

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状:東京都多摩地域の事例

杉江典子(慶應義塾大学大学院) e-mail:sugie@slis.keio.ac.jp

1. 本研究の目的

我が国の公共図書館で実施されるレファレンスサービスの状況についての調査研究はこれまであまり行われてきていない。本研究では、我が国の市町村立図書館で実施されるレファレンスサービスの現状と特性を明らかにすることを目的としている。

1999年に著者が行った滋賀県の市町村立図書館を対象とした調査では、図書館で実施され認識されているレファレンス業務は、質問回答に関わる業務が中心である等ということがわかっている¹⁾。今回の調査では、本研究の目的を達成するために、さらに東京都多摩地域におけるレファレンスサービスの現状と特性を明らかにすることを目的として調査を行なった。今後、両地域の調査結果を合わせた分析を行う予定であるが、今回は多摩地域における調査結果のみを発表する。

なお本研究では、レファレンスサービスを“何らかの情報(源)要求を持っている図書館利用者に対し、その必要とする情報ないし情報源を効率よく入手できるように援助する図書館職員によるサービスであり、それを有効に行うための関連諸業務からなる。”²⁾と定義する。

2. 調査の概要

2.1 調査対象

調査対象館は、東京都多摩地域の市町村立図書館の中央館 30 館とした。東京都多摩地域とは東京都の区部と島嶼を除いた地域である。この地域には 2001 年 7 月現在で 30 自治体すべてに公共図書館があった。また図書館サービスの水準が全国平均を上回り(表 1)、レファレンスサービスへの取り組みが活発なことでも知られている³⁾。

表 1 東京都多摩地域と全国の公共図書館

	職員1人当人口(千人)	受入冊数(冊/人口千人)	個人貸出(冊/人口百人)	資料費(円/人口1人)
多摩	6.5	258	795	515
全国	8	153	403	301

* 『日本の図書館 2000』を元に作成。

2.2 調査方法

調査は、郵送による質問紙法と実地調査の 2 通りの方法で行なった。調査票は 2001 年 7 月 18 日付けでレファレンス業務担当者宛に発送し、締切り日(8 月 16 日)後に調査対象館を訪問して実地調査を行なった。

調査項目は、滋賀県で使ったものとほぼ同じものを使用した。これは、米国図書館協会のレファレンス成人サービス部会によるガイドライン⁴⁾、「参考事務規程」⁵⁾、テキストブック等をもとにレファレンスサービスの枠組みを設定したものである。調査項目のカテゴリを図1に示す。

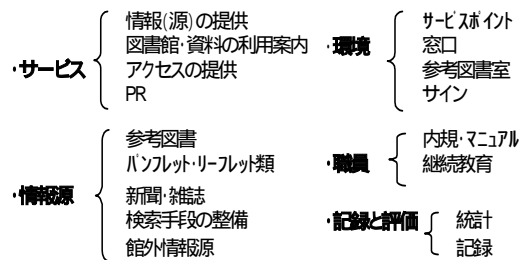


図1 調査項目のカテゴリ

このカテゴリをもとに調査票による調査項目と実地調査による調査項目とを作成した。図書館を訪問すれば調べることができる項目と、調査票の結果だけでは判断しにくい項目を実地調査による調査項目とした。

実地調査では、調査者が館内を直接調べた。また同時に、事前に回収した調査票の回答の漏れや不明点についてたずねた。

3. 結果と分析

調査票は30館中29館から回収することができた。実地調査は30館全館に対して行った。今回発表するのは、調査結果の一部である。以下図1のカテゴリに沿って、顕著な結果をまとめる。

3.1 サービスの実態

3.1.1 サービス

「サービス」では、「情報(源)の提供」、「PR」の項目で顕著な結果が得られた。

「情報(源)の提供」のうち、図書館が利用者のどのような質問に答えているかを尋ねた結果、ほとんどの図書館が選択肢として挙げた5項目に答えていることがわかった(表2)。さらに、自館の資料のみでは利用者からの質問に答えられない場合には29館全館が他の機関等に問い合わせや紹介を行っていた。その問い合わせ先としては、29館全館が都立図書館を利用していた。

表2 図書館で答えている質問 n=29

回答している質問	館数
館内の施設に関する質問(利用者端末の位置など)	29
資料の利用方法に関する質問(辞書、事典の使い方など)	28
図書など1,2冊の資料を使って回答できるような質問(4,5分程度で済むもの)	28
幾種類かの資料を調べる必要があるような質問(10~20分程度かかるもの)	27
読書資料の選択についての質問	25

次に「PR」のうち、レファレンスサービスについて利用者に知らせているかという問いに対して、知らせていると答えた26館のうち、その方法として、利用案内のしおりを選んだ館が、25館と最も多かった。しかし実地調査で確認できた限りでは、利用案内のしおりの中のレファレンスサービスに関する記述には、「調べもののお手伝いをします」といったものから、サービスについてどのように利用できるかまで書かれたものがあり、記述の程度には差があった。大半が前者であった。利用案内は多くが登録時に渡すという前提のため

か、手に取れるところに置いていない図書館も多かった。

3.1.2 情報源

「情報源」では、「パンフレット・リーフレット類」、「新聞・雑誌」、「館外情報源」において目立った結果が得られた。

「パンフレット・リーフレット類」の収集を行っているかという問いに対しては、29館全館が行っていると回答し、「新聞・雑誌」の切り抜きは29館中24館が行っていると回答した。切り抜く記事の内容としては、地域資料に関するものが中心だった(表3)。「パンフレット・リーフレット類」についても同様のことが言える。

表3 切り抜きをする記事の内容 n=24

資料の内容	館数
地域	24
図書館	10
出版関係	2
その他	3

次に「館外の情報源」として都立図書館の蔵書が、29館全館においてCD-ROMやwebを通じて検索され(表4)、協力貸出を経て日常的に利用されていることがわかった(実地調査)。

表4 都立図書館の蔵書検索 n=29

方法	館数
METLICS(CD-ROMあるいはweb)	29
電話で依頼	3
FAXで依頼	13
利用していない	0
その他	1

3.1.3 環境

「環境」では、「サービスポイント」、「サイン」について目立った結果が得られた。実地調査の結果、レファレンス質問を受け付ける窓口が独立している館は30館中19館、参考図書室が独立している館が21館と、いずれ

も全体のほぼ3分の2にのぼった。ただし、全体の半数を超す15館において参考図書室が、一般図書のある階とわかれていたり、専用の窓口や部屋があっても職員が不在の館もあった。また窓口に表示のない館が14館あった。

3.1.4 職員

「職員」では「継続教育」において顕著な結果を得た。「継続教育」のうち、レファレンス業務に関する研修の機会があるかという問いには、29館中27館があると答えている。さらにそのうち大多数の25館が都立図書館による研修を挙げた(表5)。

表5 研修の機会 n=25

研修の機会	館数
1. 館内の研修	10
2. 都立図書館による研修	25
3. 館外の研修(都立図書館以外による)	8
4. グループ等の勉強会(勤務時間外)	6
5. その他	1

3.1.5 記録と評価

レファレンス業務に関する統計を取っているかという問いには、全体の3分の2にあたる19館が取っていると答えた。統計をとる質問の定義は、15館が辞書など1,2冊の資料を使って簡単に回答できるような質問(即答質問)を、16館が幾種類かの資料を調べる必要があるような質問(探索質問)を選んだ。ただし、「資料の利用方法に関する質問」、「読書資料の選択についての質問」を選んだ館も半数近くにのぼった。

レファレンス質問を処理した際の記録を取っているかという問いには、29館中23館が取っていると回答した。しかし記録の利用目的を尋ねたところ、最も多かったのは、「業務の引継」で23館中8館、「特に利用していない」が6館、「統計に利用」が5館などとなっていた。

また実地調査では、統計も記録も忙しくて

受けたものをとりきれない、という声が多く聞かれた。とった記録や統計を有効に活用できていないと考える館も多かった。

3.2 認識

次に図書館がレファレンス業務に対してどのような認識を持っているのか、も調べた。

まずレファレンス業務が他の業務に比べてどの程度重点をおいて実施されているかを調べた。最も「重点的に行なっている」と考えられていたのは、「貸出に関わる業務」であった。「レファレンス業務」は、他の業務に比較するとあまり重点をおいているとは考えられていなかった(図2)。

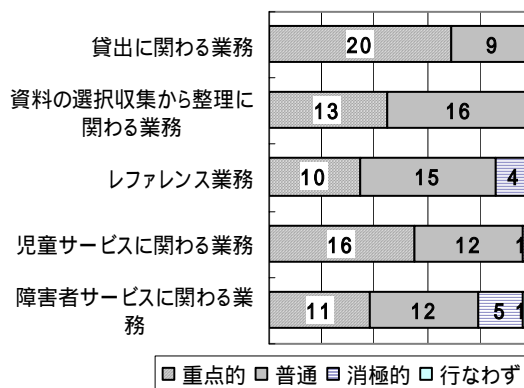


図2 重点的に行なわれている業務 n=29

次に、何をレファレンス業務の範囲と考えるか調べた結果は表6のようになった。即答質問への回答と探索質問への回答が中心であった。

4. まとめ

以上の結果を、今回設定した枠組みの中で、実施が顕著であったものを「核となる業務」、あまり取り組まれていなかったものを「消極的な業務」としてまとめる。

4.1 核となる業務

今回設定した枠組みの中では、滋賀県における調査結果と同様、調査対象館は質問

表6 レファレンス業務の範囲 n=22

レファレンス業務の範囲		館数
質問回答	館内の施設に関する質問(利用者端末の位置など)への回答	5
	資料の利用方法に関する質問(目録の使い方など)への回答	14
	辞書など1,2冊の資料を使って簡単に回答できるような質問(4,5分程度で済むもの)への回答	26
	幾種類かの資料を調べる必要があるような質問(10~20分程度かかるもの)への回答	28
	読書資料の選択についての質問への回答	21
文書による利用案内(図書館・資料などについて)		4
グループ対象の利用案内		8
資料展示		3
レファレンス情報源の収集・整備		19
参考図書室や窓口等の環境の整備		20
資料の相互貸借		6
レファレンスサービスについてのPR		19
レファレンス業務に関する統計		20

回答を中心とした業務を行っていることがわかった。同時に、レファレンス業務として認識されているのも、質問回答である「即答質問」と「探索質問」が中心であった。さらに質問回答を支えるものとして、都立図書館による協力レファレンスや蔵書の協力貸出等によって自館では解決できないようなレファレンス質問への対応がなされ、サービスをより幅広いものとさせている。また都立図書館による研修が、大多数の図書館にとって研修の機会として機能していることもわかった。

また多くの図書館で、パンフレット類や新聞の切り抜きによる地域に関する情報の提供に力が入れていることがわかった。

4.2 消極的な業務

調査対象館は、自館がどのようなレファレンスサービスを提供しており、どのように利用できるのかを利用者に知らせる業務において消極的であった。

大半の図書館が、レファレンスサービスについて利用者に知らせていると答えたが、その手段に選ばれたのは、登録を終えた利用者が目にするものの少ない利用案内のしおりであり、その内容はサービスについて知らせるという点で十分とは言えなかった。

また参考図書室やレファレンスコーナーが一般開架室と離れた場所にある館が多かった。それに対して窓口の表示やサインが少ないために、サービスについて利用者に知らせるといふ配慮が足りないと言える。

その他に、多くの図書館がレファレンス質問の記録や統計をとっているにもかかわらず、その取り方に困難を抱えており、結果をレファレンス質問の質の改善に活用しているとは言いにくい状態にあった。

レファレンス業務は、図書館の他の業務と比較しても重点をおいて実施されているとは考えられておらず、それが消極的な業務等の結果に現れたことが推測できる。

5. おわりに

今後、調査結果をさらに詳細に分析し、滋賀県の調査結果と合わせた分析を行いたい。

本研究は、平成 13 年度東京都図書館協会の研究助成を受けて行った研究の成果です。

本調査を実施するにあたって、ご協力いただいた図書館員の皆様に感謝いたします。

注・引用文献

- 1) 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．三田図書館・情報学会研究大会発表論文集 2000 年度．p.13-16．
- 2) 長澤雅男．問題解決のためのレファレンスサービス．東京，日本図書館協会，1991，257p．
- 3) 東京都市町村立図書館長協会編．多摩地区図書館活動の実践の中から-現状と課題-昭和 63 年度全国図書館大会第一分科会資料．日本図書館協会，1988，178p．他多数．
- 4) Standards Committee, Reference and Adult Services Division．Commitment to Information Services : Developmental Guidelines．RQ．vol.16，Summer 1976，p.327-330．
- 5) 日本図書館協会参考事務分科会編．参考事務規程解説．神戸市，日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会，1962，31p．
