービスである。それゆえ、「図書館の情報サービス」として長年にわたる取り組みがなされてきたレファレンスサービスにおいても、変化が余儀なくされていると予測されるものの、その実態は必ずしも明らかになっていないことから、今回の調査が計画されたのである。

もう一つは、基礎データの蓄積である。公立図書館のレファレンスサービスに関しては、様々なイメージが語られるものの、全国規模の客観的なデータに基づく状況の確認は、少なくとも過去十数年間を眺める限り皆無である。特定館あるいは特定地域に限定しての調査や事例報告は、多いとは言えないが確かに存在する。[3)] また、『日本の図書館』の調査に見るように、「レファレンス質問の受付件数」といった特定の事項だけが明らかになっているにとどまる。しかし、地域性や特定館の独自性が影響することが避けられないことから、そして、多様な活動が展開している事情から、そうしたデータだけでは、レファレンスサービスに関するイメージを固めるわけにはいかない。それゆえ、全国規模で、レファレンスサービスを構成する諸要素に関して、できるだけ幅広く調査によって把握することが求められたのである。ほかに代わるもののない基礎データの提示というこの点は、図書館界に対して、本調査が果たした最大の貢献であると言っても言い過ぎではない。

2.2 調査主題の重要性

上述した基本的意義とは別に、レファレンスサービスというテーマの持つ重要性に関して認識しておくことが求められる。すなわち、この時期に、なぜレファレンスサービスを取り上げたかという問題である。

筆者の考えるところでは、このサービスに対して、図書館界からの高い期待が根底にある。あるいは、図書館関係者の危機感を表しているとも言えよう。現代の公立図書館は、その位置づけに関して、これまでにない荒波に揉まれている。図書館員の専門職制度の確立は、長年にわたる懸案事項でありながら、いまだ明るい展望はなく、むしろ、派遣職員の増加など、後退と言ってもよいような状況が生まれ始めている。経営面においても、経費の削減が及ぼす種々の影響は避けがたく、根幹業務にまで外部委託が広がり始めている。また、PFI による図書館建設、そして、指定管理者制度の導入といった図書館にとっては不安も大きい事情が渦巻いている。さらに、公立図書館は、

1970 年代以降、資料提供を「貸出」という方法で具体化して住民に示し、日本の経済的な成長と歩調を合わせるように、図書館そのものを発展させる流れを形成してきた。しかし、『市民の図書館』[4]に象徴されるこうした手法は、1990 年代には主導力を失い、図書館サービスの新たな基軸が求められている。近年では、図書館の貸出サービスそのものが、出版界や著作者から批判の対象ともなり、「無料貸本屋」と揶揄される発言まで登場する。[5]

こうした背景のもとで、いま、図書館の存在意義はどこにあるのか、また、どのような知識ならびに技術を有する図書館員が必要なのか、再検討することが社会的にも求められていると言ってよい。この再検討において、レファレンスサービスは、最重要キーワードの一つとなる。

まず、図書館における新しい試みが、近年目覚ましく進められているが、それらはみなレファレンスサービスにおいて扱われてきた知識や技術を基本としている点に特徴がある。「ビジネス支援」は、ビジネス活動を支援するための情報提供サービスを中心としている。したがって、「医療情報提供」と同じ土俵に乗せることが可能であり、「主題別情報提供サービス」の一つと位置づけることになる。また、情報リテラシーの育成とも関連して、図書館による情報活用講座の実施が目立つが、そこで扱われる技能はいずれも、レファレンスサービスの一環として行われてきた利用者教育（利用案内、利用指導）との関係で効果的に整理できる。

次に、ネットワーク環境を利用した試行的なサービスや実験事業の中に、レファレンスサービスを基盤としたものが見受けられるようになっている。すなわち、「デジタルレファレンスサービス」の実践が、すでに始められているのである。「デジタルレファレンスサービス」は、インターネットを利用したレファレンスサービスの総称と位置づけるのが妥当であり、電子メールでのレファレンス質問の受付、ネットワーク上での協力レファレンスサービスシステムの構築、レファレンスデータベースのネットワーク上での形成と共有、レファレンスリンク集の掲載といった、様々な活動が含まれている。レファレンスサービスは、ネットワーク時代における新たな図書館サービスとして高い期待が寄せられているテーマなのである。

最後に、図書館員にとっての専門的業務の中核になるものとして、レファレンスサービスが位置づけられ、その知識や技術の養成・向上に対する関心が高いことが指摘できる。この指摘は、三つの面から導き出せる。

第一は、現行の司書養成のカリキュラムにおける領域構成である。現行カリキュラムは、1997 年に改正された「図書館法施行規則」に基づくが、改正前のカリキュラムとの関係を考慮すると、いくつかの特徴が指摘できる。詳細は別稿[6] に譲り、骨格となる構造だけを示すと、現行カリキュラムでは、図書館経営・計画、情報サービス、図書館資料・資料組織法が大きな役割をしているのである。この中で、情報サービスはもちろん「図書館の情報サービス」であるレファレンスサービスであり、司書養成上の主要な領域として位置づけられている。

第二は、第一の点とも関係するが、図書館員に対する研修プログラムにおいても、ほぼ同様の構造が見られることである。国立教育政策研究所社会教育実践研究センターにおいて実施されている「図書館司書専門講座」のプログラムを過去数年分見ても、あるいは、日本図書館協会の「中堅職員ステップアップ研修」を見ても、基本構造は、図書館経営・計画、情報サービス、図書館資料・資料組織法となっている。したがって、司書養成の理論的側面ばかりではなく、実務者の能力向上においても、レファレンスサービスを取り上げる現代的な意義があると受けとめられる。

第三は、図書館員有志の活動において、1990 年代以降レファレンスサービスの知識や技術を高めようとするものが現れ、単発に終わらずに一定の広がりを持って、しかも、継続して行われているこ

とである。三多摩地区の図書館員有志で始められた「レファレンス探検隊」は、その後、名古屋、神奈川などでも行われている代表例である。正規の研修ではなく、図書館員が自己の能力開発を自由意思に基づいて行う背景には、このサービスに対する単なる憧れ以上のものがあることはまちがいない。

なお、こうした三つの点とも関係するが、レファレンスサービスの実施に必要な理論的知識や実践的技術は、図書館員の専門的能力の一部であるという、図書館員あるいは図書館界の強い共通認識がある。しかも、この認識は、最近になってようやく形成されたものでは決してなく、古くからあったと考えられる。この認識を現在強調しなければならない背景には、図書館員の役割に対する危機意識によるところがやはり大きい。専門的な能力を持った図書館員でなくては実践できない図書館サービスがあることを、図書館の外部に、場合によっては、図書館の設立母体に対して示していくことが、緊急の課題と受けとめられているのである。少なくとも、貸出・返却デスクで、バーコードリーダーを操作するのが図書館員であるとのイメージを払拭したいとの強い願いを、そこから感ぜずにはいられない。

3 調査の概要に対する考察

3.1 調査方法

調査の概要は、資料 1 に示す通りであるが、ここでは、その要点を確認する。調査は、平成 15 年 10 月に、質問紙法で実施された。対象となったのは、全国の公立図書館の中心館である。ここで、「中心館」という位置づけをしているのは、自治体によって組織構成が異なるためである。すなわち、「中央館」という体制をとる自治体では、当該館が対象となる。一方、複数の「地域館」を配置している自治体の場合にも、他館よりも規模が最も大きく、図書館経営上中心的な機能を有する館があるとの前提で、その館を対象にしたことになる。なお、正確には、設立母体は「自治体」だけではなく、地方自治法の規定に基づく「一部事務組合」もあり、広域図書館も調査対象となっている。ただし、煩雑な記載を避けるため、本稿では、「自治体」と表記し、「一部事務組合」もそこに含めることとする。

調査票の配布と回収は、地域別に自治体の層構造を利用して実施している。すなわち、配布は、全公図事務局から各都道府県立図書館の中心館へ、そして、そこから各自治体の調査対象館へ、回収は、逆のルートとしている。配布数、回収数（回収率）は、資料 1 の表に示すものとなる。

ここで最も注目すべきは、回収率が極めて高い点である。本調査は、公立図書館の中心館に対する全数調査となっている。一般に、質問紙調査においては、標本（サンプル）調査を行うことも少なくない。しかし、公立図書館を対象にした場合、設置自治体の地域的な違いが大きいことから、結果の妥当性を考えた場合、標本調査には難もある。一方、全数調査の場合には、回収率を高めることが基本的な課題となる。この点で、本調査は、市立図書館と町村立図書館のごく一部が未回収であるものの、全体で 98.7%という高回収率を実現できており、調査結果は全国の状況を反映したものとなっていると、統計的に判定することができる。

3.2 調査内容

本報告の末尾には、資料 2 として、『報告書』の中から設問と単純集計表を抜き出して作成した「抜粋」を付している。また、資料 3 は「調査票」である。個別の設問と集計数値については、これらを参照してもらいたい。本項では、調査票に沿って、調査内容の骨子を検討する。

調査票は、下記の 6 部から構成されている。

Ⅰ 図書館業務の機械化について
Ⅱ レファレンスサービスの実施体制について
Ⅲ 電子メールによるレファレンスサービスについて
Ⅳ レファレンス処理手順･処理方法について
Ⅴ レファレンスサービスにおけるインターネットの使用について
Ⅵ レファレンスサービスの推進について

Ⅰは、図書館システムの導入状況を尋ねている（「資料 2」では省略）。この設問は、全公図の 2001/2002 年度研究プロジェクト「公立図書館における電子図書館のサービスと課題」[7]における同様の設問の結果との比較を目指したものであり、今回のテーマと直接的な関係を持つものではない。ただし、これからのレファレンスサービスが、図書館システムの存在を前提として進められると予測できることから、前提となる条件の確認という点で意味を持つ。

Ⅱは、レファレンスサービスの実施の物理的な環境や組織的な対応状況、レファレンスコレクションやサービスの基準といった準備的な業務にかかわる設問が用意されている。また、レファレンス質問の受付方法について確認しており、その質問を展開させる形で、Ⅲが組み立てられている。さらに、処理手順や処理方法の詳細については、Ⅳにおいて、レフェラルサービスとレファレンス記録に絞った問いを設けている

Ⅴは、デジタルレファレンスサービスの可能性を考慮に入れた設問となっている。とりわけ、ウェブページの利用方法を中心とした、具体的なインターネット活用に関する状況を明らかにしようとしている。

最後に、Ⅵでは、レファレンスサービスのマネジメントにかかわる諸側面が扱われている。すなわち、PR、研修、関連行事といった内容が取り上げられている。

なお、各設問の立て方や選択肢の設け方に関しては、全公図全国調整委員の意見を参考にしながら、公立図書館の現実と極端にかけ離れることのないよう考慮した。一方、設問や選択肢を提示することにより、サービスの望ましい状態や可能性を回答者に意識してもらう効果、つまり、啓発的な効果があることも視野に収め、レファレンスサービスの充実に向けての調整を行なっている。ただし、「ヒアリング」においては、設問･選択肢の一部に、都道府県立図書館には答えやすいが、区市町村立図書館には答えにくいと思われるものがあるとの指摘があった。

3.3 調査データの示す状況

本調査の方法ならびに設問を概観すると、次のような性質を帯びていると判断される。言い方を換えれば、これらは、本調査における制約あるいは限界であると受けとめることもできる。こうした問題については、今後の発展的な調査において明らかにすべき課題である。

(1) 実施の有無を基本としている
(2) 中心館における状況が示されている
(3) 成人対象のサービスを想定している

(1) は、レファレンスサービスの諸側面に関して、回答館における実施の有無が設問の趣旨となっていることを意味する。例えば、調査票のⅥ(3) は「レファレンスサービス事例 (質問や処理過程) を記録していますか (受付票を含む)」となっている。選択肢は、「記録している」「選択して記録している」「記録していない」である。このように、基本的には実施の有無が尋ねられており、どのような質問を記録しているのか、あるいは、どのような項目 (内容) を記録しているのかといった点にまで踏み込んだものとはなっていない。

(2) は、3.1 で触れたように、調査票は自治体の中心館に配布され、回答が依頼されていることを意味する。したがって、同一自治体内にある分館や他の地域館の状況を反映したデータではない。また、中心館は自治体内の図書館の中で、施設の規模、所蔵資料数、図書館員数などにおいて比較的大きいことが予想され、得られたデータに一定の傾向が潜在していることがあり得る。

(3) に関しては、本調査では特に断ってはいないものの、成人を対象にしたレファレンスサービスをおおむね想定していると言ってよい。すなわち、実際の図書館においては、児童に対するレファレンスサービスも行われており、その実態は成人対象のレファレンスサービスと異なるものと考えられる。しかし、本調査においては、児童サービスの一環として行われるレファレンスサービスにかかわる設問を用意していない。したがって、基本的には、成人を対象にしたサービスの状況を明らかにしたものと認識するのが妥当と言えよう。

なお、上記の性質とは別に、調査時点と本報告が公開される時期との間で、数値の扱いに注意しなくてはならないことが、一つ生じている。それは、自治体の合併による影響である。全国各地で、多くの市町村が合併し、新しい市が誕生しており、分母となる数値が大きく異なる。したがって、今後実施する調査や新たなデータと比較する際には、慎重に調整する必要がある。

3.4 分析に際しての問題意識

本報告では、以下のような、問題意識を設定している。そして、次章の各節において、それぞれに関連する集計結果を拾い、そのデータを分析して、レファレンスサービスの実態に迫ることを試みている。

(1) レファレンスサービスは、利用者から見えているか。
(2) レファレンスサービスは、組織的に行われているか。
(3) レファレンスサービスは、標準化が目指されているか。
(4) レファレンスサービスは、どのような図書館員によって提供されているか。
(5) レファレンスサービスは、デジタル時代に対応しているか。
(6) レファレンスサービスは、裾野を広げているか。

なお、こうした問題意識は、もとより筆者の個人的な認識に基づくものであるが、「ヒアリング」において得られた種々の参考意見や助言の趣旨とも多くは一致していた。すなわち、多くのヒアリング対象者と共有できる問題意識であることを確信した。したがって、現在の公立図書館のレファレンス

サービスを分析する視座として、有効性が高いと判断される。

4 集計結果に対する分析

4.1 レファレンスサービスは、利用者から見えているか

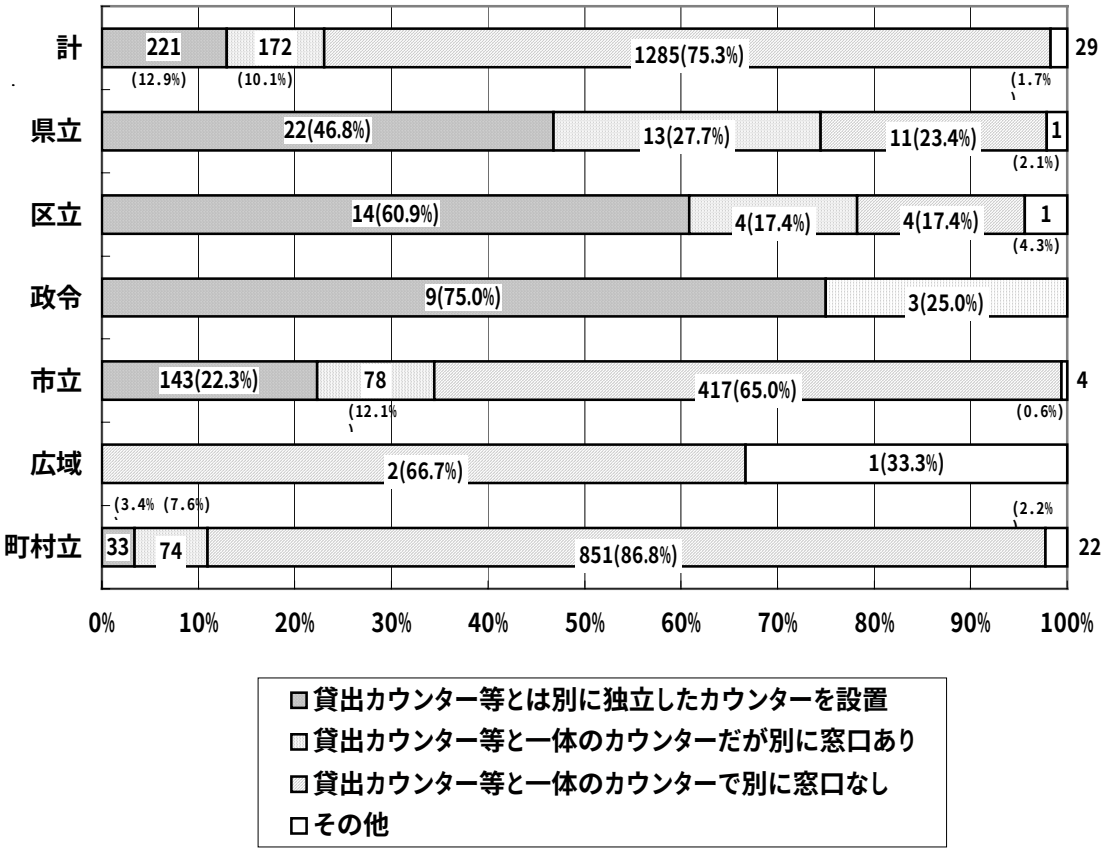
レファレンスサービスの抱える課題の一つは、このサービスの存在が、利用者になかなか理解してもらえないことであると、しばしば耳にする。このことは、「ヒアリング」においても、二つの文脈において異口同音に発せられている。一つは、「レファレンス」という言葉そのものが耳慣れないことから、利用者に浸透していないという意見である。それゆえ、活動面を表す「調査業務」や、現象面に目を向けた「相談業務」に言い換えて、利用者向けに表示している図書館が多いとされる。もう一つは、図書館内において、利用者の目に見えるように位置づけられていないことが、利用者の理解を妨げているという意見である。すなわち、貸出･返却は、入口付近にカウンターが設置され、そこでどのようなことが行われているのか、来館者であればすぐさまわかるようになっているのに対し、レファレンスサービスは、どこで行われているのかさえわからない状態の図書館が少なくないとされる。すなわち、図書館の奥まったところに位置していたり、場所さえ確保されていなかったりするのである。

本調査において、「レファレンスサービスは、利用者から見えているか」という問題意識に関係する設問は、次の三つとなっている。

Ⅱ(1)レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか。
Ⅱ(2)レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか。
Ⅱ(5)開架の参考図書はどのように配置していますか。

4.1.1 カウンターの設置

Ⅱ(1)は、レファレンスサービスの場となるレファレンスデスク(カウンター)の設置について、直截的に尋ねたものであり、下図に示す結果となっている。この設問の結果においては、施設の点でレファレンスサービスが利用者の目に見えるようになっているかどうかを確認できる。



独立したカウンターの設置の状況は、市立図書館では 22.3%と低く、町村立図書館においてはわずかに 3.4%しかない。一方、区立図書館は、60.9%と比較的高い数値となっている。これについては、二つの要因が絡んでいると考えられる。一つは、図書館の規模の影響である。小さな規模の図書館では、複数のカウンターを用意することが難しいという事情が現れていると解釈できる。もう一つは、図書館施設の建築年代との関係である。明確な数値までは把握できないものの、町村図書館において比較的最近に建設された新館では、諸機能を一つにした統合（総合）カウンターの設置が多いといった事情が関係している。

選択肢の「貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置」と「貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり」は、「レファレンスサービス用の窓口がある図書館」という認識をすることができる。そこで、この二つの選択肢の数値を合計すると、次のようになる。この数値が、レファレンスサービスが行われている場所が利用者に見える図書館の姿である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
レファレンスサービス用の窓口がある図書館	393	35	18	12	221	0	107
	23.0%	74.5%	78.3%	100.0%	34.4%	0.0%	10.9%

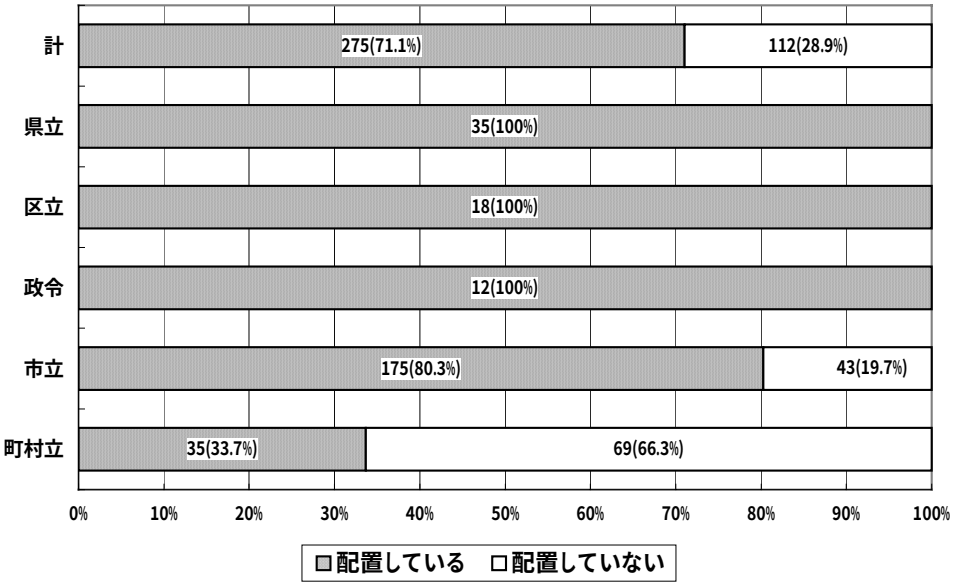
表 1

なお、「ヒアリング」においても、利用者は図書館員が何か作業をしていると尋ねるのを遠慮することが多いことから、貸出カウンターとは切り離された窓口とすべきであるとの意見が大勢を占めた。

中にはさらに厳しく、貸出カウンターの横に位置することは、結果としてレファレンスサービスを妨げる可能性が高いとの考えも表明されている。すなわち、たとえ窓口が切り離されていても、一つのカウンターに並んでいれば、混雑して利用者が行列を作っているときに、日本の図書館では応援しないわけにはいかず、その結果、レファレンスサービスの場が図書館員不在となってしまうというものである。

4.1.2 職員の配置

Ⅱ(2)は、Ⅱ(1)の設問において、「貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置」あるいは「貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり」を選択した図書館、すなわち、表 3 に示した数の図書館に尋ねた設問である。すなわち、レファレンスサービス用の窓口があったとしても、そこに図書館員が不在であっては、やはり、利用者からは何が行われているのかわからず、また、レファレンス質問を寄せやすいとは言えない。この結果においては、市立図書館の 19.7%と町村立図書館の 66.3%が、図書館員を配置していないということ確認できる。

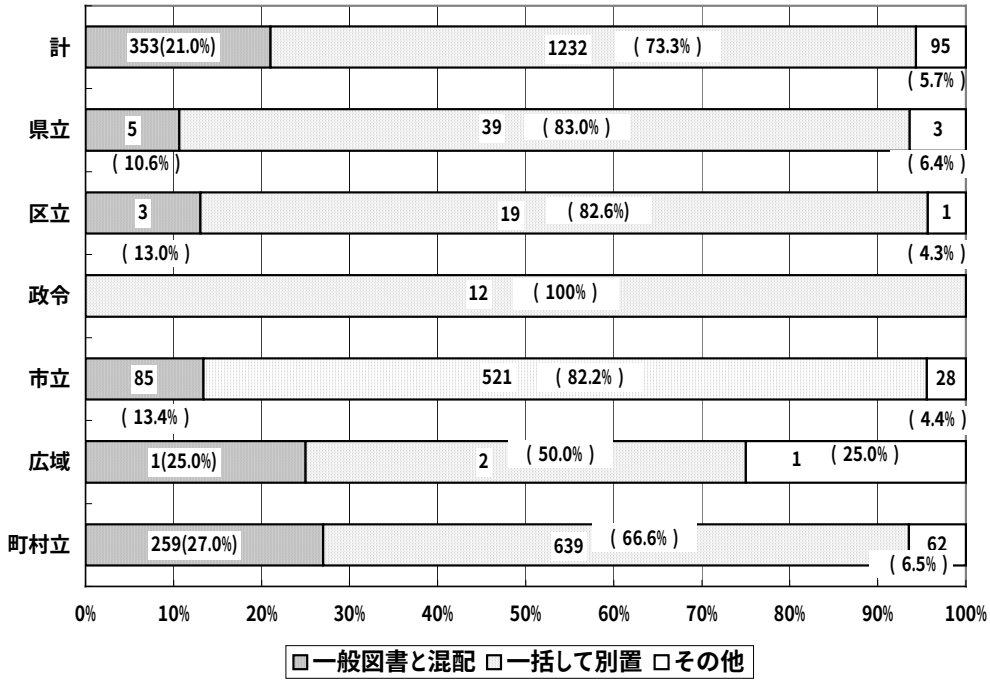


図書館員を配置していない事情については、二つの可能性が考えられる。一つは、人員削減の影響で、当初は配置していたものの現在は配置できない状況にあるという場合である。もう一つは、当初から職員を意図的に配置していない場合である。すなわち、貸出カウンターやフロアなどで利用者からレファレンス質問が寄せられたときに、利用者をカウンターまで案内してサービスを行うといったやり方をしている図書館を意味する。

ここで、Ⅱ(1)とⅡ(2)をクロス集計すると、「貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置」していると回答した 221 館中、「配置している」と回答したのは 187 館であるのに対し、「貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり」とし回答した 172 館中、「配置している」と回答したのは 88 館にとどまり、両者の間に大きな格差があることがわかる。すなわち、独立したカウンターではなく、貸出カウンター等との一体型カウンターでは、たとえ窓口が用意されても、図書館員が配置される可能性は低くなってしまうという実状が明らかになっている。

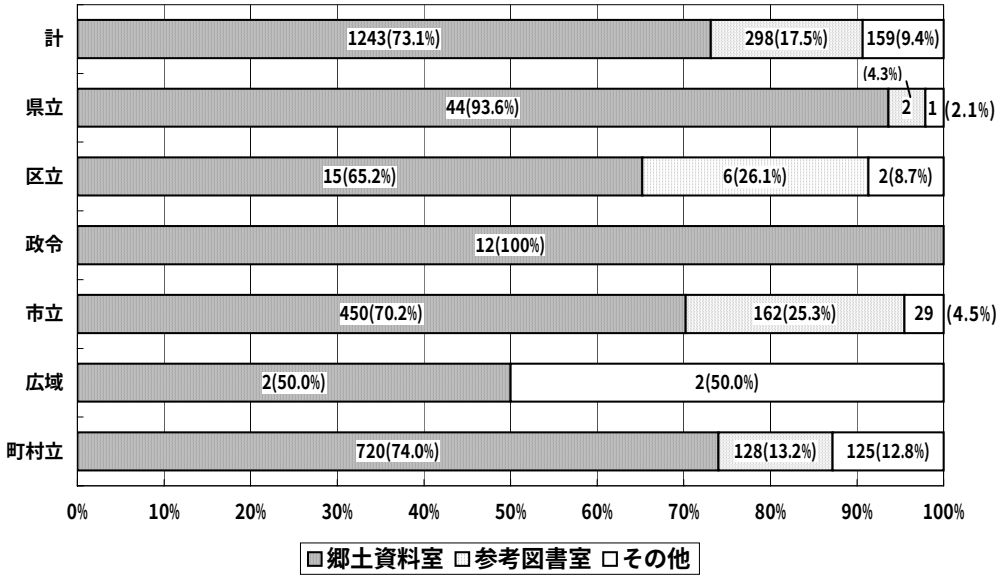
4.1.3 参考図書の配置

Ⅱ(5)からは、レファレンス情報源が別置されることによって、その存在が利用者に確実に示されているかどうかを確認できる。ただし、設立母体に応じて、解釈を変える必要がある。すなわち、県立図書館に関しては、館そのものがレファレンス図書館として機能している場合があり、「一般図書と混配」とあっても、他の種類の図書館とは事情が異なるからである。混配と別置の選択に関しては、二つの要因がある。一つは、蔵書規模が小さく、レファレンス情報源だけをあえて別置するまでもないという場合である。町村立図書館において、混配の数値が高くなる理由となる。もう一つは、図書館の経営方針として、利用者の書架上での資料探索の便宜を考慮し、混配方式を採用しているという場合である。この点「ヒアリング」においても、こうした考え方をしている市町村立図書館は、決して少なくないとの意見も出されている。ただし、混配していると言っても、禁帯出の対象となっており、すぐさま貸出用のコレクションに加えられている考えるわけにはいかない。



ちなみに、Ⅱ(1)とⅡ(5)をクロス集計すると、「貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置」していると回答した221館中、「混配」は20館であるのに対し、「貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり」と回答した172館中、「混配」は19館である。一方、「貸出カウンター等と一体のカウンターで別に窓口なし」と回答した1285館では、304館となり、有意な相関があることがわかる。

なお、Ⅱ(5)と関係する設問に、Ⅱ(6)がある。公立図書館のレファレンスサービスでは、地域情報の提供の占める割合も高いと言われており、したがって、参考図書と地域史資料(郷土資料)とは、密接な関係を持つ。また、図書館によっては、レファレンスサービスの担当者が郷土資料の担当者を兼務していることがあり、両者が不可分の関係にあることも少なくないと予想した。そうした点を踏まえて、Ⅱ(6)では、「郷土資料はどのように配置していますか(参考図書と郷土資料との配置関係)」という設問になっている。



集計結果から、郷土資料を参考図書室に配置している図書館は、全体で 17.5%程度にとどまる。設問の趣旨とはややはずれるが、町村立図書館においても、4 分の 3 が郷土資料室（スペース、コーナー）を設けて配置しており、郷土資料の独立性が思いの外高くなっている。

4.2 レファレンスサービスは、組織的に行われているか

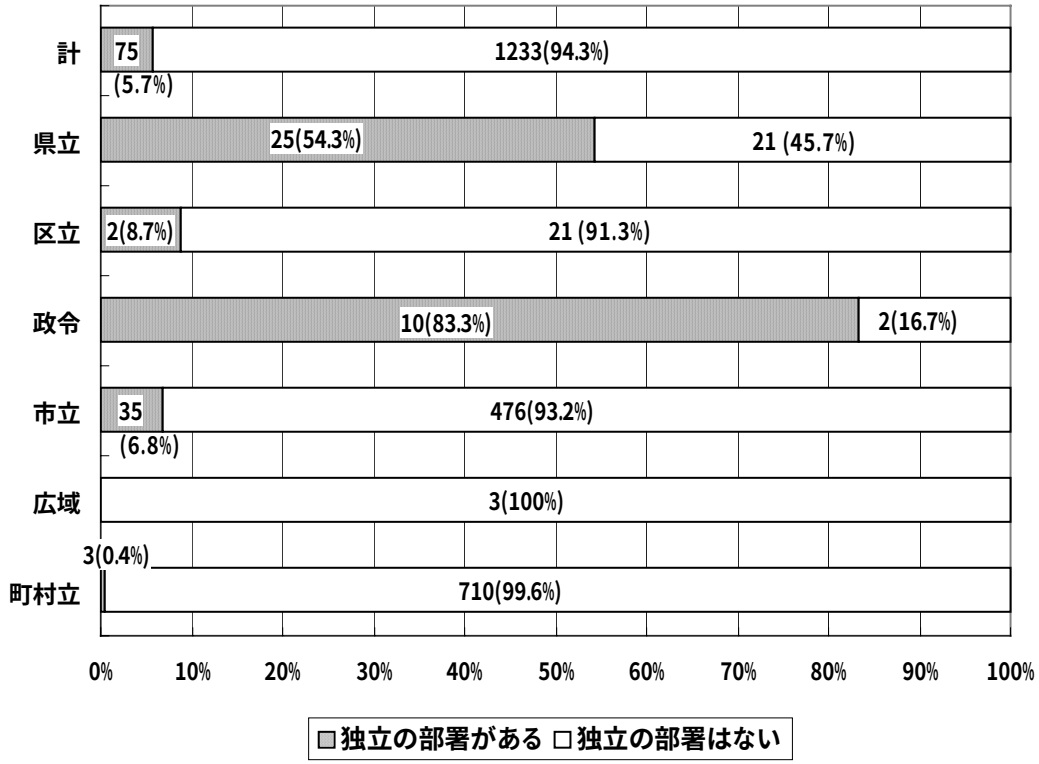
レファレンスサービスは、図書館員の専門的知識や技術に負うところが大きい。しかし、個人の力量にのみ依存する活動ではなく、図書館員集団によって組織的に展開するサービスである。また、利用者から尋ねられてその場しのぎに、誰かが対応するようなサービスではない。レファレンス質問に対して、誰が、どのように対応するのかが明確となっていなければならない。そして、サービスを有効かつ円滑に提供するための準備的な措置が講じられていなくてはならないのである。

本調査において、「レファレンスサービスは、組織的に行われているか」という問題意識に関係すると考えられる設問は多い。その中でも、以下の四つは、サービスの組織的な実施と確実に結びつくものである。

Ⅱ（3）レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか。
Ⅱ（4）事務分掌などでレファレンスサービスをとりまとめる担当者はいますか。
Ⅳ（3）レファレンスサービスの事例（質問や処理過程）を記録していますか。
Ⅵ（1）レファレンスサービスの PR を行っていますか。

4.2.1 独立の部署

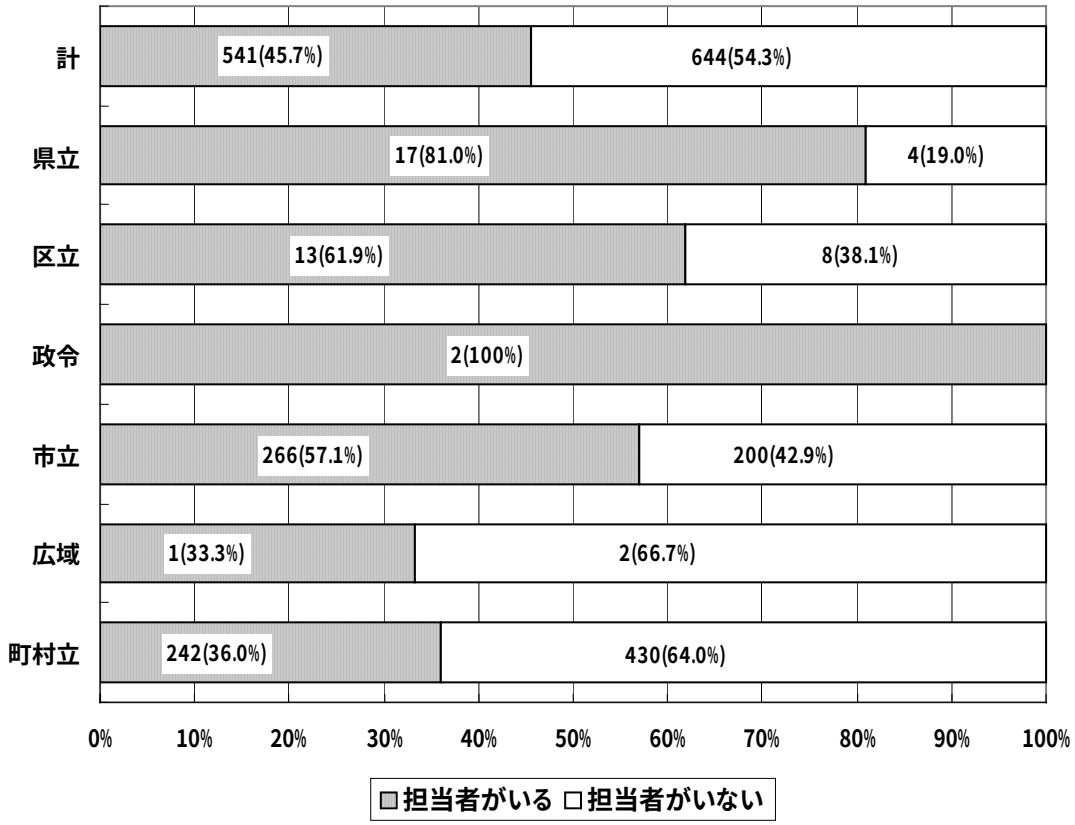
Ⅱ（3）とⅡ（4）は、レファレンスサービスを図書館の業務組織の点から捉える際に有効である。Ⅱ（3）では、レファレンスサービスが独立しているかどうかを尋ねたものである。



この設問に関しては、無回答が合計で 402 館と多いという問題が生じた。とりわけ、市立図書館では 132 館、町村立図書館では 268 館となっていた。原因は、調査票の設計上の問題が大きいと判断される。有効回答のみを考察すると、図書館全体にわたって独立の部署を持つのは、わずか 75 館にとどまるという結果となっている。部署が独立しているということは、その部署で行われる活動に独立させるだけのまとまりや広がりがあることを意味する。また、配置される図書館員の数も一定数に達していることを意味する。それゆえ、上記の結果からは、レファレンスサービスは、独立性に乏しいサービスとして位置づけられ、それに充てられる職員数も決して多くはないことを表している。言い方を換えれば、レファレンスサービスは、他の図書館サービスと組み合わさって一つの部署が形成されている可能性が高いことにもなる。さらに、図書館員もレファレンスサービス専従となっている場合が少ないことを予測させる。

4.2.2 とりまとめの担当者

Ⅱ(4)は、Ⅱ(3)の設問において、独立の部署がないと回答した 1233 館を対象に尋ねた設問である。すなわち、独立の部署がない場合でも、事務分掌においてレファレンスサービスをとりまとめる担当者が決められていれば、組織的な運営がなされているものと考えられるからである。規模の小さな図書館においては、図書館員の多くは、種々の業務を兼務しなければならないのは当然である。しかし、そうした場合においても、それぞれの業務に職員が無造作に携わっているのでは、図書館経営として質が低いとみなさなくてはならない。したがって、組織的にサービスが行われるためには、そのサービスを責任もって計画し、実行し、そして評価する主体が必要なのである。



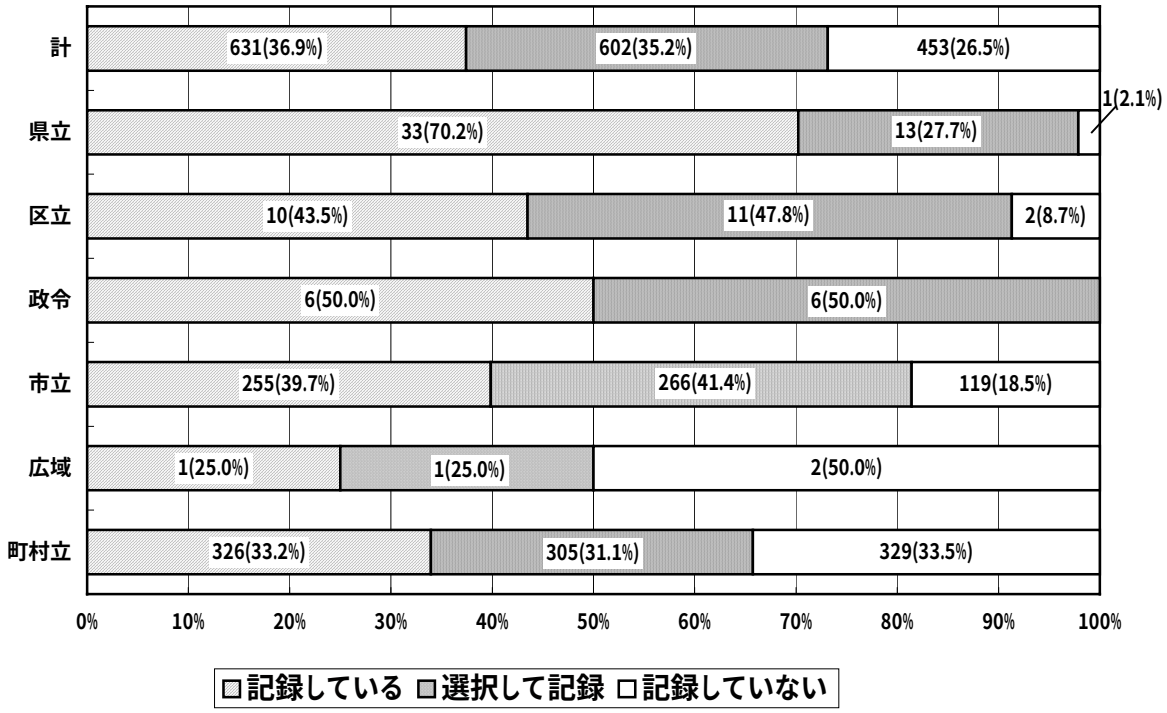
集計結果を見ると、独立した部署もなく、とりまとめる担当者も決められていない図書館が、有効回答1185館中の半数以上（54.3%）に及んでいることがわかる。町村立図書館に至っては、実に3分の2（64.0%）に達している。また、県立図書館においても、独立の部署もなく、担当者もいない館が4あるという事実が確認できる。規模の小さな組織において、一つ一つの業務の責任の所在を事務分掌上明確にしない傾向となりそうなことは予想していた。しかし、規模も大きく、歴史的にも「第二線図書館」として機能し、一般にレファレンスサービスを根幹の業務と位置付けているとみなされてきた県立図書館において、こうした実態が垣間見えたことは、レファレンスサービスばかりではなく、他の図書館サービスをも含めて、従来からのイメージを見直す必要性があることを示唆している。

ただし、「ヒアリング」において、設問中の「事務分掌」という表現が回答に正確に反映したのではないかという意見があった。すなわち、「実質的」にはとりまとめる担当者はいるものの、事務分掌上、どの係の仕事であるのかが明示されていない可能性がある。また、どの立場の図書館員が担当するかは、その都度決められていたりすることもあるという指摘である。しかし、仮にそのような状況があるとしても、組織的な運営という点では不十分ということに変わりはない。すなわち、事務分掌において、レファレンスサービスが明確に位置づけられていないことを意味するからである。

したがって、Ⅱ（3）とⅡ（4）で判断する限り、公立図書館において、レファレンスサービスの業務は行われているものの、業務組織の面で立ち後れているということになる。

4.2.3 レファレンス記録

Ⅳ(3)は、レファレンス記録についての設問であるが、組織的な運営という点で、レファレンス記録は三つの役割を果たす。第一は、記録を残すことによって、レファレンスサービスの結果を職員集団において共有することができるようになる点である。同じレファレンス質問処理を、他の図書館員に引き継いだり、複数の図書館員が協同して対応したりする場合には、最低限の記録が残されていることがまずは必要である。第二は、記録を残すことによって、様々な活用が可能になるという点である。一般的には、同一もしくは類似の質問に対する情報源としての活用、研修における活用、利用者への案内における事例としての活用などがある。第三は、レファレンスサービスの評価を行うための材料となることである。レファレンスサービスは、定量的な評価では、その有効性が十分には主張できない。レファレンス質問の件数をいくらカウントしても、そもそも実数値は低く、登録者数や貸出冊数のような見た目の「迫力」は、数値からは主張できない。重要なのは、利用者との関係で、どのような質(クオリティ)のサービスが提供できたかということに尽きる。したがって、レファレンス記録において、どのような質問に、どのように対応し、どのような結果が導き出されたかを示すことは、かけがえのない評価材料になると判断される。図書館の中には、レファレンス記録を館長決裁に回したり、場合によっては、教育委員会内で回覧したりすることを積極的に推し進め、レファレンスサービスに対する理解を促そうとしている例もある。



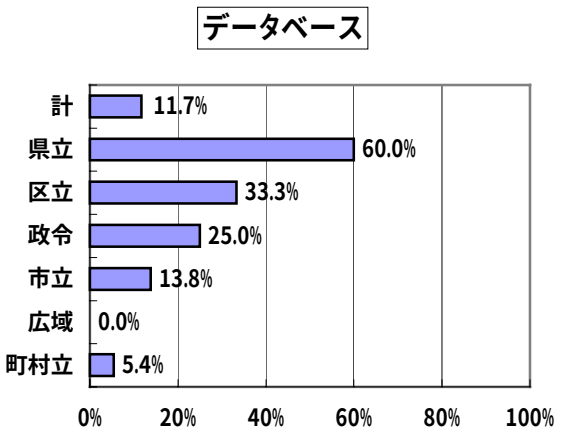
レファレンス質問の中には、実際に記録して残すまでもない単純な質問もあるし、実際の業務において、記録を残すことが難しい場面もある。したがって、すべてのレファレンス質問を記録しているかどうかよりも、選択してでも記録を残すことを、図書館としてきちんと位置付けているかどうかが重

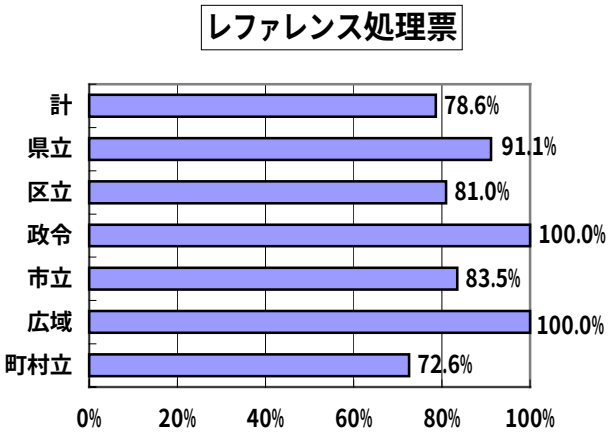
要となる。それゆえ、分析にあたっては、「記録している」と「選択して記録している」の回答数を合計して考察することとした。すなわち、集計において、何らかの形で記録している図書館は、県立図書館 46（97.9%）、区立図書館 21（91.3%）、政令市立図書館 12（100%）、市立図書館 521（81.4%）、広域図書館 2（50.0%）、町村立図書館 631（65.7%）であり、合計で 1233 館（73.1%）となる。

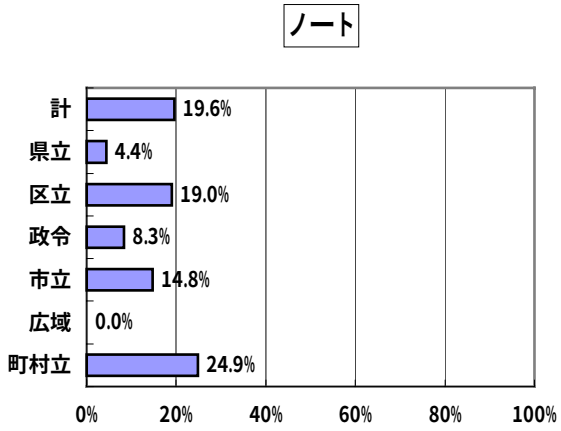
この数値は、筆者が予想していたよりも、はるかに高いものとなっている。「ヒアリング」においても、感心や驚きの声が印象的なくらいに多かった。このことは、レファレンスサービスの位置づけの複雑な様相を示すことにもなる。すなわち、上述したⅡ（3）やⅡ（4）の結果と比べると、大きな不整合が見られるからである。事務分掌上の担当者はいなくても、サービスは実践され、7 割を越える図書館で記録が残されているという姿が浮かび上がってくるからである。

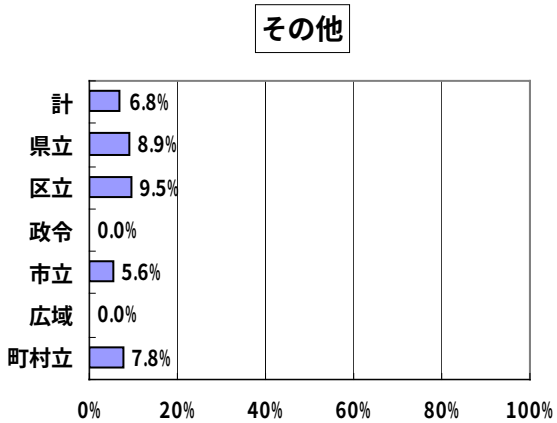
ここで、Ⅳ（3）とⅡ（3）ならびにⅡ（4）をクロス集計し、記録ととりまとめの担当者の関係を確認すると、次のようになる。まず、なんらかの形で記録している 1233 館中、部署があるかまたは担当者がいる館は 539、部署がなく担当者もいない館は 436、不明 260 であった。次に、記録をしていない 453 館中では、部署があるかまたは担当者がいる館は 75、部署がなく担当者もいない館は 248、不明 130 となる。すなわち、当然のことではあるものの、記録を残している図書館は、部署があるか担当者がいる図書館である割合が高いということを表している。

なお、Ⅳ（3）で「記録している」あるいは「選択して記録している」と回答した館には、さらに、Ⅳ（4）「どのような方法で記録していますか」を用意している。この設問では、「データベース（Excel 等簡易 DB を含む）」「レファレンス処理票（受付票を含む）」「ノート」「その他」の選択肢を示し、複数回答可で尋ねている。これには、1277 館が回答し、次のグラフのようになる。





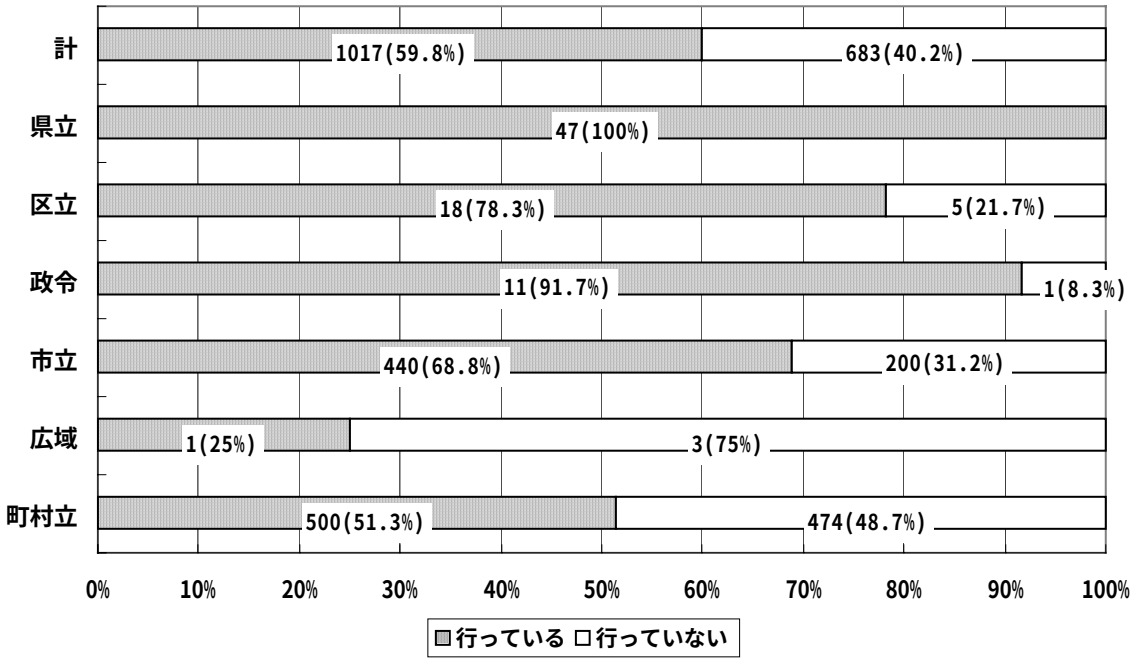




結果は、圧倒的にレファレンス処理票が多く、全体の 78.6%に達している。後述するデジタルレファレンスサービスとの関係では、データベース化が大きな課題となるが、これについては、県立図書館でも 60.0%にとどまり、市立図書館では 13.8%、町村立図書館では 5.4%と、いずれも低い数値となっている。回答パターンを確認すると、データベース化している 143 館中、他の方法を併用していないのは 26 館、レファレンス処理票を使用していると回答したのは 106 館、ノートを使用していると回答したのは 6 館、その他（メモ用紙など）と回答したのは 5 館である。これにより、データベース化を行う場合には、何らかの紙媒体で記録した後、それを整理して構築するという姿が浮かび上がってくる。一方、レファレンス処理票に記録を残しても、それをデータベースにするといった再整理を行わない図書館が、9 割近くあるという現状も確認できる。

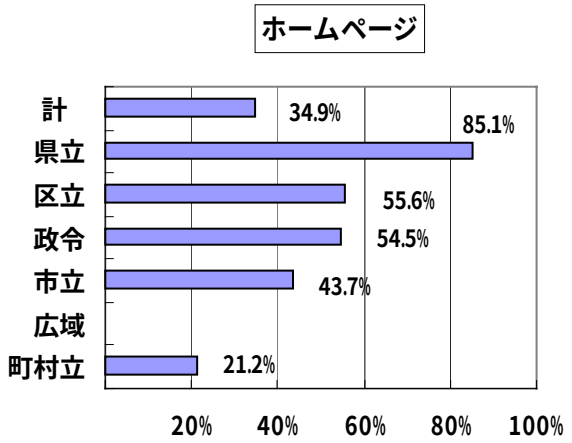
4.2.4 PR の実施

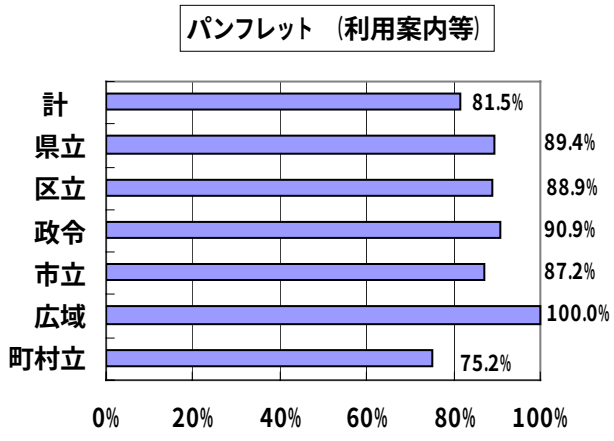
Ⅵ(1)は、PR の実施を尋ねている。PR を行うということは、レファレンスサービスが、図書館の業務として明確に位置づけられていることを前提としている。そして、4.1 の視点とも重なるが、その存在を利用者に対して明確にしていることを意味する。集計結果からは、全体で約 6 割の図書館が PR を実施していることがわかる。

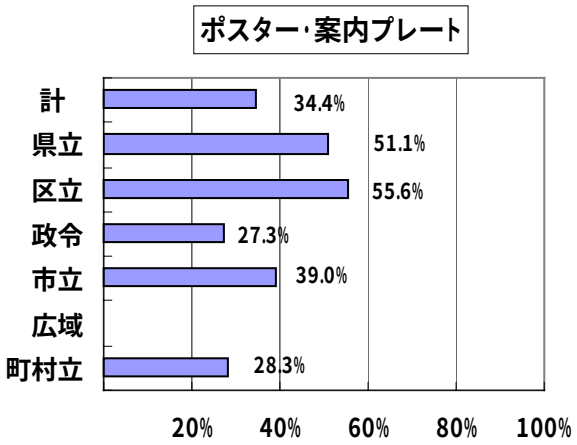


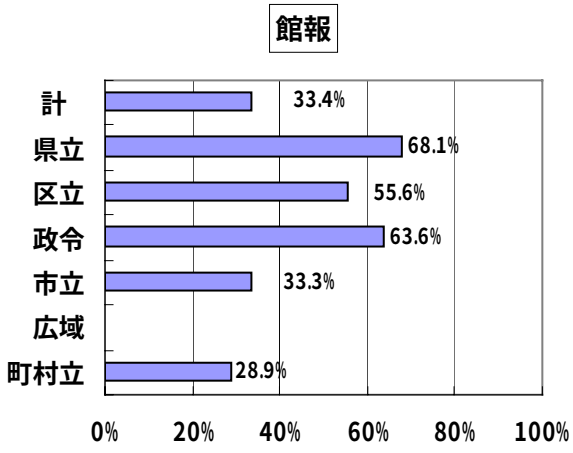
ただし、市立図書館の約 3 割、町村立図書館の約半数がレファレンスサービスの PR を行っていないことに、注意する必要がある。と言うのは、住民の多くは、図書館では資料の閲覧や借り出しができるとは思っていても、レファレンスサービスが提供されているということを明確に意識できない可能性が高いからである。したがって、他のサービス以上に、レファレンスサービスの内容や役割について広めることが求められる。とりわけ、町村立図書館の場合、それまで未設置自治体で新館が建設された例が多く含まれている。したがって、図書館サービス自体の蓄積に浅く、多様なサービスが行われていることが、住民に浸透していないことも少なくない。それゆえ、PR をきちんと行うことは、

レファレンスサービスの普及においてとりわけ重要な課題となる。









なお、Ⅵ(1)で「PR を行っている」と回答した館には、さらに、Ⅵ(2)として「どういう方法で行っていますか」という設問を用意している。この設問では、「館報」「自治体の広報」「登録時の説明」「パンフレット(利用案内等)」「ポスター、案内プレート(館内･館外)」「新聞」「ラジオ」「テレビ」「ミニコミ紙」「ホームページ」「その他」の選択肢を示し、複数回答可で尋ねている。これには、該当する1017 館中 1015 館が回答している。

最も多く用いられている方法は、「パンフレット(利用案内等)であり、全体では PR を実施している館の 8 割に達している。この数値は離れるものの、以下、「ホームページ」「ポスター･案内プレート」「館報」が並んでいる。ただし、ホームページに関しては、図書館での作成事例が次第に増加していることから、この数値は更に増えるものと予想される。

4.3 レファレンスサービスは、標準化が目指されているか

4.2 とも関係する問題として、サービスの標準化がある。まず、担当者によって、対応がまちまちであることは許される問題ではない。どの図書館員が対応しても、サービスの方法が一定であることが必要である。また、レファレンスサービスは、人的サービスの側面が強いだけに、担当する図書館員の能力に結果が左右されやすい。複数の図書館員がこのサービスを担当する場合にも、担当者の技能ができるだけ均質であることが望まれることにもなる。それゆえ、図書館員の技能を常に高め、サービスの質を維持していかなくてはならない。

この点に関係する設問は、次の三つである。

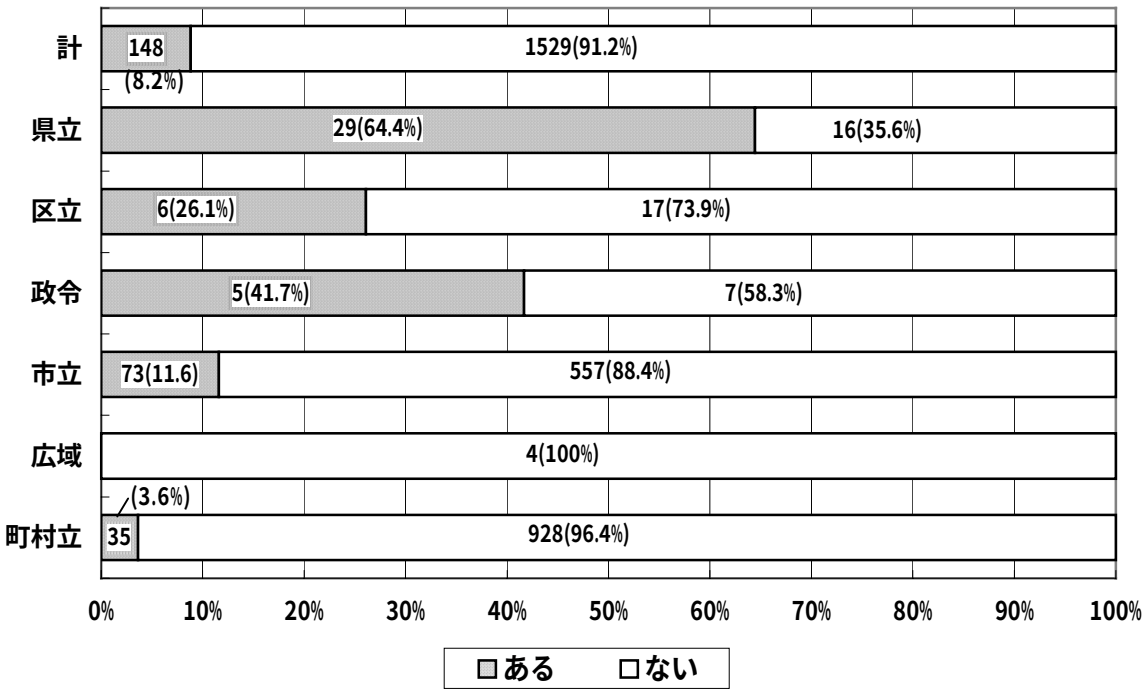
Ⅱ(8)レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか。

Ⅴ(2)レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドラインなど(方法や手順を文書化したもの、内規、規定等)を用いていますか。

Ⅵ(3)館内で自館の職員向けにレファレンスサービスに関する研修を実施していますか。

4.3.1 処理の標準

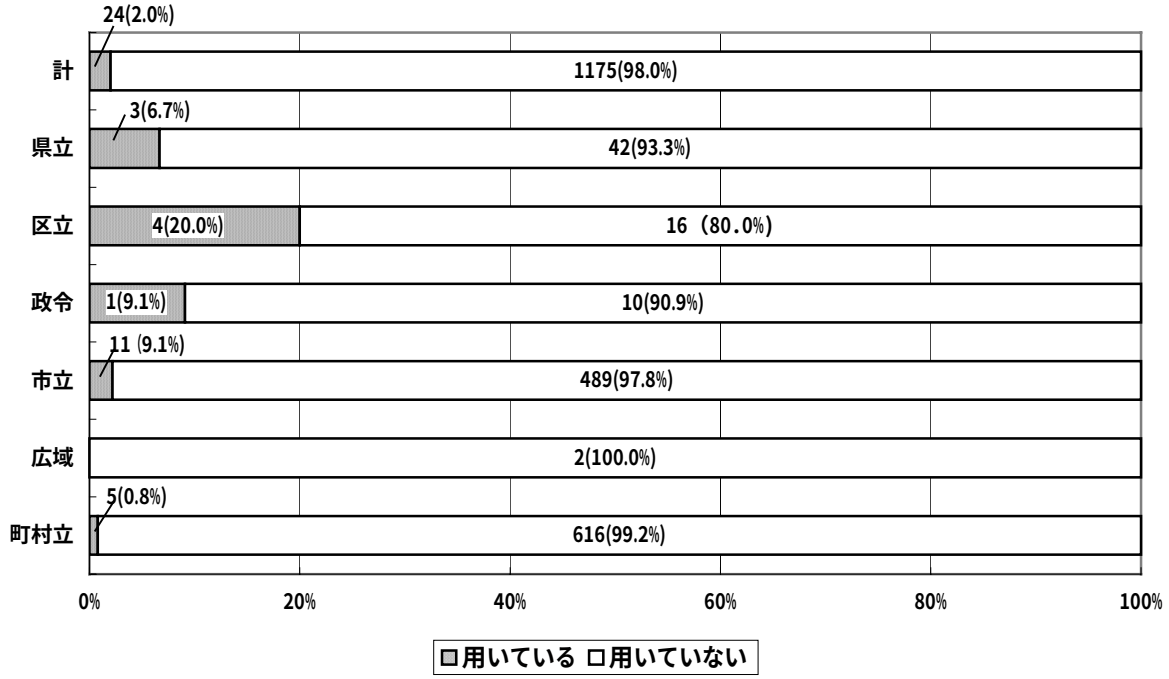
Ⅱ(8)は、レファレンスサービスとして行う内容を文書化しているかどうか尋ねたものである。スタッフマニュアルあるいは処理基準においては、レファレンス質問に対して、どのようにサービスを行うか、どこまでサービスを行うか、どんな制約を設けるかといった内容を記し、担当者間での共通認識を保てるようにする。また、回答しない質問の範囲や、質問として受け付けることさえしない内容、すなわち、回答禁止事項などについても記す。さらに、記録や統計の取り方などを示している場合もある。



集計結果からわかるように、文書化をしている図書館は極めて少なく、全体でもわずか 148 館(8.8%)に過ぎない。県立図書館においてすら、3 分の 2 にとどまっており、それぞれの館でレファレンスサービスに関する合意形成が十分になされていない状況が浮き彫りになる。

4.3.2 インターネット利用のガイドライン

Ⅴ(2)もまた、サービスの標準化に関係する文書の有無を尋ねた設問である。ただし、こちらは、インターネット上の情報の利用に関してのものである。デジタルレファレンスサービスの状況については、4.5 で扱うが、インターネット上の情報、すなわち、ウェブページに掲載された情報をレファレンスサービスで扱う際に起こる問題については、様々な指摘がなされている。例えば、信頼性が確保できないこと、情報の更新(書き換え)が早く再参照が難しいこと、オリジナルな情報でないにもかかわらず出典が明確でないことなどがある。また、印刷メディアとウェブページをどのように使い分ければよいか、ウェブページの評価をどのように行うかなど、ウェブページを有効に活用しようとすればするほど、関係する内容は多岐にわたってくる。

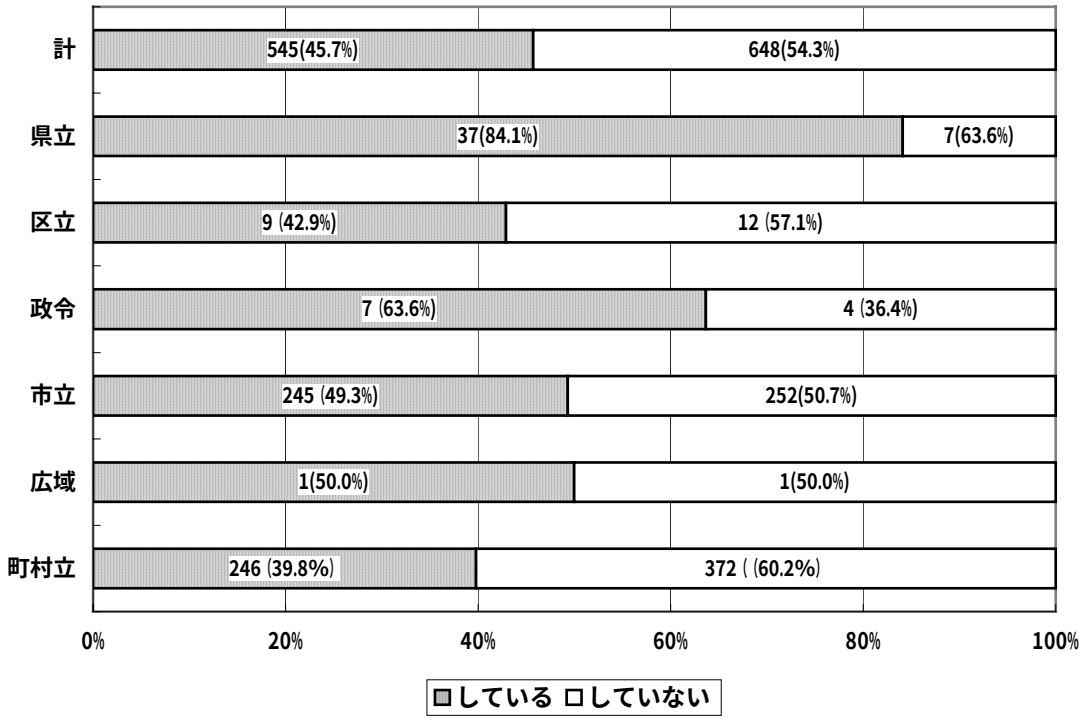


Ⅴ(2)は、一つ前のⅤ(1)「レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか」において、「利用している」と回答した 1204 館を対象にした設問である。集計結果に見るように、現時点では、ガイドラインやマニュアルを用意している図書館は 24 館と少ない。公立図書館におけるインターネット利用そのものがようやく始まったばかりであることから、利用方法の文書化といった作業は、まだこれからの課題ということであろう。しかし、利用している館が 1204 と、全体の 7 割に及んでいるにもかかわらず、標準化が遅れていることについては、強い危惧をいだかざるを得ない。

なぜならば、インターネットの急速な普及は、利用者自らが、これまで知ることのなかった大量かつ

多様な情報源に、容易に接する機会をもたらしている。図書館の立場からすると、そうした情報源の質が必ずしも高くはなく、また、十分な情報が得られるとは限らないとしても、多くの利用者はそのようなことは意識せず、便利な道具として受けとめると予想される。したがって、図書館において、情報源の広がりをきちんと整理し、レファレンスサービスにおいて図書館の特性を強調しながらどのように活用するかを明示していくことは、図書館界での緊急の検討課題であると考えられる。

なお、V（2）に関連して、同じ 1204 館に対する設問として、V（3）「同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のホームページを利用者に情報源として伝える等、ホームページの優先付けをしていますか」が用意されている。この設問は、ウェブページの評価を実施しているかどうか尋ねたものである。

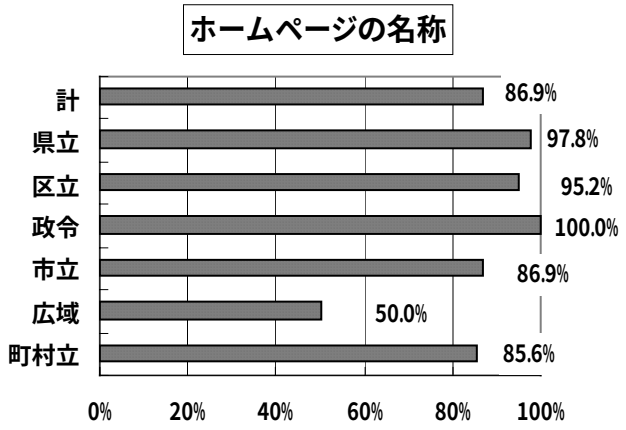


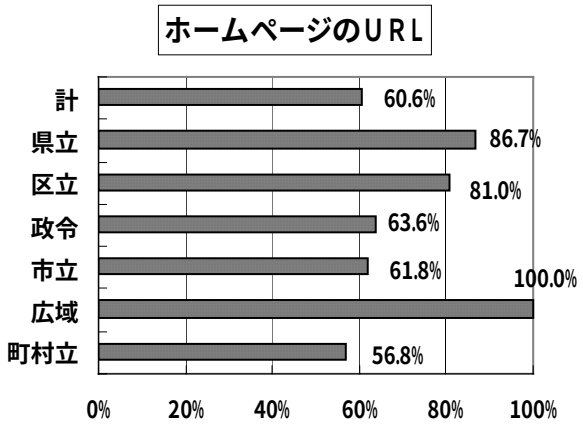
この集計結果においては、優先付けをしている館は、全体で半数近く（45.7%）に達している。この結果を、V（2）と照らし合わせると、文書による標準化という意識が著しく欠如していることがわかる。すなわち、図書館員の間では、優先付けをするといった共通理解がある程度はなされているものの、それを文書化して共有させるまでには至っていないということである。

同様のことは、V（4）「インターネット上の情報を回答する場合、利用者に伝える項目は何ですか」との関係でも見られる。すなわち、V（4）では、「名称」「URL」「更新日付」「検索年月日」「その他」といった選択肢を設け、複数回答可で尋ねている。この設問には、1174 館が回答しており、図書館として伝えている項目の状況が確認できる。したがって、マニュアルやガイドラインは作成されていないものの、利用者に伝える項目について、図書館内部での共通理解がなされていると判断される。

ここで、実数の多かった「名称」と「URL」を見ると、県立図書館の状況と、市立図書館および町村立図書館との状況の間に開きがあることがわかる。とりわけ、「URL」に関しては、市立図書館が

61.8%、町村立図書館が 56.8%と低い。レファレンスサービスにおいては、典拠に基づく情報提供が基本であり、情報源を繰り返し参照できるように、情報源に関する情報を添えることが原則である。その点からすると、この数値は、ウェブページを情報源とした場合に、何を利用者に伝えるか、共通認識が十分でないことを示している。





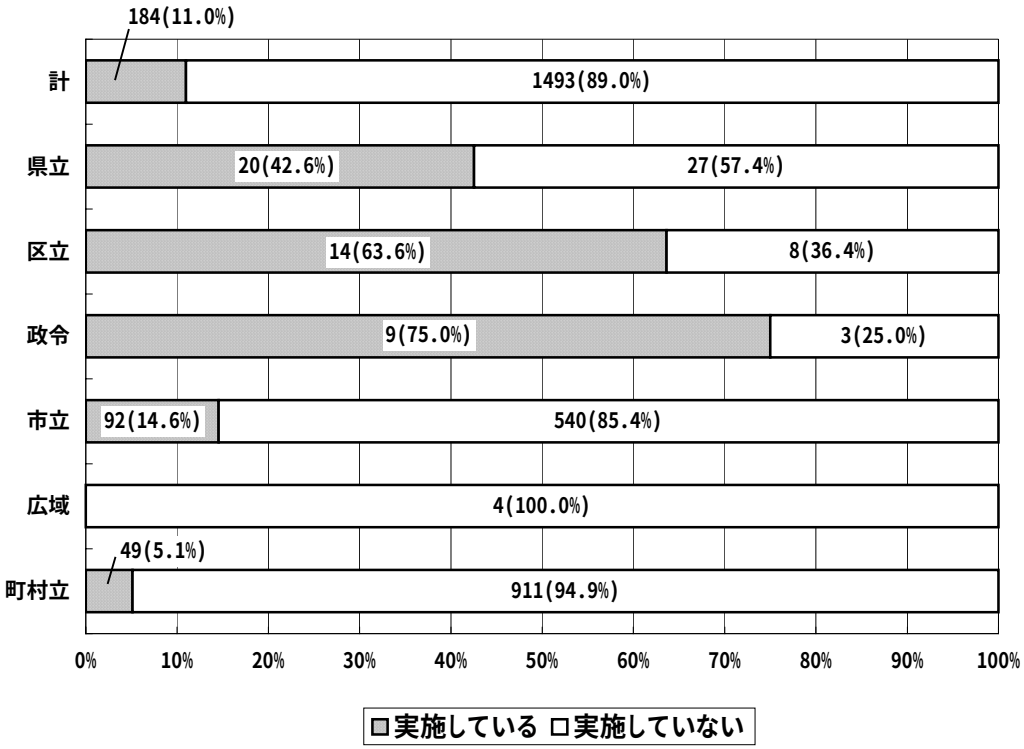
なお、「ヒアリング」においては、V（2）で尋ねたマニュアルやガイドラインは、基本的には公的なもの（オーソライズされたもの）であるが、それとは別に担当者間での内輪の決めごとをメモ書きしたものは少なからずあるとの指摘があった。むしろ、まったくそうしたものがないことは、信じがたいという反応が強かった。したがって、上述の優先付けについても、メモ書きのような形で多くは存在し、マニュアルやガイドラインにまでは整備していないという実態が、背後に存在すると推察される。

4.3.3 研修の実施

サービスの標準化を進めるためには、図書館員の能力の標準化も必要であり、研修の問題がクローズアップされてくる。研修は、リカレント教育としての意義を基本的には有している。すなわち、新たな知識が生まれ、高い技術が導入されたときに、研修によってそれまでの能力水準を現状に追いつかせるようにするものである。レファレンスサービスにおいては、情報源は次から次へと増え、新しくなっている。また、インターネットの活用に象徴されるように、最新の情報技術の習得は不可欠である。したがって、レファレンスサービスの担当者にとって、研修は特別なものではなく、恒常的に求められるものなのである。たとえ高度な養成教育を受けてきた者であっても、一定の時間が経過すれば、レファレンスサービスに関する知識や技術が急速に劣化してしまうことを、図書館の経営者は十分に認識し、対応策を講じなくてはならない。

しかし、公立図書館における研修には、リカレント教育とは別の役割があることから目をそらしてはならない。それは、人事異動で図書館に移った職員に対する研修である。すなわち、恒常的な能力の向上のためではなく、サービスの質を最低限維持するために行う研修の必要性である。あるいは、本来ならば、司書養成教育で身に付け、図書館に勤務する以前に修得していなくてはならないレファレンスサービスの基本原理などを修得するための研修である。こうした研修の是非についてはここで触れることは避けるが、VI（3）の集計結果の数値には、性質の異なるこうした研修が含まれ

ていることを了解しておかなくてはならない。



Ⅵ(3)では、館内での研修、すなわち、OJT(On-the-Job Training)の状況を尋ねている。研修には、自治体全体で行うものもあれば、各種の図書館関係団体や県立図書館が実施する研修もある。しかし、レファレンスサービスの場合、年に一回や二回程度の機会では、能力の向上はとても期待できない。サービスの質を高めるためには、それぞれの図書館での研修が不可欠と言えよう。この点、集計結果が示すように、研修が実施されているのは、合計で1割程度にとどまっており、町村立図書館に至っては、5.1%という状況である。レファレンスサービスだけの問題ではないとは思われるが、研修が図書館の業務の一環として位置づけられていない現状が、ここから浮かび上がってくる。

4.3.4 共通認識の形成

標準化と関わって、本調査において、初期の段階から問題点として表明されていたことについて提示し、関係者の意識改善を求める材料としたい。やや刺激的に述べるならば、図書館員の間に、レファレンスサービスに対する共通認識が得られていないという懸念を抱かざるを得ないのである。この点については、大きく三つの面が関係していると判断される。

第一は、レファレンスサービスの概念あるいは定義の問題である。レファレンスサービスにおいては、利用者からの質問に対して、図書館員が直接対応して支援していく直接サービスがある一方で、利用者が自発的に情報を探索し、問題を解決していくことができるように、レファレンス情報源

を整備していく間接サービスがある。「サービス」という表記をした場合、後者が意識されにくいという問題が生じる。そこで、本調査では「レファレンス業務」と表記することも考えられたが、「業務」という表現に伴うまた別のイメージ上の問題点もあることから、結局は「レファレンスサービス」を使用し、下記の定義を依頼文に明示して調査を行うこととした。

情報や資料を求めている利用者に対して図書館員が質問に回答したり、調査用の資料を整えて要求にこたえたりする活動

第二は、レファレンスサービスの範囲の問題である。これは、どこまでの範囲をレファレンスサービスと認識しているかということであり、図書館によって大きく異なる可能性がある。また、レファレンスサービスとは異なる名称を図書館独自に与えていることが影響し、同一の機能や性質を有した活動であっても、それをレファレンスサービスと意識していないこともあり得る。さらに、レファレンスサービスが、図書館内の部門構造や業務分掌と一致していない場合も予想され、そうした際に、レファレンスサービスの範囲を狭く捉えてしまうこともあると思われた。

この点において、最も処理が難しいと予想したのは、公立図書館特有のサービス名称である「読書案内」の存在である。「読書案内」は、主に貸出業務を行う場において実践されていることから、「貸出サービス」の一環であるとの認識がなされる。しかし、読みたい本や入手したい資料についての問い合わせを利用者が図書館員に対して行うことは、上記の定義の範囲であり、サービスの機能と性質の点では、明らかに「レファレンスサービス」となる。業務の構造上、貸出サービスやリクエストサービスといった資料提供の諸方法との連関が強いことは確かであるが、貸出サービスやリクエストサービスそのものでは決してない。また、貸出サービスを行う部門に位置づけて職員を配置し、サービスを実践することは、経営上有意義であることは認めるが、そうしたからと言って、サービスの性質が変容するわけではない。しかしながら、サービスの機能や性質に対する理解が十分でなければ、単純に、組織内の位置付けをもとにした判断をしてしまう危険性は避けられないのである。ただし、こうした状況について説明を付加することは、かえって混乱を招く要因にもなりかねないことから、結果を解釈する際の制約条件の一つとして強く意識することとし、実査において特別な措置は講じていない。

第三は、図書館の固有の状況に基づく誤解や先入観である。上述した図書館の組織構成に基づくこともあるが、さらに、施設や設備の違いが及ぼす面も少なくない。例えば、レファレンスルームがないのでレファレンスサービスは行なっていないとか、レファレンスブックを別置していないので、レファレンスコレクションはないと認識したりすることがないとは言えないのである。

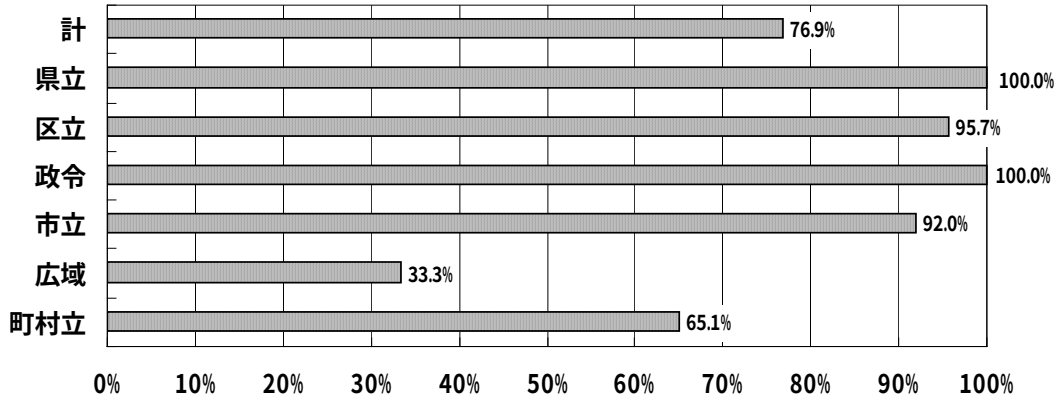
4.4 レファレンスサービスは、どのような図書館員によって提供されているか

レファレンスサービスは、図書館サービスの中でも、情報源に対する網羅的な知識を必要とし、豊富な実務経験によって質が高められ、また、利用者ニーズの把握や情報と文献の探索にかかわる高度な技術が要求されるサービスである。すなわち、図書館の専門的業務の中核をなすものと言ってよい。少し習えば、すぐに誰でもできる業務ではないのである。したがって、このサービスに携わる職員は、誰でもよいというわけにはいかない。

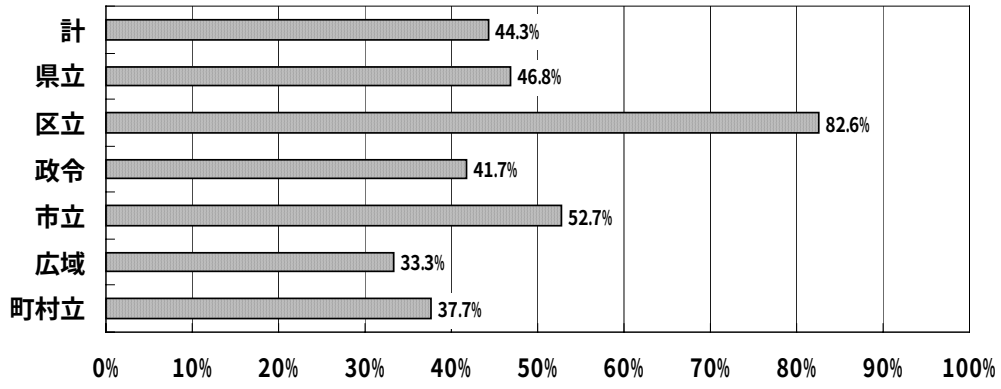
しかし、どのような能力を有した職員が、公立図書館でレファレンスサービスに従事しているかを詳細に明らかにすることは、質問紙調査では難しい。そうした実態を明確にするためには、標本を

絞って面接調査を行うといった計画を立てる必要がある。そこで、本調査では、レファレンス質問を受け付ける職員を、「正規職員か非常勤職員か」「司書資格があるかないか」といった二つの要因を設け、その組み合せをマトリクスとして提示し、複数回答可で回答を求めるまでとした。これが、II（9）「どのような職員がレファレンス質問に対応していますか」である。組み合せごとに、集計結果をグラフにすると、下記のようになる。

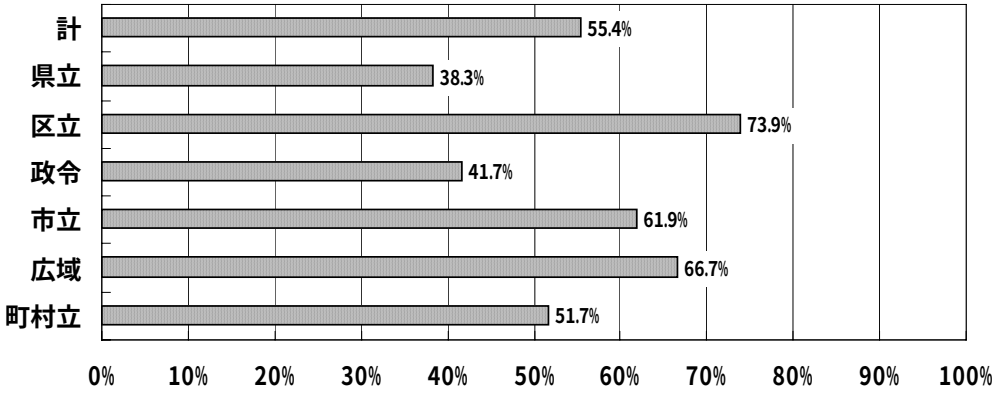
「正規で司書資格ありの職員が、レファレンス質問に対応している」



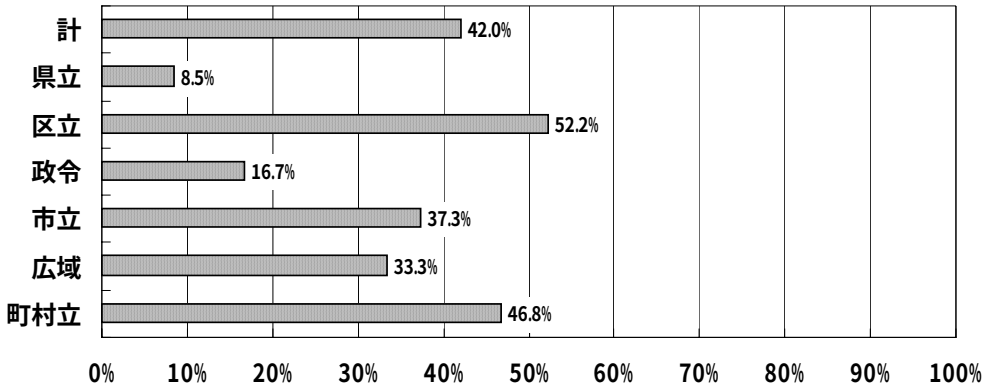
「正規で司書資格なしの職員が、レファレンス質問に対応している」



「非常勤で司書資格ありの職員が、レファレンス質問に対応している」



「非常勤で司書資格なしの職員が、レファレンス質問に対応している」



単純集計結果の傾向としては、正規職員であることよりも、司書資格があることの方が、レファレンスサービスの担当者に多いように見受けられる。この傾向が確実であるかどうかを判別するために、組み合せのパターンを整理すると、表 2 のようになる。

No	正規職員 司書資格あり	正規職員 司書資格なし	非常勤職員 司書資格あり	非常勤職員 司書資格なし	図書館数
1					20
2				○	47
3			○		110
4			○	○	63
5		○			50
6		○		○	49
7		○	○		38
8		○	○	○	34
9	○				277
10	○			○	97
11	○		○		247
12	○		○	○	101
13	○	○			162
14	○	○		○	71
15	○	○	○		96
16	○	○	○	○	248
総計					1,710

表 2

パターン 3、9、11 は、司書資格のある職員だけがレファレンス質問に対応している図書館であり、合計は 634 館となる。一方、パターン 5、9、13 は、正規職員だけがレファレンス質問に対応している図書館であり、合計は489館となる。両者の比は、4対3となり、司書資格の要因の方がやや勝っている。また、パターンの多い順に見ると、9「正規職員･司書資格あり」(277 館)、16「すべてのタイプの職員」(248 館)、11「司書資格ありの職員のみ」(247 館)、13「正規の職員のみ」(162 館)、3「非常勤職員･司書資格あり」(110 館)、「正規職員･司書資格なし以外の職員」(101 館)となる。

ここで、4.1.2 で扱った職員の配置の状況を尋ねたⅡ(2)とⅡ(9)をクロス集計し、カウンターに配置している図書館員のパターンを確認してみたい。作業の結果、Ⅱ(2)で、職員を配置していると回答した 275 館は、以下のようなパターンになっていることがわかる。

No	正規職員 司書資格あり	正規職員 司書資格なし	非常勤職員 司書資格あり	非常勤職員 司書資格なし	図書館数
1					0
2				○	1
3			○		10
4			○	○	1
5		○			0
6		○		○	0
7		○	○		3
8		○	○	○	1
9	○				76
10	○			○	2
11	○		○		49
12	○		○	○	15
13	○	○			54
14	○	○		○	5
15	○	○	○		25
16	○	○	○	○	34
総計					275

表 3

特に着目したいのは、「非常勤職員･司書資格なし」の状況である。このタイプの職員をレファレンスサービスの窓口に配置している図書館は、59 館と 2 割ほどにとどまり、残りの 216 館は、正規職員もしくは司書資格のある職員が配置されている。この点は、表 2 と表 3 の割合を比較すると顕著な違いが明らかになる。すなわち、「非常勤職員･司書資格なし」がレファレンス質問を受け付けているのは、表 2 では 711 館、すなわち、4 割強となっているからである。したがって、カウンターを設けて職員を配置する場合には、職員のタイプも考慮されていることがわかる。

なお、「正規職員･司書資格なし」に関しては、司書資格はなくとも一定の専門知識を有する職員が担当している可能性があるとの指摘が、「ヒアリング」においてなされた。この指摘は、特に県立図書館の場合に当てはまるものとして、学校教員(公立の高等学校の教員経験者)が図書館に配属

され、担当教科にかかわる内容の質問処理にあたることを想定してのものであった。筆者自身も、本質的に「司書資格の有無」は、レファレンスサービスの質を担保するものでは必ずしもないと認識している。司書資格は、あくまで、養成段階を経てきており、最低限の基礎知識を有し、能力をさらに向上させる基盤ができあがっていることを意味するものと受けとめている。それゆえ、レファレンスサービスのように、経験の蓄積に基づいて能力を向上させる場合には、司書資格を有しているだけでは不十分なのである。

4.5 レファレンスサービスは、デジタル時代に対応しているか

インターネットの急速な普及に伴い、その機能を活用したレファレンスサービスのあり方が議論されている。本報告では、ネットワーク環境を前提として実践されるレファレンスサービスを総称して「デジタルレファレンスサービス」と呼ぶことにする。デジタルレファレンスサービスは、インターネットのコミュニケーション（通信）機能、インフォメーション（情報）機能、ネットワークシステム（共有）機能の 3 機能に関わって、それぞれ個別の展開が始まっている。

レファレンスサービスにおける実践との関わりで捉えると、コミュニケーション機能に関しては、以下のものがある。

（1）電子メールでのレファレンス質問の受付
（2）SDI（Selective Dissemination of Information：選択的情報提供）サービス
（3）メーリングリストを利用した協力レファレンスサービス
（4）チャットレファレンス

（1）では、利用者が図書館のレファレンス部門（担当者）の電子メールアドレスにレファレンス質問を送信し、図書館はこれを受け付けて、回答を返信するというサービスとなる。（2）は、いくつかの公立図書館で構想されている。[8] これは、利用者が継続的に入手したい文献の主題（キーワード）をあらかじめ図書館に伝えておき、図書館ではその主題に合致する資料を受け入れた際に、利用者に通知して利用を促すものである。（3）は、複数の図書館が協力してメーリングリストを運営し、参加した特定館が対応できなかったレファレンス質問を配信し、回答可能な館がこれに答え、協力体制のもとでレファレンス質問を処理するものである。ただし、この方法では配信された電子メールがすぐ読まれるとは限らない。これに対し、（4）では、参加者がリアルタイムでやりとりを行う。メーリングリストの活用と同じく、回答不能なレファレンス質問をチャットの参加者に公開して支援を仰ぎ、また、複数の者が協同（コラボレーション）してサービスを提供することになる。

インフォメーション機能に関しては、次の二つがある。

（1）ウェブページのレファレンス情報源としての利用
（2）レファレンスリンク集の作成

（1）は、インターネットのウェブページに掲載されている情報を、レファレンス質問への回答として提供するものであり、多くの公立図書館で実践が積み重ねられている。一方（2）は、利用者の自発的な情報入手を支援するために、レファレンス情報源として有用と考えられるウェブページを図書館が探査し、評価した上で、リンク集として自館のウェブサイトに掲載するものである。この作業は、

レファレンスブックのコレクションを形成することと類比して捉えることができる。
ネットワークシステム機能に関しては、次の形態が現実のものとなりつつある。

(1) バーチャルレファレンスデスクの構築
(2) レファレンスサービス事例のデータベース化

(1) は、複数の図書館あるいは情報提供機能を有する機関が協力して、ネットワーク上でレファレンス質問を受け付けるシステムを構築し、受け付けた質問を参加機関に振り分け、回答していくものである。日本の公立図書館がかかわっている例は、現段階ではない。しかし、米国においては、QuestionPoint や AskA といった個別のシステムがすでに稼働している。[9] (2) は、レファレンスサービス事例のデータベースを、図書館が協同で構築することを意味している。すなわち、複数の図書館が協力して、ネットワーク上にレファレンスサービスの事例を随時アップロードして蓄積し、共有して活用できるようにするためのシステムである。これは、(1) のしくみの中に組み込むことも考えられる。現時点で日本の公立図書館が参加できるシステムとしては、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース事業」(2005 年 3 月までは実験事業、4 月以降は事業化を予定) があり、その展開と普及が期待されている。[10]
本調査で、デジタルレファレンスサービスの状況を垣間見ることができる基本的な設問は、次の五つである。

Ⅱ (10) レファレンス質問の受付はどのようにしていますか。
Ⅲ (1) 図書館のホームページを開設していますか。
Ⅴ (1) レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか。
Ⅴ (6) 図書館独自でレファレンスサービス用にホームページでリンク集を作成していますか。
Ⅴ (7) レファレンスサービスにインターネット上の有料サイトを使用していますか。

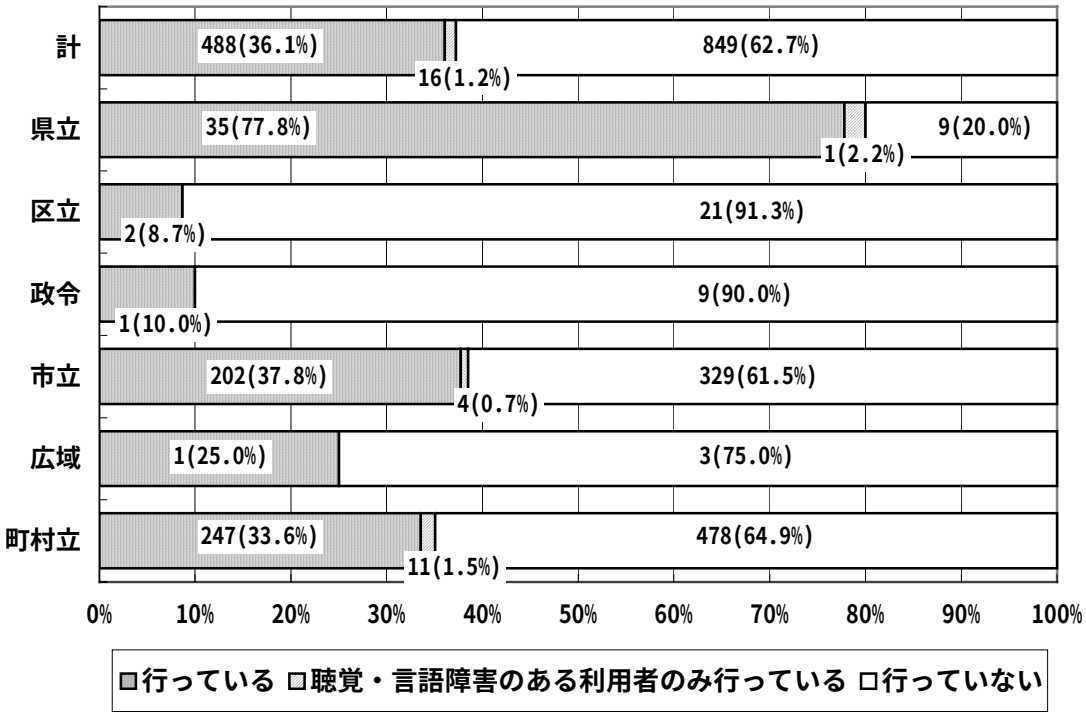
4.5.1 電子メールによるレファレンス質問の受付

Ⅱ (10) は、レファレンス質問の受付方法について、「口頭」「電話」「Fax」「電子メール」「手紙」の選択肢を用意し、複数回答可で尋ねている。ただし、「Fax」「電子メール」「手紙」に関しては、「視覚・聴覚障害のある利用者のみを対象に行っている」という選択も可能にしている。全体的には、口頭での受付は当然のこととして、電話で 95.6%、Fax で 80.8%、手紙で 85.1%という状況である。したがって、複数の受付手段が併用されてサービスが提供されていることがわかる。
ただし、「ヒアリング」においては、数値が実態と乖離している面があるのではないかという意見があった。この意見を Fax にあてはめると、二つの点に集約できる。一つは、Fax 番号の示し方の問題である。レファレンス質問を Fax で受け付けることを表明している図書館は少ないが、図書館の利用案内やホームページ、自治体の各種資料などには、一般連絡用に Fax 番号が記されている。したがって、その番号にレファレンス質問が寄せられることがあり、その場合には、受け付けて回答するということになる。すなわち、積極的に受付方法として位置付けてはいないものの、質問として寄せられれば対応しているのであって、80.8%という数値は、こうした状況を考慮して解釈しなければならないことになる。もう一つは、Fax の送信者の問題である。個人利用者ではなく、他の図書館や自治体内の諸部門からの問い合わせの多くが Fax で寄せられるという実態がある。したがって、

この数値が示す状況は、個人利用者に対するサービスをそのままイメージさせるものではないことになる。

さて、デジタルレファレンスサービスという点では、電子メールでの受付が課題となるが、これについては、他の方法よりも数値としては低く、全体で 504 館(37.3%)にとどまっている。しかも、上述した Fax と同様、この数値には、寄せられれば回答するという対応や他の図書館等からのものも含まれていると考えられることから、電子メールによるレファレンス質問の受付は、この数値が示すイメージよりも小さくなろう。

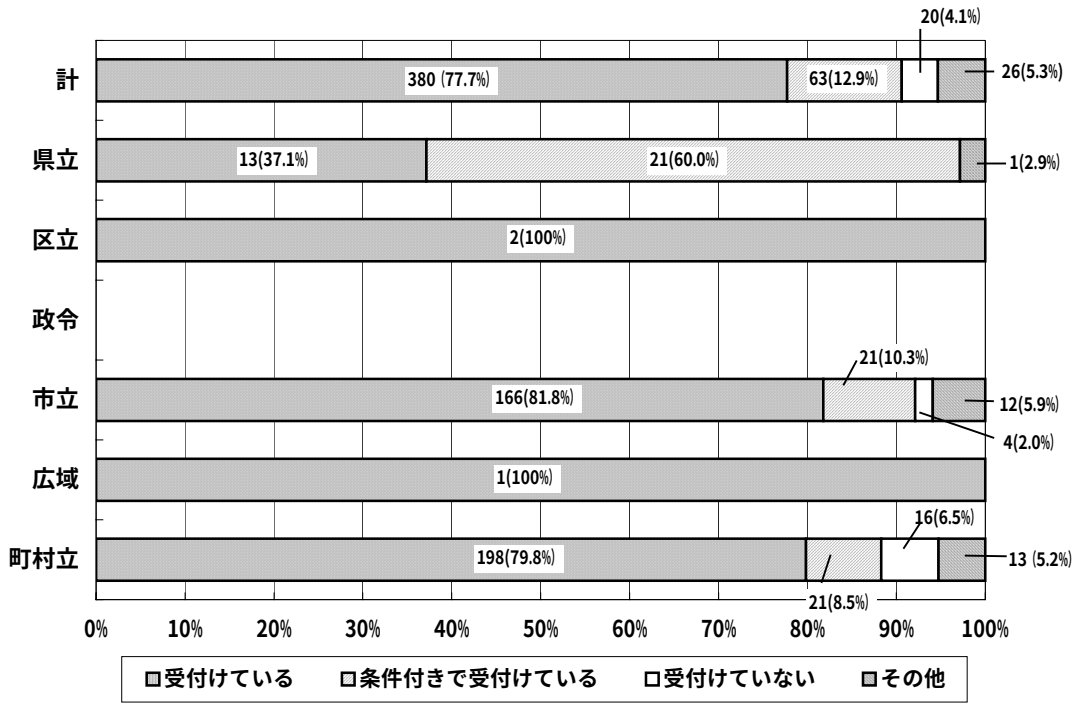
ただし、今後は電子メールを活用したレファレンスサービスを要望する利用者の声は大きくなることが予想され、対応する図書館の実数も増加していくと考えられる。「ヒアリング」においては、図書館として対応していきたい、あるいは、積極的に対応すべきであると考えるものの、膨大な数の電子メールが寄せられる恐れがあり、職員体制の点からも踏み切れないという意見があった。また、口頭の場合と異なり、やみくもな問い合わせや身勝手な質問と、本来的なレファレンス質問を適切に識別できるノウハウの蓄積がなされていないことから、すぐさま電子メールでの受付を開始できないという懸念も表明された。こうした点を解決するためには、電子メールの受付に関するガイドラインを、図書館関係団体を中心にして作り上げていく必要がある。



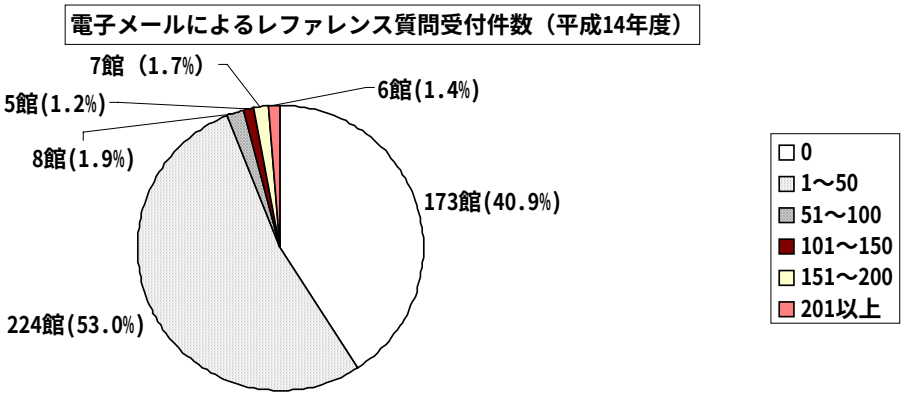
II(10)と関連する設問には、III(2)「貴自治体以外からの電子メールによるレファレンス質問を受付けていますか」とIII(3)「電子メールによるレファレンス質問の平成 14 年度の受付実績は何件ですか」がある。この二つの設問は、II(10)において、電子メールによる受付をしている 499 館を対象に尋ねたものである。

レファレンスサービスの質がよいと評判の高い図書館や規模の大きな図書館には、電子メールに

よる質問が全国から集中する可能性がある。それによる混乱を避けるために、自治体外からの質問は、内容が当該自治体に関係するものに限定するといった制約を設けている事例がある。Ⅲ(2)は、そうした状況がどの程度あるのか確認するために設定された設問である。したがって、選択肢の「条件付きで受付けている」に着目することになるが、設立母体の違いによって、大きな相違を見せている。すなわち、県立図書館では、6 割が何らかの条件を設けて自治体外からの質問に対応しているのに対し、市立図書館や町村立図書館では、1 割前後にとどまっている。県立図書館の混乱回避のための方策が現実に進められているという状況が確認できる。

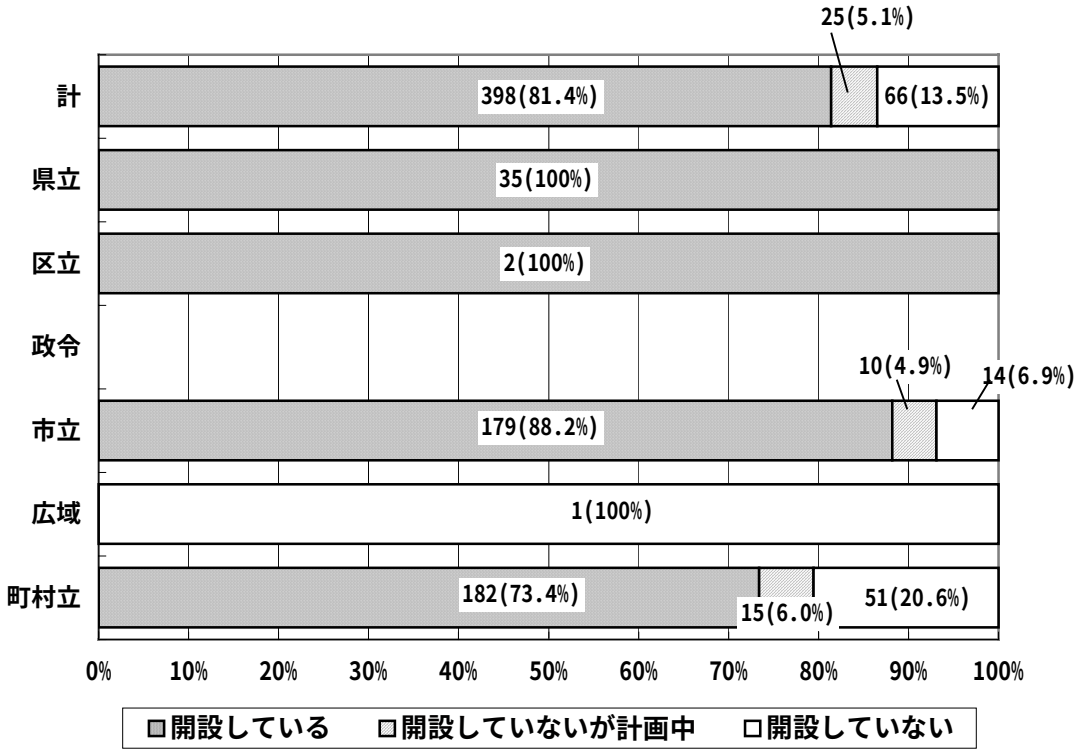


また、Ⅲ(3)は、平成 14 年度の受付実績を尋ねている。無回答の 76 館を除く 423 館の受付状況は、次のグラフとなるが、4 割の図書館は 0 件である。また、5 割強の図書館が、週に 1 件あるかないかという状況である。したがって、電子メールでの質問の受付そのものについて、積極的に進められていないという実態が確認できる。



4.5.2 ホームページの開設

Ⅲ(1)は、図書館で独自にホームページを開設し、積極的に情報発信を行う環境が整えられているかどうかを確認するための設問である。ただし、この設問は、電子メールによるレファレンスサービスの状況を確認するための基礎データとすることが意図された関係で、上述のⅡ(10)において、電子メールでのレファレンス質問を受け付けている499館だけに尋ねていることに注意を要する。



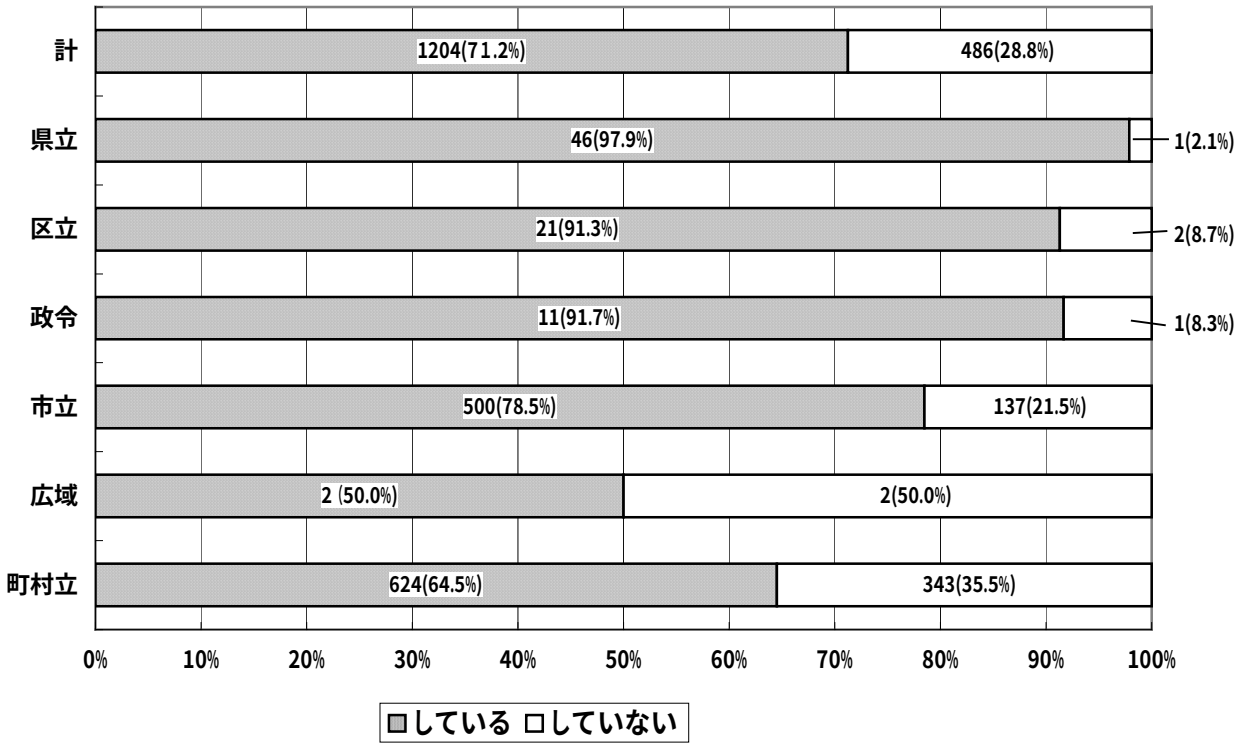
集計からは、電子メールで質問を受け付けている図書館全体の8割において、ホームページが作成されていることがわかる。調査時点で計画中が 5%となっているが、作成は今後さらに進むものと思われる。

なお、電子メールでの質問の受付とホームページとの関係を切り離すことは、サービスの効率化においてマイナスである。と言うのは、レファレンス質問の受付に際しては、来館者に対して用意される「質問受付票」と同じく、電子メールでの「受付フォーマット(書式)」の作成が望まれるからである。とりわけ、携帯電話の電子メールでは、舌足らずの言葉のやりとりが助長されることになり、図書館員の手間がただ増大する可能性を持っている。そこで、ホームページ上にレファレンス質問の「受付フォーマット」を提示し、それに書き込んで送信するようにすれば、労力の浪費は少なくなる。そのためには、受付に際して、利用者からどのような情報を引き出しておけばよいのか、口頭での質問受付に関する研究成果をもとに導き出すことが必要である。

4.5.3 ウェブページの利用

Ⅴ(1)は、レファレンスサービスにおいて、ウェブページに掲載された情報の利用がどのくらい行われているかを確認するための設問である。集計結果からわかるように、合計で 7 割強の図書館が

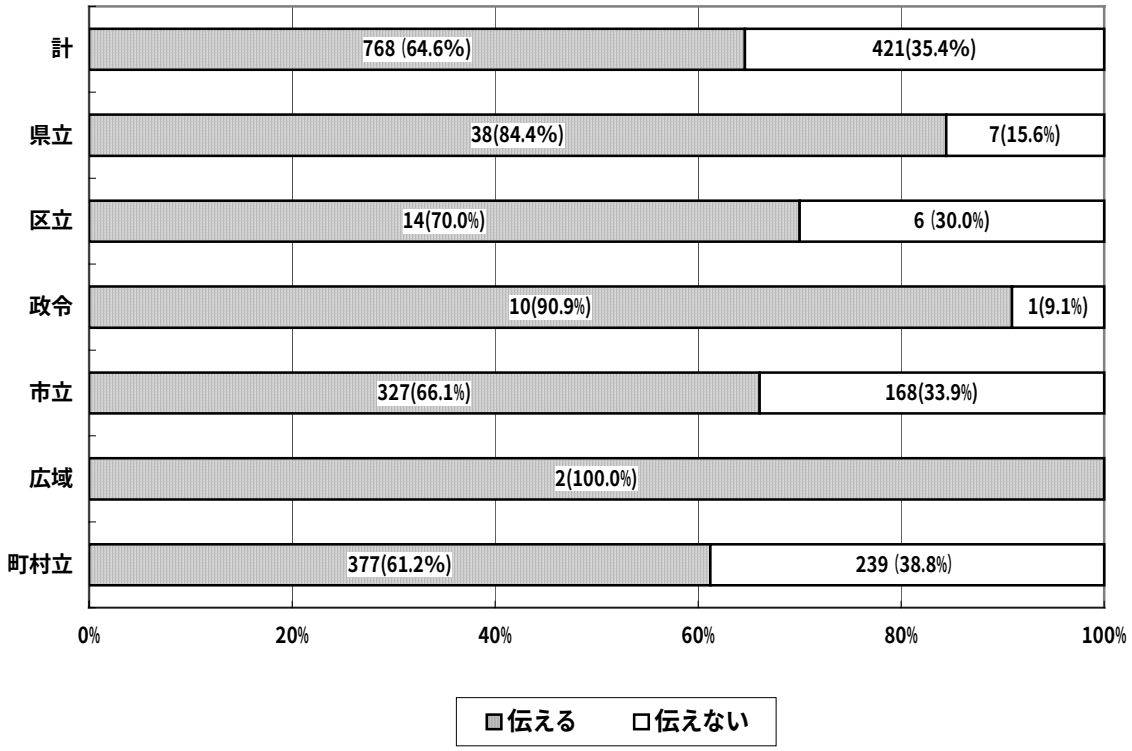
利用していると回答しており、レファレンスサービスにおけるウェブページの情報源の活用はもはや当たり前となっていることが確認できる。



利用していないと回答した図書館については、二つの場合が考えられる。一つは、インターネットの環境そのものが、レファレンスサービスの部門にない場合である。もう一つは、個別の図書館の方針として、インターネットを利用しないという選択をしている場合である。

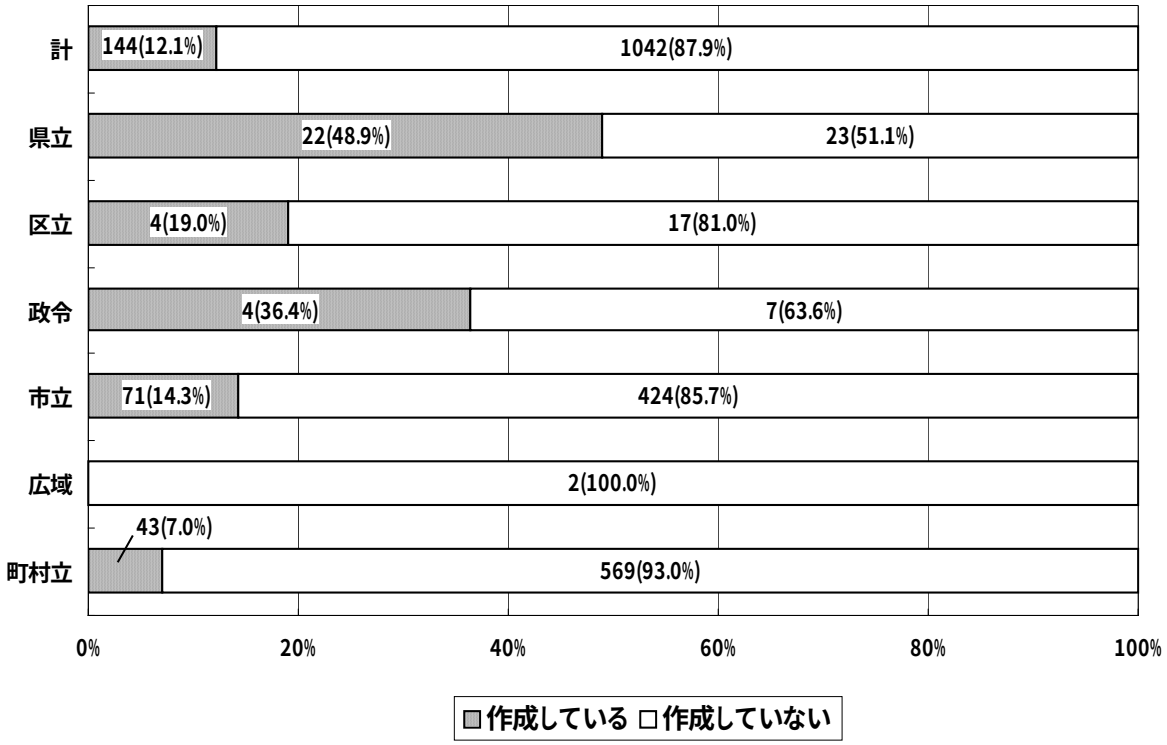
ウェブページに掲載されている情報を利用者に提供することに関しては、図書館界では慎重な意見が少なくない。特に情報の信頼性の問題はしばしば指摘される。しかし、それとは別に、ページの更新に伴い内容が改編され、同一の情報を再度再参照することが難しいことも見逃すわけにはいかない。すなわち、安定性に欠けることが少なくないのである。したがって、ウェブページに掲載された情報を提供する際には、利用者にそうしたリスクについても、併せて伝えることが望ましいことになる。これは、利用者の情報活用能力の育成支援の一環としても重要な側面である。

こうした点に関するサービスの状況は、V (5)「インターネット上の情報の特性を利用者に伝えていますか (信頼性や安定性に関する特徴内など)」で確認できる。この設問は、V (1) で「インターネット上の情報を利用している」と回答した 1204 館を対象にしている。結果は、全体として「伝えている」としている図書館は、約 3 分の 2 となっており、伝えることの必要性に関しては、一定程度図書館員の共通認識が形成されている。



4.5.4 リンク集の作成

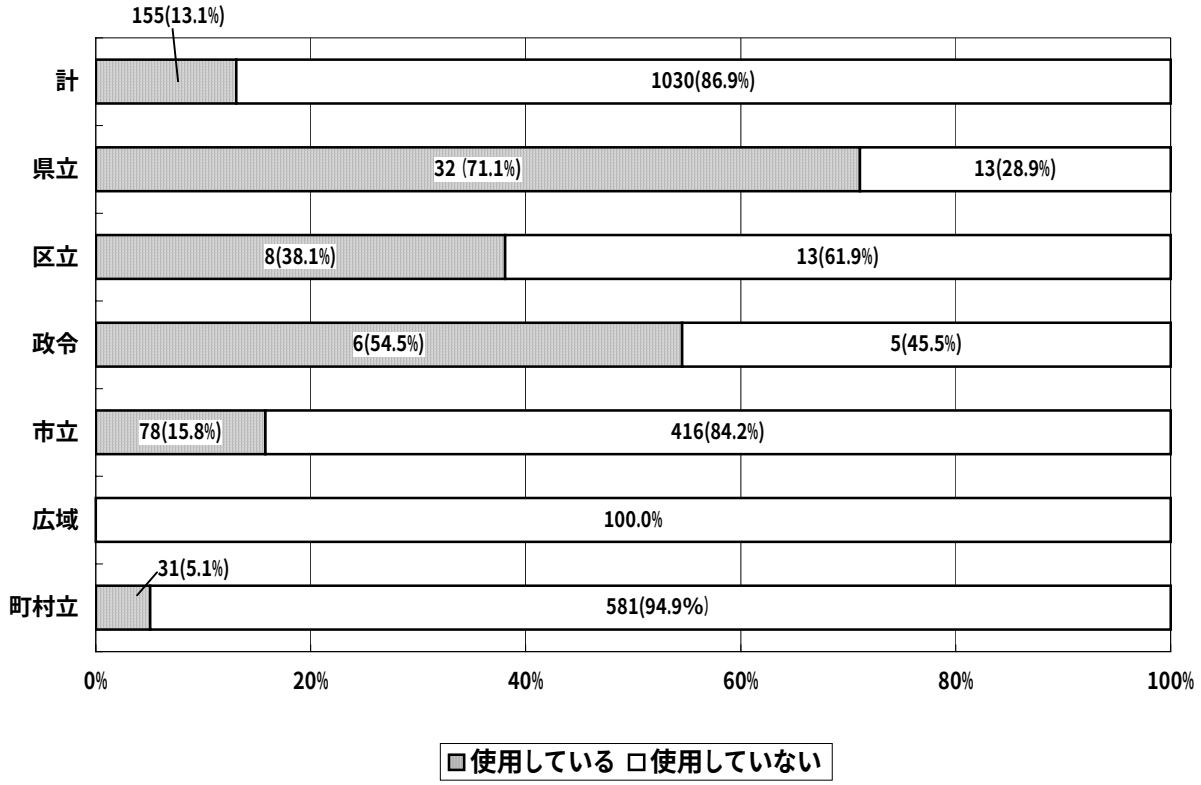
Ⅴ(6)もまた、Ⅴ(1)で「インターネット上の情報を利用している」と回答した1204館に尋ねた設問である。作成している館は、全体では 12.1%と低く、県立図書館においてさえも半数にとどまっている。したがって、Ⅴの一連の設問を並べてみるとわかることであるが、レファレンスサービスにおけるインターネット利用は、レファレンス質問に基づいて検索はするものの、情報源として組織化して、利用者の自発的な情報探索に供するといった活動までには至っていないことを意味する。したがって、デジタルレファレンスサービスにおいては、質を向上させ、あるいは、深化させることが今後の課題であると判断される。



4.5.5 有料契約サイトの利用

Ⅴ(7)はインターネット上で検索する情報源の範囲に関係する設問である。インターネット上には、無料で検索できるウェブサイトも多いが、一部のウェブサイトは有料で提供されている。しかも、有料サイトは一般に、情報が網羅的であったり、高度な検索機能を有していたり、他に代えることができない情報を検索できるものとなっていることが多い。それゆえ、あらかじめ契約し、レファレンス質問を処理する場合に使用したり、利用者に公開したりすることが理想である。

しかし、近年、経費を潤沢に使用できる図書館は数少ない。そのため、関係者はいろいろな情報源を契約して利用したいと考えていても、実際には難しいことも少なくない。Ⅴ(7)の結果も、財政状況を反映しているせいか、低率となっている。市立図書館で 15.8%、町村立図書館に至っては5.1%である。この状況を打破するためには、複数の図書館がコンソーシアムを形成して契約料金の低減化を図ったり、図書館向けの契約プランの提示をサイト作成機関に求めるなど、図書館界として一定の働きかけを行う必要がある。また、有料サイトの利用にあたっては、有料サービスの可能性、すなわち、実費もしくは名目的経費の負担を利用者に求めることも考慮すべきと考える。そうしなければ、無料だが上質ではない情報を提供するのが、図書館の情報サービスであるという結果になってしまう危険性がある。



4.6 レファレンスサービスは、裾野を広げているか

レファレンスサービスの概念上の問題については、すでに述べたが、繰り返しを恐れずに強調するならば、人的なサービスだけがレファレンスサービスでは決してない。利用者の自発的な情報利用を支援するための準備作業もまた、レファレンスサービスとして重要なのである。また、情報と利用者を仲介する多様な支援活動を、レファレンスサービスの延長線上に位置づけることができる。近年、図書館を活用した情報探索をテーマとする講座や行事に対して関心が高まっているが、そこで扱われる技能は、レファレンスサービスの担当者が培ってきたものと大きな重なりを持つ。

レファレンスサービスの裾野の広がりについての設問は、次の三つである。

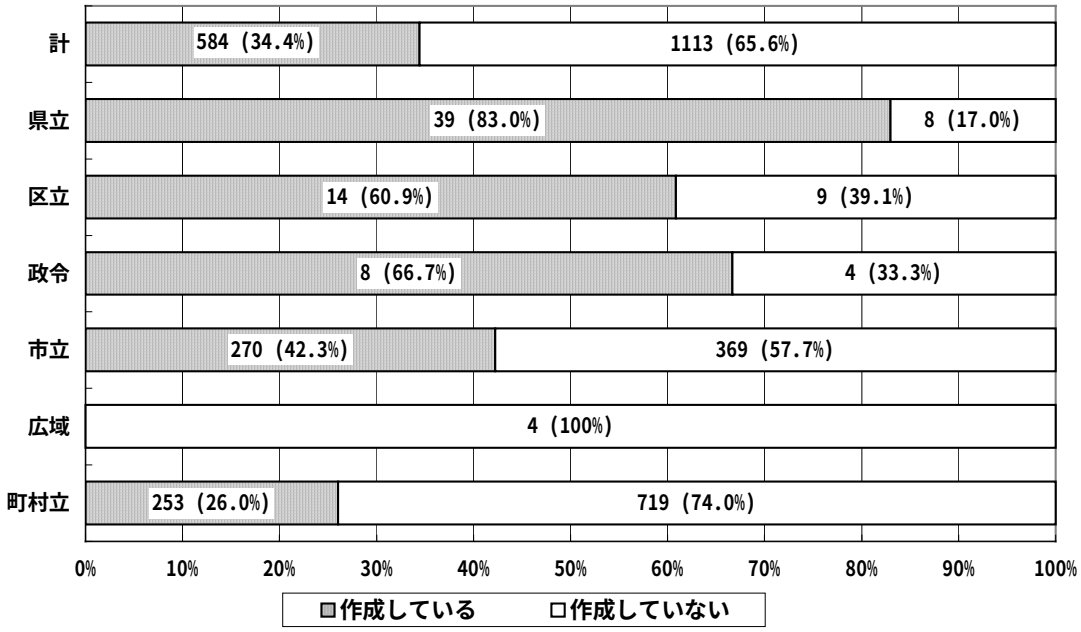
Ⅱ(7) 自館でレファレンスツール(レファレンスサービスに役立つ資料)を作成していますか。
(例:××に関する新聞切り抜き)

Ⅳ(1) 受付けたレファレンス質問について自館(同一自治体の分館を含む)で解決できない場合、どの段階まで進めますか。

Ⅵ(6) 図書館を使いこなしてもらうために利用者に向けてどのようなサービスを行っていますか。

4.6.1 自館作成ツール

Ⅱ(7)は、図書館におけるレファレンスツール開発の状況を尋ねたものである。4.5.4 で扱ったリンク集の作成も、趣旨としてはこの設問と共通する。



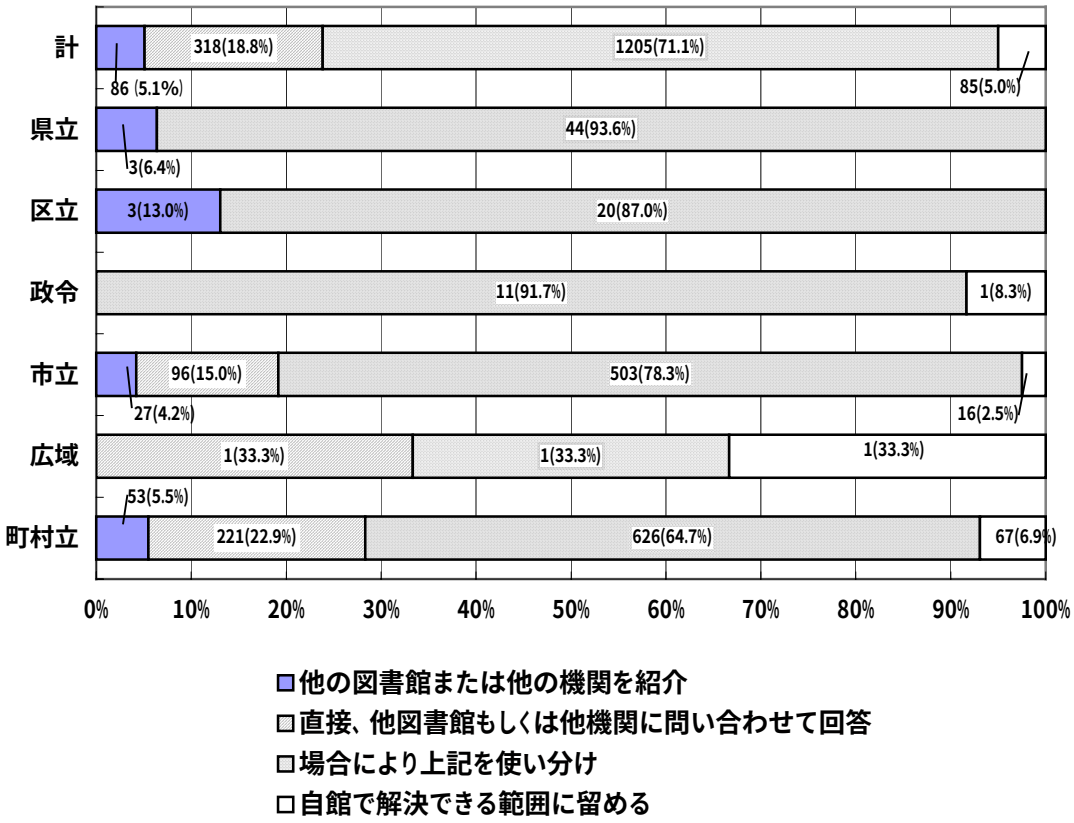
この設問に関しては、大半の図書館で、内容や範囲は異なるものの、なにがしかの取り組みは見られるものと期待していた。それぞれの地域の特徴を踏まえて、公立図書館が創造的に活動できる面だからである。しかし、予想と反して結果は少なく、市立図書館で 42.3%、町村立図書館で26.0%という低い割合となっている。この点については、「ヒアリング」においても、もう少し高い数値を期待していたとの感想が、数多く漏らされている。日常のその他の業務に追われ、ツール作成にまで手が回らない事情があると考えざるを得ない。あるいは、ツール作成の必要性や重要性が、十分に浸透していないと考えるべきなのかも知れない。

しかし、ツール作成の下地はあるものと判断できる。4.2.3 で考察したレファレンス記録に関しては、73.1%の図書館が何かしらの記録を残している。記録を整理し、記録集としてデータベース化したり印刷物にすれば、それは立派なレファレンスツールになるのである。したがって、記録を取りっぱなしで終わるのではなく、それの有効活用のノウハウを高め、図書館固有の特徴あるツールの開発を進めることが期待される。

4.6.2 レフェラルサービス

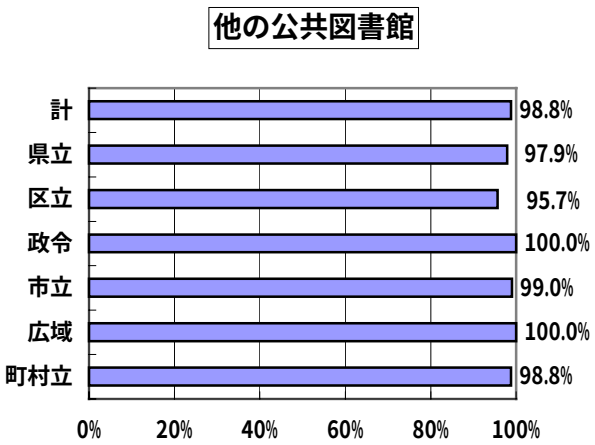
Ⅳ(1)は、自館でレファレンス質問に回答できない場合の処理を尋ねたものである。一般に、レフェラルサービスと呼ばれる活動となり、レファレンスサービスの延長上に位置付けられて議論が行われる。ただし、レフェラルサービスには、二つの形態が存在する。一つは、利用者の要求に応えることができると考えられる他の図書館や機関を「紹介」する活動である。この場合は、そうした図書館

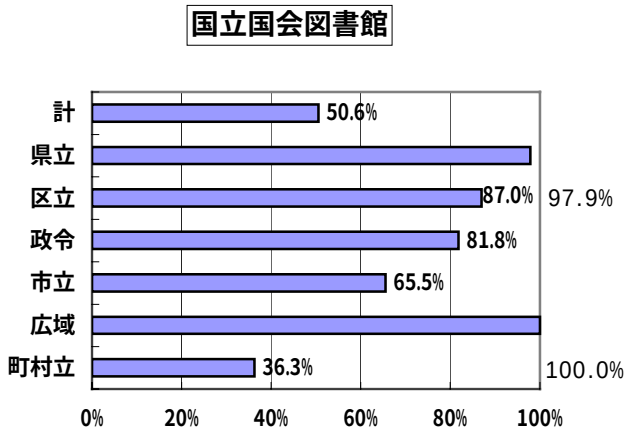
や機関の案内資料を提示し、訪問を促したり、連絡先を伝えたりすることが業務となる。もう一つは、質問を受け付けた図書館員が他の図書館や機関に「照会」して協力を仰ぐ活動である。この場合は、回答を当該機関から入手し、それを利用者に伝えることが業務となる。Ⅳ(1)の選択肢では、この二つの活動があることを踏まえて、「他の図書館または他の機関を紹介する」「直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせて回答する」「場合により使い分ける」「自館で解決できる範囲に留める」を選択肢として設けている。

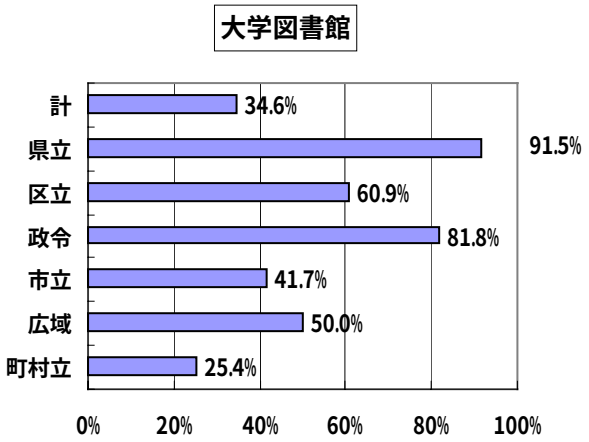


結果としては、何らかのレフェラルサービスを実施している図書館が大半であり、この活動については浸透していることがよくわかる。レファレンス質問に対して自館で解決できない場合には、他の図書館や機関の協力を仰ぐことが、一般的になっていると言えよう。このことからは、協力レファレンスサービスの体制作り、デジタルレファレンスサービスにおけるネットワーク上での協力の基盤は十分にあるとの感触を得ることができる。

なお、この設問で、「紹介」あるいは「照会」をしている1609館に対しては、Ⅳ(2)で「他の図書館・他機関とはどれをさしますか」という設問を用意している。この設問では、「他の公共図書館(都道府県立図書館を含む)」「国立国会図書館」「大学図書館」「その他」を選択肢とし、複数回答可で尋ねている。



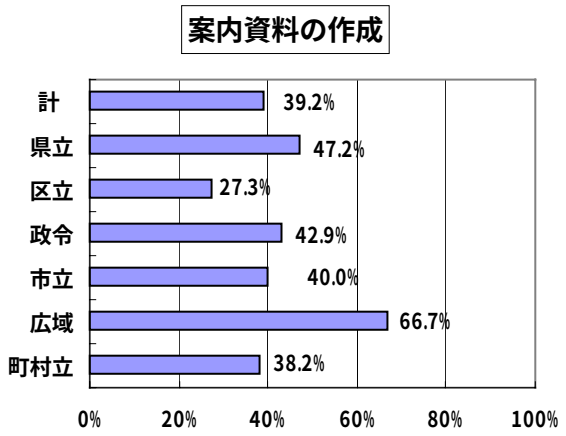


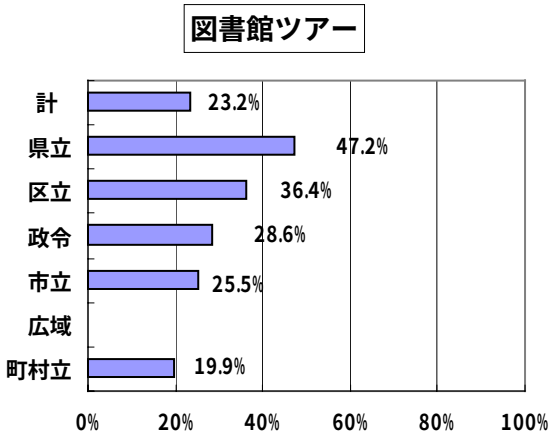


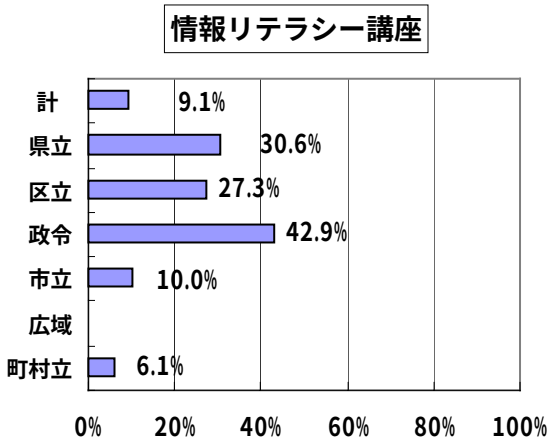
「他の公共図書館」に関しては、ほぼ 100%となっているが、国立国会図書館に関しては、設立母体による差が大きいことがわかる。特に、町村立図書館の場合は、36.3%と低く、「紹介」もしくは「照会」の主たる対象とは意識されていないことがわかる。一方、大学図書館に関しては、全体で 3 分の 1 に達しており、予想以上に連携がなされている。これについては、地域差や相手の大学図書館の考え方などに左右されるとは思われるが、異種図書館間の連携･協力の基盤になる一面であることから、今後の展開に期待したい。

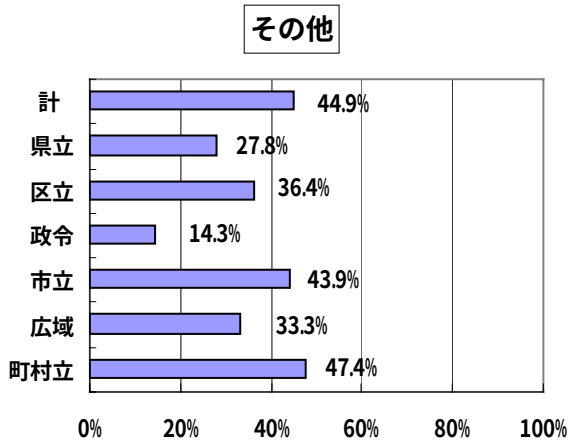
4.6.3 利用者教育

Ⅵ(6)は、利用者に対する案内や利用者教育に関する設問である。この設問では、「パスファインダー等の案内資料の作成、配付(インターネット上での公開も含む)」「図書館ツアー」「情報リテラシー支援講座の開催」「その他」を選択肢に設けて、複数回答可で尋ねている。いずれか一つでも回答があった館は、1710 館中 895 館と半数以上に及んでいる。









結果で着目すべきことの一つは、「情報リテラシー講座」の状況である。これについては、調査時点において一部の図書館にその萌芽が見られる程度と認識したことから、選択肢とするにはやや時期尚早ではないかとの不安もあったが、実際には、すでに 81 館が実施していることが確認でき、図書館の新たな役割に向けての始動がなされているとの感を強くした。

もう一つは、「その他」の数が多いことである。記入された内容を類別すると、「調べ学習の支援」や「総合的な学習の時間への支援」といった学校や学級、就学児童の学習活動を対象にしたサービスが目立ち、「その他」と回答した 402 館中の 66 館（16.4%）となっている。この点からは、公立図書館のレファレンスサービスにおいては、サービスの性質を「支援」という側面に焦点を合わせて強調する必要があるのではないかと受けとめている。すなわち、レファレンスサービスにおいては、利用者の情報ニーズに基づきながらも、関心は情報探索や情報提供に置かれがちであった。しかし、今後は、利用者の利用目的や意図に沿って、適切な支援を行うことに主眼を置くサービスのあり方を前面に据えてもよいと考えられる。

5 総括

前章においては、調査データの集計結果を、3.4 に記した六つの問題意識に沿って整理し、レファレンスサービスの実態を分析した。本章では、それらを総括し、レファレンスサービスを進展させる

上での留意点を提示するとともに、今後さらに研究を進める上での課題を指摘することとしたい。

留意点の第一は、レファレンスサービスの存在を、利用者にもっとアピールする必要がある。サービスの窓口がなかったり、職員を配置していない図書館が多く、結果として、利用者からは、このサービスの存在が十分に認識されていないと考えられるからである。また、実質的にはサービスが提供されているものの、組織的な対応ではなかったり、標準化に向けた取り組みが弱いことが分析の結果として明らかである。こうした実態では、図書館がレファレンスサービスを重視しているとは受けとめられないであろう。言い方を換えれば、レファレンスサービスはスタンダードなサービスではなく、オプショナルなサービスとして、多くの利用者の目には映っている可能性が高い。しかし、レファレンスサービスの担当者の意識は低いとは考えられず、また、相応の努力をしていることも確かである。問題となるのは、一にも二にも、レファレンスサービスを提供していることが、はっきりと見えるようになっていないことである。したがって、レファレンスサービスの窓口を独立させ、図書館員を配置し、組織的な対応を図ることを目標に掲げて前進しなくてはならない。

留意点の第二は、分析結果からは、レファレンスサービスは図書館員の専門的知識や技術を必要とすると認識されていることである。こうした認識は、すぐさま図書館員の専門職制度の確立につながるものではない。しかし、レファレンスサービスが専門的業務であることをいっそう強調し、図書館内だけではなく、利用者はもちろん設立母体の関係者にも、この認識が浸透するようにしていくことは、今後の公立図書館の存在意義にもかかわる重要事である。そのためには、業務構造を検証し、どの業務が専門的であり、どの業務が非専門的であるのか、種々のしがらみを振り捨てて判断しなくてはならない。その一方、レファレンスサービスが、「少し習えば、誰にでもすぐにできる」活動ではないことを、その実践を通じて実証していかなくてはならない。

留意点の第三は、デジタル時代への対応の点では、大学図書館や専門図書館と比較して、公立図書館はやや遅れが見られることである。しかし、社会におけるインターネットの普及の状況からして、また、情報の検索と提供をサービスの根幹としていることからして、インターネットにまったくかかわらないで、レファレンスサービスを充実させることができるとは到底考えられない。むしろ、積極的にインターネット上の情報源と冊子体（印刷メディア）の情報源とを融合して利用し、ハイブリッドなレファレンスサービスを構想しなくてはならない。また、レファレンス質問の受付、質問記録のデータベース化、レファレンスリンク集の作成に関する試行錯誤を重ね、ネットワーク環境下でのレファレンスサービスの特質を見極めなくてはならない。

こうした点に留意し、レファレンスサービスを発展させるためには、本調査の成果をさらに深化させなくてはならない。3.3 に示したように、本調査は実施の有無を基本とし、しかも、中心館における状況を扱ったものである。したがって、レファレンスサービスの諸側面に関して、さらにデータを収集し、詳細な分析を試みる必要がある。また、中心館ばかりではなく、地域館（分館）におけるサービスの実状を解明して行かなくてはならない。とりわけ、自治体の合併が進んでいる現在、それまで中心館であった図書館が、一地域館となる現象が生じることは必定であり、変化の様相を考慮しながら実態の追究をしていくことが求められる。

その上で、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る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

て図書館の識別を深めることである。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。

謝辞

本文中にも記したように、調査データの分析にあたっては、レファレンスサービスに関して造詣の深い下記の 10 名の方に集計結果に関する個人的な所見を求め、筆者と意見交換を行う機会をいただいた。また、全国公共図書館協議会の調整委員会委員の方々にも、同様の趣旨でご意見を伺っている。ご協力に対して、厚く御礼申し上げる。

大串夏身（昭和女子大学）
斎藤誠一（立川市中央図書館）
斎藤文男（富士大学）
杉江典子（駿河台大学）
竹島昭雄（栗東市立図書館）
田中敦司（名古屋市鶴舞中央図書館）
田村俊作（慶應義塾大学）
根本彰　（東京大学）
山崎博樹（国立国会図書館関西館）
山本昭和（神戸市立西図書館）
（五十音順）

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)地域電子図書館構想検討協力者会議『2005 年の図書館像：地域電子図書館の実現に向けて』文部省、2000、37p.

3)近年の研究文献としては、次のものがある。なお、三番目の文献に記されている調査は、本調査研究において、予備調査としての意義を有している。

・杉江典子「公共図書館におけるレファレンスサービスの現状：滋賀県の事例」『Library and Information Science』No.43、2000、p.1-32.

・杉江典子「東京都多摩地域の公共図書館におけるレファレンスサービスの特性」『Library and Information Science』No.46、2001、p.37-49.

・東京都立中央図書館情報サービス課「区立図書館のレファレンス・サービスについて：「レファレンス・サービスに関するアンケート調査」報告」『ひびや』No.151、2002、p.32-46.

・高浪郁子「図書館のレファレンス・サービスの実態はどうなっているか？」『みんなの図書館』No.321、 2004、p.10-22.

4)日本図書館協会編『市民の図書館』1970、151p.

5)林望「図書館は「無料貸本屋」か：ベストセラーの「ただ読み機関」では本末転倒だ」『文藝春秋』Vol.78、No.15、2000、p.294-302.

6)小田光宏「レファレンスサービスの現代的課題：図書館員に必要な能力としての認識」『医学図書館』Vol.47、No.2、2000、p.131-138.

7)全国公共図書館協議会編『公立図書館における電子図書館のサービスと課題に関する実態調査報告書』2002、76p.

8)文献としては、新谷良文「SDI(選択的情報提供)：北広島市図書館におけるモニター事業の報告」『現代の図書館』Vol.41、No.2、2003、p.75-81. がある。また、同市の事例については、本書の第2部に報告が収録されている。

9)紹介記事として、下記の文献がある。

・クレシュ、ダイアン、ローラ・ゴステマン.（高木和子訳）「QuestionPoint：米国議会図書館とOCLC の共同：最新情報」『情報管理』Vol.47、No.8、2004、p.535-540.

・クレシュ、ダイアン　N.（高木和子訳）「人間的触れ合いとハイテク：レファレンスサービスの将来モデルとしての QuestionPoint」『情報管理』Vol.45、No.8、2002、p.553-564.

・田村俊作「デジタルレファレンスサービスの動向」『カレントアウェアネス』No.267、2001、p.9-12.

・斎藤泰則「デジタルレファレンスサービスの特性と展開」『カレントアウェアネス』No.275、2003、p.10-13.

・杉江典子「米国におけるデジタルレファレンスサービスの動向」『カレントアウェアネス』No.281、2004、p.12-15.

・中尾康朗「デジタルレファレンスの動向とその可能性：米国における調査をもとに」『大学図書館研究』No.65、2002、p.11-22.

10)この実験事業に関しては、下記の文献を参照のこと。

・今野篤「レファレンス協同データベース実験事業について」『専門図書館』No.199、2003、p.9-20.

・「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』No.518、2004、p.16-21.

・山崎博樹「レファレンスデータの作成と協同データベース構築の可能性」（『変革期の公共図書館』高度映像情報センター、2003、収載）、p.56-58.

資料１

「全国公共図書館協議会　レファレンスサービスに関する調査」
調　査　概　要

平成15年10月1日付調査

１　調査目的

「公立図書館におけるレファレンスサービス」について調査・研究し、全国の公立図書館のレファレンスサービスをめぐる実状を明らかにし、今後のレファレンスサービス体制の整備拡充に寄与することを目的とする。

２　調査内容

別紙調査票のとおり

３　調査対象館

全国の公立図書館の中心館

４　調査時点

平成15年10月１日

５　調査方法

(1)　調査票の配布

全公図事務局　　→　都道府県立図書館の中心館　　→　調査対象館

(2)　調査票の回収

調査対象館　→　都道府県立図書館の中心館　→ 全公図事務局

(3)　調査票の回収状況

区　分	調査票配布数	回答数	無回答数	回収率（%）
都道府県立図書館	47	47	0	100.0　%
特別区立図書館	23	23	0	100.0　%
政令指定都市立図書館	12	12	0	100.0　%
市　立　図　書　館	650	643	7	98.9　%
広域図書館(事務組合)	4	4	0	100.0　%
町　村　立　図　書　館	996	981	15	98.5　%
計	1732	1710	22	98.7　%

資料２

２００３年度　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　　～抜粋～

Ⅰ　図書館業務の機械化について　（省略）

Ⅱ　レファレンスサービスの実施体制について

(1)　レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置	221	22	14	9	143	0	33
貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり	172	13	4	3	78	0	74
貸出カウンター等と一体のカウンターで別に窓口なし	1285	11	4	0	417	2	851
その他	29	1	1	0	4	1	22
計	1707	47	23	12	642	3	980

無回答	3	0	0	0	1	1	1
総計	1710	47	23	12	643	4	981

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
レファレンスサービス用の窓口がある図書館	393	35	18	12	221	0	107
	23.0%	74.5%	78.3%	100.0%	34.4%	0.0%	10.9%

(2)　レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
配置している	275	35	18	12	175	0	35
配置していない	112	0	0	0	43	0	69
計	387	35	18	12	218	0	104

無回答	6	0	0	0	3	0	3
総計	393	35	18	12	221	0	107

(3)　レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
独立の部署がある	75	25	2	10	35	0	3
独立の部署はない	1233	21	21	2	476	3	710
計	1308	46	23	12	511	3	713

無回答	402	1	0	0	132	1	268
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(4)　事務分掌などでレファレンスサービスをとりまとめる担当者はいますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
担当者がいる	541	17	13	2	266	1	242
担当者がいない	644	4	8	0	200	2	430
計	1185	21	21	2	466	3	672

無回答	48	0	0	0	10	0	38
総計	1233	21	21	2	476	3	710

(5) 開架の参考図書類はどのように配置していますか （参考図書と一般図書の配置関係）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
一般図書と混配	353	5	3	0	85	1	259
一括して別置	1232	39	19	12	521	2	639
その他	95	3	1	0	28	1	62
計	1680	47	23	12	634	4	960

無回答	30	0	0	0	9	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(6) 郷土資料はどのように配置していますか（参考図書と郷土資料との配置関係）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
郷土資料室	1243	44	15	12	450	2	720
参考図書室	298	2	6	0	162	0	128
その他	159	1	2	0	29	2	125
計	1700	47	23	12	641	4	973

無回答	10	0	0	0	2	0	8
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(7) 自館でレファレンスツール（レファレンスサービスに役立つ資料）を作成していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
作成している	584	39	14	8	270	0	253
作成していない	1113	8	9	4	369	4	719
計	1697	47	23	12	639	4	972

無回答	13	0	0	0	4	0	9
計	1710	47	23	12	643	4	981

(8) レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ある	148	29	6	5	73	0	35
ない	1529	16	17	7	557	4	928
計	1677	45	23	12	630	4	963

無回答	33	2	0	0	13	0	18
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(9) どのような職員がレファレンス質問に対応していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
正規職員・司書資格あり	1299	47	22	12	589	1	628
正規職員・司書資格なし	748	22	19	5	337	1	364
非常勤職員・司書資格あり	937	18	17	5	396	2	499
非常勤職員・司書資格なし	710	4	12	2	239	1	452
１つ以上回答した図書館	1690	47	23	12	640	3	965

無回答	20	0	0	0	3	1	16
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(10) レファレンス質問の受付はどのようにしていますか
【口頭】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1684	47	23	12	641	3	958
行っていない	12	0	0	0	1	1	10
計	1696	47	23	12	642	4	968

無回答	14	0	0	0	1	0	13
計	1710	47	23	12	643	4	981

【電話】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1582	47	22	12	610	3	888
行っていない	72	0	1	0	27	1	43
計	1654	47	23	12	637	4	931

無回答	56	0	0	0	6	0	50
計	1710	47	23	12	643	4	981

【Ｆａｘ】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1139	41	6	5	445	3	639
聴覚・言語障害のある利用者のみ	84	3	8	4	48	0	21
行っていない	290	4	10	1	107	1	167
計	1513*	48	24	10	600	4	827

無回答	217	0	0	2	53	0	162
計	1730	48	24	12	653	4	989

＊「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ20館を含む

【電子メール】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	488	35	2	1	202	1	247
聴覚・言語障害のある利用者のみ	16	1	0	0	4	0	11
行っていない	849	9	21	9	329	3	478
計	1353*	45	23	10	535	4	736

無回答	362	2	0	2	110	0	248
計	1715	47	23	12	645	4	984

＊「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ５館を含む

【手紙】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1265	47	17	11	539	3	648
聴覚・言語障害のある利用者のみ	41	1	5	0	19	0	16
行っていない	228	0	5	0	64	1	158
計	1534*	48	27	11	622	4	822

無回答	200	0	0	1	33	0	166
計	1734	48	27	12	655	4	988

＊「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ24館を含む

Ⅲ　電子メールによるレファレンスサービス

(1) 図書館のホームページを開設していますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
開設している	398	35	2	0	179	0	182
開設していないが計画中	25	0	0	0	10	0	15
開設していない	66	0	0	0	14	1	51
計	489	35	2	0	203	1	248

無回答	10	1	0	1	1	0	7
計	499	36	2	1	204	1	255

(2) 貴自治体外からの電子メールによるレファレンス質問を受付けていますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受付けている	380	13	2	0	166	1	198
条件付きで受付けている	63	21	0	0	21	0	21
受付けていない	20	0	0	0	4	0	16
その他	26	1	0	0	12	0	13
計	489	35	2	0	203	1	248

無回答	10	1	0	1	1	0	7
計	499	36	2	1	204	1	255

(3) 電子メールによるレファレンス質問の平成14年度の受付実績は何件ですか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
0	173	1	0	0	59	1	112
1～50	224	8	2	0	106	0	108
51～100	8	6	0	0	2	0	0
101～150	5	5	0	0	0	0	0
151～200	7	7	0	0	0	0	0
201以上	6	6	0	0	0	0	0
計	423	33	2	0	167	1	220

＊受付件数の内訳は次頁

無回答	76	3	0	1	37	0	35
計	499	36	2	1	204	1	255

・設立主体別平均受付件数

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受付件数	6780	5505	30	0	849	0	396
回答館数	423	33	2	0	167	1	220
平均受付件数	16.0	166.8	15.0	0	5.1	0	1.8

Ⅳ　レファレンス処理手順・処理方法について

(1) 受付けたレファレンス質問について自館（同一自治体の分館を含む）で解決できない場合、どの段階まで進めますか

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
他の図書館または他の機関を紹介	86	3	3	0	27	0	53
直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせて回答	318	0	0	0	96	1	221
場合により上記を使い分け	1205	44	20	11	503	1	626
自館で解決できる範囲に留める	85	0	0	1	16	1	67
計	1694	47	23	12	642	3	967

無回答	16	0	0	0	1	1	14
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(2) （1）の質問で、他の図書館・他機関とはどれをさしますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
他の公共図書館（都道府県立を含む）	1580	46	22	11	617	2	882
国立国会図書館	809	46	20	9	408	2	324
大学図書館	554	43	14	9	260	1	227
その他	640	41	18	8	275	0	298

回答のあった館	1599	47	23	11	623	2	893
無回答	10	0	0	0	3	0	7

(3) レファレンスサービス事例（質問や処理過程）を記録していますか（受付票を含む）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
記録している	631	33	10	6	255	1	326
選択して記録	602	13	11	6	266	1	305
記録していない	453	1	2	0	119	2	329
計	1686	47	23	12	640	4	960

無回答	24	0	0	0	3	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(4) どのような方法で記録していますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
データベース（Excel等簡易DB含む）	143	27	7	3	72	0	34
レファレンス処理票（受付票含む）	965	41	17	12	435	2	458
ノート	241	2	4	1	77	0	157
その他	84	4	2	0	29	0	49

回答のあった館	1227	45	20	12	520	2	628
無回答	6	1	1	0	1	0	3

(5) 記録したものをどのように利用していますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
同様の質問への迅速な対応	934（82.1%）	40	16	9	417	2	450
交替時の連絡用	358（31.5%）	33	9	6	155	1	154
統計の作成	457（40.2%）	35	8	5	200	1	208
質問傾向の把握	497（43.7%）	24	12	7	211	1	242
責任の明確化	184（16.2%）	21	6	4	77	0	76
未解決問題への対策	301（26.4%）	21	11	4	142	0	123
質問者への連絡用	525（46.1%）	30	11	5	225	0	254
上司への回覧・報告	190（16.7%）	24	6	3	92	0	65
その他	51（4.5%）	4	2	2	24	0	19

無回答	95

V　レファレンスサービスにおけるインターネットの使用について

(1) レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか

		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
インターネット上の情報の利用	している	1204	46	21	11	500	2	624
	していない	486	1	2	1	137	2	343
	計	1690	47	23	12	637	4	967

	無回答	20	0	0	0	6	0	14
	総　計	1710	47	23	12	643	4	981

(2) レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドラインなど（方法や手順を文書化したもの、内規、規定等）を用いていますか

		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
マニュアルやガイドラインなど	用いている	24	3	4	1	11	0	5
	用いていない	1175	42	16	10	489	2	616
	計	1199	45	20	11	500	2	621

	無回答	5	1	1	0	0	0	3
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

(3) 同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のホームページを利用者に情報源として伝える等、ホームページの優先付けをしていますか

		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ホームページの優先付け	している	545	37	9	7	245	1	246
	していない	648	7	12	4	252	1	372
	計	1193	44	21	11	497	2	618

	無回答	11	2	0	0	3	0	6
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

(4) インターネット上の情報を回答とする場合、利用者に伝える項目は何ですか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
Ｖ－４の回答館数	1174	45	21	11	489	2	606

無回答	30	1	0	0	11	0	18
総計	1204	46	21	11	500	2	624

選択項目	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ホームページの名称	1020	44	20	11	425	1	519
ホームページのＵＲＬ	711	39	17	7	302	2	344
ホームページの更新日付	107	4	5	1	50	0	47
検索年月日	153	12	6	1	65	0	69
その他	140	4	2	3	53	0	78

(5)　インターネット上の情報の特性を利用者に伝えていますか（信頼性や安定性に関する特徴など）

		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
インターネット上の情報の特性	伝えている	768	38	14	10	327	2	377
	伝えていない	421	7	6	1	168	0	239
	計	1189	45	20	11	495	2	616

	無回答	15	1	1	0	5	0	8
	総計	1204	46	21	11	500	2	624

(6) 図書館独自でレファレンスサービス用にホームページでリンク集を作成していますか

リンク集	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
作成している	144	22	4	4	71	0	43
作成していない	1042	23	17	7	424	2	569
計	1186	45	21	11	495	2	612

無回答	18	1	0	0	5	0	12
総計	1204	46	21	11	500	2	624

(7) レファレンスサービスにインターネット上の有料の契約サイトを使用していますか

有料契約サイト		計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
	使用している	155	32	8	6	78	0	31
	使用していない	1030	13	13	5	416	2	581
	計	1185	45	21	11	494	2	612

	無回答	19	1	0	0	6	0	12
	総　計	1204	46	21	11	500	2	624

Ⅵ　レファレンスサービスの推進について

(1) レファレンスサービスのＰＲを行っていますか

ＰＲを	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1017	47	18	11	440	1	500
行っていない	683	0	5	1	200	3	474
計	1700	47	23	12	640	4	974

無回答	10	0	0	0	3	0	7
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(2) どの方法で行っていますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
Ⅵ－(2)回答あり	1015	47	18	11	439	1	499

無回答	2	0	0	0	1	0	1
総計	1017	47	18	11	440	1	500

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
館報	339	32	10	7	146	0	144
自治体の広報	269	4	6	1	82	0	176
登録時の説明	267	4	7	4	102	1	149
パンフレット（利用案内等）	827	42	16	10	383	1	375
ポスター・案内プレート	349	24	10	3	171	0	141
新聞	4	1	0	0	0	0	3
ラジオ	10	2	0	0	5	0	3
テレビ	10	2	0	0	2	0	6
ミニコミ紙	4	0	0	0	0	0	4
ホームページ	354	40	10	6	192	0	106
その他	49	6	1	2	15	0	25

(3) 館内で自館の職員向けにレファレンスサービスに関する研修を実施していますか

研修を	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
実施している	184	20	14	9	92	0	49
実施していない	1493	27	8	3	540	4	911
計	1677	47	22	12	632	4	960

無回答	33	0	1	0	11	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(4) レファレンスサービスのためのインターネット利用をテーマにした研修を受ける機会はありますか（館内外を問いません）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
受ける機会がある	700	31	18	10	316	2	323
受ける機会がない	978	16	4	2	317	2	637
計	1678	47	22	12	633	4	960

無回答	32	0	1	0	10	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

(5) 研修を受ける機会がない場合、研修は必要だと考えますか

ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ研修は	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
必要である	896	16	2	2	302	1	573
必要ない	65	0	2	0	13	1	49
計	961	16	4	2	315	2	622

無回答	17	0	0	0	2	0	15
総計	978	16	4	2	317	2	637

(6) 図書館を使いこなしてもらうために利用者に向けてどのようなサービスを行っていますか（複数回答可）

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
回答あり	895	36	11	7	330	3	508

無回答	815	11	12	5	313	1	473
総計	1710	47	23	12	643	4	981

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ﾊﾟｽﾌｧｲﾝﾀﾞｰ等の案内資料の作成、配布	351	17	3	3	132	2	194
図書館ツアー	208	17	4	2	84	0	101
情報ﾘﾃﾗｼｰ支援講座の開催	81	11	3	3	33	0	31
その他	402	10	4	1	145	1	241

資料３

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調査

以下の質問は、貴図書館についてお答えください。
回答は、**平成15年10月1日現在**でお答えください。
該当する番号を**別紙の回答用紙に**記入してください。

この調査に関する問い合わせ先　　全国公共図書館協議会　事務局（都立中央図書館企画経営課内）
電話　03-3442-8451内線2214　FAX　03-3442-8919

Ⅰ　図書館業務の機械化について

(1) 図書館システム(例えば、貸出、返却、所蔵管理など)を導入していますか

1 導入している　　2 導入していない

用語説明）図書館システム：
図書館業務処理専用システムのことです。貸出返却、資料検索、予約管理、利用者管理、資料管理、発注受入、統計などの処理を含んだシステムを指します。前記のうち一部の機能のみ使用している場合であっても「1　導入している」とお答えください。

Ⅱ レファレンスサービスの実施体制について

(1) レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか

1 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）とは別に独立したカウンターを設置している
2 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターだが、別に窓口を設けている
3 貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターで別に窓口を設けていない
4 その他

(2) **（上記(1)で、1～2と答えた図書館にお尋ねします）**

レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか

1 している　　2 していない

(3) レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか

1 ある　　2 ない

(4) **（上記(3)で、2と答えた図書館にお尋ねします）**

事務分掌などでレファレンスサービスをとりまとめる担当者はいますか

1 いる　　2 いない

(5) 開架の参考図書類はどのように配置していますか　（参考図書と一般図書の配置関係）

1 一般図書と混排　　2 一括して別配置　　3 その他

(6) 郷土資料はどのように配置していますか（参考図書と郷土資料との配置関係）

1 郷土資料室　（郷土資料コーナーを含む）を設けている

2 参考図書室　（参考資料コーナーを含む）に配置している

3 その他

(7) 自館でレファレンスツール（レファレンスサービスに役立つ資料）を作成していますか

（例：××に関する新聞切抜き）

1 作成している　（内容：　　）

2 作成していない

(8)　レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか

1 ある　　2 ない

＊「1 ある」と回答された館は、差し支えなければコピーを1部同封してくださいますようお願い申し上げます。

(9) どのような職員がレファレンス質問に対応していますか。該当する欄に○印を記入してください。

	司書資格あり	司書資格なし
正規職員		
非常勤職員		

(10)　レファレンス質問の受付はどのようにしていますか

該当欄に○印を記入して下さい

（他の図書館からのレファレンス質問は除く）

	行っている	行っていない	聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている
口頭			
電話			
Fax			
電子メール			
手紙			

（上記(10)で、電子メールによるレファレンス質問の受付を行っていると答えた図書館にお尋ねします）

（行っていない図書館は、Ⅳへすすむ）

Ⅲ　電子メールによるレファレンスサービスについて

(1) 図書館のホームページを開設していますか

1 開設している　　2 開設していないが計画中　　3　開設していない

用語説明）ホームページ：
　自治体のホームページの一部であってもよいが、図書館として独立したページをもつものとします。自治体のページの中で施設の一部としてあげられているようなものや地域の図書館のうちの1館としての紹介などは含みません。

(2) 貴自治体外からの電子メールによるレファレンス質問を受付けていますか

1 受付けている

2 条件付きで受付けている(郷土資料に関するもののみ等)

3 受付けていない

4 その他

(3) 電子メールによるレファレンス質問の平成14年度の受付実績は何件ですか　　件

（年度途中から開始した場合は、何月からですか）　　月

Ⅳ　レファレンス処理手順・処理方法について

(1)　受付けたレファレンス質問について自館（同一自治体の分館を含む）で解決できない場合、どの段階まで進めますか

1 他の図書館または他の機関を紹介する

2 直接、他図書館もしくは他機関に問い合わせて回答する

3 場合により１～２を使い分ける　　4 自館で解決できる範囲に留める

(2)　**（上記(1)で、1～ 3と答えた図書館にお尋ねします）**

他の図書館・他機関とはどれをさしますか（複数回答可）

1 他の自治体の公共図書館　（都道府県立を含む）

2 国立国会図書館　　3 大学図書館　　4 その他

(3)　レファレンスサービスの事例（質問や処理過程）を記録していますか（受付票を含む）

1 記録している　　2　選択して記録している　3　記録していない

(4)　**（上記(3)で、1～2と答えた図書館にお尋ねします）**

どのような方法で記録していますか（複数回答可）

1 データベース　　2 レファレンス処理票（受付票を含む）
（Excel等簡易なデータベースを含む）

3 ノート　　4　その他　（　　）

(5)　**（上記(3)で、1～2と答えた図書館にお尋ねします）**

記録したものをどのように利用していますか（複数回答可）

1　同様の質問への迅速な対応　　2　交替時の連絡用

3　統計の作成　　4　質問傾向の把握

5　責任の明確化(受付職員の明確化)　　6　未解決問題への対策

7　質問者への連絡用　　8　館長等上司への回覧・報告　　9　その他

Ⅴ　レファレンスサービスにおけるインターネットの使用について

(1) レファレンスサービスにインターネット上の情報を利用していますか

1 している　　2 していない［→(Ⅵ)へすすむ］

(2) レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドラインなど（方法や手順を文書化したもの、内規、規定等）を用いていますか

1　用いている　　2　用いていない

＊「1 用いている」と回答された館は、差し支えなければコピーを1部同封してくださいますようお願い申し上げます。

(3)　同じ情報が載っている場合は、個人よりも官公庁のホームページを利用者に情報源として伝える等、ホームページの優先付けをしていますか

1　している　　2 していない

(4)　インターネット上の情報を回答とする場合、利用者に伝える項目は何ですか（複数回答可）

1 ホームページの名称　　2 ホームページのＵＲＬ

3 ホームページの更新日付　　4　検索年月日　　5　その他　（　　）

(5)　インターネット上の情報の特性を利用者に伝えていますか
（信頼性や安定性に関する特徴など）

1　伝えている　　2　伝えていない

(6) 図書館独自でレファレンスサービス用にホームページでリンク集を作成していますか

1　作成している　　2 作成していない

(7) レファレンスサービスにインターネット上の有料の契約サイトを使用していますか

1 している　　2　していない

Ⅵ　レファレンスサービスの推進について

(1) レファレンスサービスのＰＲを行っていますか

1 行っている　　2 行っていない

(2) **（上記(1)で、1と答えた図書館にお尋ねします）**

どの方法で行っていますか（複数回答可）

1 館報　　2　自治体の広報　　3　登録時の説明

4　パンフレット（利用案内等）　　5　ポスター、案内ﾌﾟﾚｰﾄ（館内・館外）

6　新聞　　7　ラジオ　　8　テレビ　　9　ミニコミ紙

10　ホームページ　　11　その他

(3) 館内で自館の職員向けにレファレンスサービスに関する研修を実施していますか

1 実施している　　2 実施していない

(4) レファレンスサービスのためのインターネット利用をテーマにした研修を受ける機会はありますか（館内外を問いません）

1 ある　　2 ない

(5) **（上記(4)で、2と答えた図書館にお尋ねします）**

研修を受ける機会がない場合、研修は必要だと考えますか

1 必要である　　2　必要ない

(6) 図書館を使いこなしてもらうために利用者に向けてどのようなサービスを行っていますか　（複数回答可）

1 パスファインダー等の案内資料の作成、配付（インターネット上での公開も含む）

2 図書館ツアー　　3 情報リテラシー支援講座の開催

4　その他（　　）

用語説明）　パスファインダー：
　特定のトピックを取り上げて、関連文献を提示したり、情報検索手順を示したものです。
　（例）「人物を探す」ための資料紹介

用語説明）　情報リテラシー支援講座：
　コンピュータやインターネット、または貴図書館の検索システムについて、図書館利用者を集めて行う講習会などを想定しています。