

第1章

図書館におけるレファレンスサービスの 実態はどうなっているのか？

この章では、本調査研究のうち、基礎調査として実施した質問紙調査について述べる。1.1 で今回の質問紙調査の内容について概要を解説し、1.2 でこの調査結果のデータの結果と、結果から見えてきたレファレンスサービスの実態について考察を行う。

なお、本調査の結果は膨大になるため、報告書に掲載するデータはグラフを中心とし、集計表は国立国会図書館のウェブサイト「カレントアウェアネス・ポータル」上に掲載する。本文から集計表を適宜参照できるよう、本文中【 】内に該当する集計表の番号を示している。あわせて、今回の質問紙調査は、データの価値を鑑み、回答データ（館名・回答内容）についても上記ウェブサイトに掲載している。これは調査への協力依頼にあたり、回答データの取扱いについて、公表し、広く一般の利用に供することの了承を得たことに基づくものである。集計表及び回答データについても、調査時点での国内のレファレンスサービスの実態を示すデータとして、有効に活用していただきたい。

1.1 質問紙調査の内容

1.1.1 調査の内容

質問調査票は、本報告書の末尾に付録資料 1 として掲載している。個別の設問については、これを参照していただきたい。本節では、質問調査票の構成に沿って、調査内容を概説する。

質問紙調査は、下記の 10 のセクションから構成されている。全体の構成は以下のとおりである。

- I 貴館について
- II 位置づけについて（範囲、名称など）
- III 運営について（方針、協力体制など）
- IV 施設について
- V 職員について
- VI 情報源について
- VII 質問回答サービスについて
- VIII レファレンスサービスにおける新しい取り組みについて
- IX レファレンスサービスの課題について
- X 災害時の支援について

「I 貴館について」（問 1）は、回答機関の基本的情報を得るための設問群である。館名、設立年、蔵書数、職員数及び専任職員数、レファレンス受付件数について尋ねている。蔵書数、職員数については、平成 24 年 3 月末時点での総数を尋ねている。またレファレンス質問受付実績についても、平成 23 年度の実績を尋ねている。受付件数は、国内の実態を知る上で最も基礎的な要素とも言えるため、ここで尋ねた。

「II 位置づけについて（範囲、名称など）」（問 2～問 7）は、レファレンスサービスの範囲をどのように捉えているかについて、明らかにするための設問群である。レファレンスサービス関連業務の位置づけ、利用者への説明の仕方、統計の取り方について尋ねている。

問 2 から問 5 は、レファレンスサービスに関連する業務の位置づけを確認している。これらは、選択肢の項目数が多いため便宜上 4 つの設問に分けているが、一連の設問となっている。いずれの設問も、業務を列挙し、「レファレンスサービスとして実施しているもの」「レファレンスサービスとしてではないが実施しているもの」「実施していないもの」を選択肢として示し、回答することを求めている。また問 5 では本館等がまとめて実施している可能性の高い運営に関する業務について尋ねているが、ここでは選択肢に「他機関が代わって実施しているもの」を上記の選択肢に加えている。これにより、各業務が、その位置づけはともかくとして実施されているか否か、そして、実施されている場合にはレファレンスサービスとして位置づけられて実施されているか否かについて、データを得ている。

問 6 は、利用者への説明の表現から、外向けには、レファレンスサービスの範囲をどのように伝えているかに迫り、また、問 7 では、統計への計上範囲から、レファレンスサービスの範囲をどのように定めているかを確認している。なお、問 1 で尋ねたレファレンス質問の受付件数については、何を計上しているかが統一されていないのではないかとの問題意識がかねてより存在しているため、その状況を確認することも意図している。

「Ⅲ 運営について（方針、協力体制など）」（問 8～問 15）は、各館のレファレンスサービスに関する方針や協力体制を知るための設問群である。

問 8 ではどの業務を重視しているかを尋ねることにより、回答機関の運営モデルを見ている。問 9 では、マニュアルや処理基準の存在を尋ねることにより、業務が標準化されているかを見ている。問 10 から問 13 では、レファレンス事例の作成・活用を尋ねている。これは、レファレンスサービスの運営においてレファレンス事例の作成がどのように活かされているか、その状況を確認することを意図している。問 14 では広報手段を、また問 15 では広報を含む利用促進方法に対する考えを尋ねている。なお、特に受け付けたレファレンス質問について自館で対応できない場合の協力体制については、問 41 において尋ねている。また、非常時の情報提供体制については、問 59 において尋ねている。

「Ⅳ 施設について」（問 16～問 21）は、レファレンスサービスのための施設の整備状況を明らかにするための設問群である。

問 16, 問 17 では、レファレンス質問を受け付けるためのスペースの設置状況とその名称を尋ねている。問 18, 問 19 では、施設における参考図書や地域（郷土）資料の配置を尋ねている。問 20 では、利用者の調査活動において重要性を増しているインターネット上の情報についてアクセスできる環境を提供しているかを尋ねている。問 21 では、利用者が自ら学習するための設備を提供しているかを尋ねている。なお、ここで尋ねている設備は、大学図書館で設置の進むラーニングコモنزの設備を踏まえており、したがって大学図書館に対してラーニングコモنزのためのスペース設置状況を尋ねている問 52 も関連している。これらの設問により、利用者が質問する環境、また自ら調べる環境を、施設の面でどのように整備しているかを確認することを意図している。

「Ⅴ 職員について」（問 22～問 28）は、レファレンスサービスに携わる職員の状況を明らかにするための設問群である。

問 22, 問 23 では、レファレンスサービスを担当する職員の配置状況と、どのような職員がレファレンス質問に対応しているかを尋ねている。問 24 から問 27 では、レファレンスサービスを担当する部署の設置状況を尋ね、また部署の名称や特に地域（郷土）資料担当との関係を探ることによりレファレンスサービスがどのような業務と関係づけられて行われているかに迫っている。問 28 では、レファレンスサービスに関する職員の研修ニーズについて尋ねている。

「Ⅵ 情報源について」（問 29～問 37）は、レファレンスサービスのための情報源としてどのようなものを利用しているか、特にインターネット上の情報の利用状況を明らかにするための設問群である。

問 29 から問 31 では地域の機関等が発行する資料やレファレンスツールについて尋ねている。問 32 ではインターネット上の情報源について利用の有無や扱い方を尋ねている。問 33 では商用（有料）のオンラインデータベースの利用状況について尋ねている。

「Ⅶ 質問回答サービスについて」（問 38～問 41）は、レファレンス質問への対応手段、特に電子媒体によるレファレンスサービスの現況を明らかにするための設問群である。

問 38, 問 39 ではレファレンス質問の受付手段を尋ね、あわせて電子メールや Web フォーム, SNS などのウェブサービスを用いていない場合にはその理由についても尋ねている。これは、特にこの 10 年ほどの人々のコミュニケーションチャネルの変化を踏まえたことによる。問 40 では、10 年前と比較した時のレファレンス質問の内容の変化を尋ねている。問 41 では、自館で解決できない場合の対応について尋ね、質問回答サービスにおける他の図書館との連携状況や協力体制の実態に迫っている。

「Ⅷ レファレンスサービスにおける新しい取り組みについて」（問 42～問 53）は、ウェブ関連のサービスをはじめ、外部の専門家との連携やラーニングコモンズなど近年の新しい取り組みへの対応状況を知るための設問群である。

問 42 から問 45 では、ウェブサイトの開設状況とそこでの活動内容全般について尋ねている。特に、人々の利用の多い Twitter, Facebook, mixi などのウェブサービスを利用しているかについても取り上げている。さらに問 46 から 49 では、インターネットを介して、図書館に特に物理的にアクセスすることが比較的難しいと思われる自治体外、あるいは大学・機関外の利用者からの質問を受け付けているかについて尋ねている。前述の問 38 と併せて、インターネット上でのレファレンス質問の受付状況を明らかにすることを意図している。問 50, 問 51 では近年取り組みの進むビジネス支援サービスや医療・健康情報に関するサービスの提供状況を鑑み、特定の利用者群を想定した活動の状況と、図書館外の専門家との協力の状況について尋ねている。問 52, 53 では、大学図書館のみに限定して、ラーニングコモンズの設置状況と、そこでのレファレンスサービスを含む人的サービスの提供状況を尋ねている。

「Ⅸ レファレンスサービスの課題について」（問 54～問 58）は、回答機関がレファレンスサービスに対してどのような課題意識を持っているかを探るための設問群である。

問 54, 問 55 ではレファレンスサービスの利用者に対する調査の実施状況、問 56, 問 57 ではレファレンスサービスの非利用者に対する調査の実施状況を尋ねている。これらにより、レファレンスサービスの課題を明らかにするための取り組み状況に迫っている。なお、レファレンスサービスの課題を明らかにするためには、レファレンス事例の分析によるアプローチも考えられるが、これについては、前述の問 10 から問 13 において状況を確認している。問 58 では、回答機関のレファレンスサービスの課題が何かを尋ねている。レファレンスサービスに関する職員の課題については、職員の研修ニーズに表れると考え、この意味において問 28 も関連している。

「Ⅹ 災害時の支援について」（問 59～問 63）は、非常時のレファレンスサービス対応状況を知るための設問群である。2011 年度の『東日本大震災と図書館』に関する調査のフォローアップを兼ねている。

運営面については、問 59 では災害時の情報提供体制、問 61 では被災時のマニュアル作成状況、問 63 では支援計画の有無や作成時期について尋ねている。またサービス面については、問 60 において東日本大震災後の対応について尋ね、問 62 において今後国内で大規模な災害が発生した場合の対応を尋ねている。選択肢には、東日本大震災時の対応について昨年度の調査時に把握した情報に基づきつつ、受動的な活動であるレファレンス質問の受け付けや、能動的な活動である震災に関する情報提供などを盛り込んでいる。

1.1.2 質問調査票の設計過程

前節で概説したように、設問は多岐に渡っている。これらの設問をどのようなプロセスを経て決定したかについて、盛り込むべき要素の洗い出しの段階と、その後の設問の編集、要素の追加・削除及び表現の調整の段階の二つに分けて概説する。このプロセスは、調査研究チームにおける集中的な討議を通じて行った。また最終段階においては、国立国会図書館を含む複数の図書館の図書館員に、調査結果に影響しないよう配慮しつつ意見を求め、最終的な調整を行った。

まず盛り込むべき要素の洗い出しについてである。これについては、全国公共図書館協議会が 2003 年に実施した「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」¹をベースにして、杉江（2005）²、高浪（2004）³らの先行研究の設問、あるいは調査研究チームのメンバーが提案した新たな設問を追加し、今回の質問調査票に盛り込み得る要素を洗い出した。

これは、集計データの分析に際して、先行研究に示された問題意識を尊重し、時系列的な変化を追うことが可能となるようにしたこと、また、レファレンスサービスを巡る状況の変化に伴い起こっている新しい問題意識に基づいた分析も可能となることを目指したものである。

先行研究で示された問題意識としては、例えば、全国公共図書館協議会の調査では、レファレンスサービスが、「利用者から見えているか」「組織的に行われているか」「標準化が目指されているか」「どのような図書館員によって提供されているか」「デジタル時代に対応しているか」「裾野を広げているか」との問題意識を設定し、分析を行っている。

また、調査研究チームにおいては、例えば、図書館においてレファレンスサービスとはどのようなものと捉えられているのか、日本において QuestionPoint のような協同型デジタルレファレンスの基盤はあるのか、昨今普及しているウェブサービスを活用したサービスを行う基盤はあるのか、などの問題意識が共有された。さらに、東日本大震災の経験を踏まえ、災害時や復興に際して「図書館ができることは何か？」と平常時であっても常に問い続けることの必要性⁴を念頭に置き、非常時に役立ち得る情報サービスの在り方はどのようなものなのか、という問題意識が共有された。

こうした問題意識に対して議論していくため、過去の質問紙調査において盛り込まれていた設問のうち、客観的な理解のための基礎となるデータを集めるものを積極的に取り入れ、また、海外の先進的な事例に学び、国内の実施状況が疑わしいものについても、積極

的に選択肢の中に取り入れた。

続いて、設問の編集、要素の追加・削除及び表現の調整についてである。調査研究チームにおいては、以下の3点を明確に意識して議論を進めた。

一つ目は、レファレンスサービスを理論的な枠組みをベースにして捉える、ということである。図書館員の認識は、図書館情報学の理論を踏まえつつも、各図書館での実践に基づいている可能性が高いと推察した。同様に、調査研究チームの認識にも、偏りがある可能性があり、ともすると、レファレンスサービスの範囲を極めて限定的に捉えてしまいかねないと考えた。それゆえ、改めて理論を確認し、レファレンスサービスの実態を多面的に捉えることができるよう、盛り込むべき要素の追加等を行った。

二つ目は、この質問紙調査は、レファレンスサービスの「実態」を尋ねるものであり、図書館員の「認識」を尋ねるものではない、という点である。図書館員の認識に迫りたいという意識を保ちつつも、あくまでそれが館としてのコンセンサスの形成を経て、実際のサービスや方針に反映されたところに焦点を当てることとした。その上で、認識については可能な範囲で間接的に迫るように意識した。それゆえ、館として回答が可能なように、個人の認識を尋ねるような表現は取らないよう、表現の調整等を行った。

三つ目は、多種多様な図書館が回答できるものとする、ということである。質問調査票の要素の洗い出しの参考となった先行研究は、いずれも規模や館種を限定して実施したものであり、表現もそれに合わせたものとなっている。今回の調査では、ISILが付与されている国内機関に対する全数調査としたため、いずれの館種も、また規模や位置づけの異なる館でも回答できるよう意識した。特に特定の館種のみしか回答できないと判断したものについてのみ、館種を限定して調査することとした。

以上のようなプロセスを経て設計された今回の質問紙調査について、レファレンスサービスに関する質問紙調査としては大部だと感じられた人も多いただろう。調査にご協力いただいた全国の図書館には、この場を借りて改めて謝意を表したい。

一方、多くの要素を取り込んだが、回答機関の負担を加味し、一部には削ることとしたものもあること、また設計時において意識が至らず取り入れられなかった重要な要素もある。この点については、今後の調査に委ねたい。

(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. 全国公共図書館協議会, 2004, 52p.
- 2 杉江典子. 図書館先進地域の市町村立図書館におけるレファレンスサービスの特性-滋賀県と東京都多摩地域の比較をもとに-. 日本図書館情報学会誌. 2005.3, 51(1), p.25-48.
- 3 高浪郁子. 特集: もっとレファレンスをみんなのものに: アンケート 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. 2004.1, 321, p.10-22.
- 4 国立国会図書館関西館図書館協力課編. 東日本大震災と図書館. 国立国会図書館関西館図書館協力課, 2012.3. p.301.

1.2 質問紙調査の結果

1.2.1 調査の概要

今回の調査は、2012年9月末時点でISIL (International Standard Identifier for Libraries and Related Organizations : 図書館及び関連組織のための国際標準識別子)¹が付与されている国内機関に対する全数調査である。ISIL台帳に登録されている全館室(分館・分室を含む)を調査対象としている。ただし、東日本大震災の影響等で休館中の館、公民館図書室²、情報非公開館、及び欠番・廃館分を除き、一方で発送時点において未登録でも質問紙の送付依頼があった館については調査対象に追加しており、最終的に計5,258機関に質問紙を発送した。

調査期間は2012年10月16日(発送開始)から2013年1月18日(回収打ち切り)であり、メール便により質問紙及び回答用紙を送付し、FAX及びEメールにより回答用紙を回収する方法で実施した。なお、分館・分室については本館宛に一括して書類を送付し、本館からの配布を依頼した。当初の締切期日は2012年11月16日に設定していたが、複数館から期限延長の申入れがあったため、それに対応して最終的な回収締切を約2か月延長する結果となった³。また、都道府県、特別区、政令指定都市の図書館及び大規模大学⁴の図書館については、締切期日前後に未回答の本館に対して電話による督促を行った。

図表 1-2-1 調査対象及び有効回収数

	発送数	うち本館	有効回収数	うち本館	有効回収率	うち本館
	館室	館室	館室	館室	%	%
全体	5,258	2,427	3,910	1,839	74.4	75.8
公共図書館	3,223	1,363	2,462	1,049	76.4	77.0
〔本館・分館別〕						
本館	1,364	1,363	1,049	1,049	76.9	77.0
本館以外	1,859	—	1,413	—	76.0	—
〔自治体種別〕						
都道府県立	60	47	60	47	100.0	100.0
特別区立	227	23	198	22	87.2	95.7
政令指定都市立 ⁵	280	18	237	17	84.6	94.4
その他市立	2,049	755	1,562	621	76.2	82.3
広域	1	1	0	0	0	0
町村立	586	499	393	330	67.1	66.1
私立	20	20	12	12	60.0	60.0
大学図書館	1,671	1,031	1,265	766	75.7	74.3
〔本館分館別〕						
本館 ⁶	1,031	1,031	766	766	74.3	74.3
本館以外	640	—	499	—	78.0	—
〔設置者種別〕						
国立	349	138	291	109	83.4	79.0
公立	141	98	103	74	73.0	75.5
私立	1,165	779	862	574	74.0	73.7
その他	16	16	9	9	56.3	56.3
〔校種別〕						
大学	1,386	754	1,064	572	76.8	75.9
短大	208	205	151	148	72.6	72.2
高専	61	56	40	36	65.6	64.3
その他	16	16	10	10	62.5	62.5
専門図書館	327	5	152	3	46.5	60.0
国立国会図書館及び支部図書館	37	28	31	22	83.8	78.6
国立国会図書館 ⁷	4	1	4	1	100.0	100.0
支部図書館	33	27	27	21	81.8	77.8

有効回収率は 74.4%で、計 3,910 機関からの回答を得られた⁸。そのほか、77 機関からは廃館を含め諸般の事情による回答辞退の通知を受け取っている。調査対象及び有効回収数の内訳は図表 1-2-1 のとおりである。

なお、この図表では、「うち本館」として、本館（中央館を含む。以下、「本館」と記す）の数を示している。この数値を示したのは、二つの理由からである。一つは、レファレンスサービスの実態を捉えようとした場合、本館と分館・分室（地域館を含む。以下、「分館・分室」と記す）との相違は小さくないと予想されることから、適宜、両者を区分して確認できるようにするためである。もう一つは、レファレンスサービスの方針のように、本館と分館の別なく、設置母体で統一されている可能性が高い事柄に関する質問項目が含まれていることから、本館の状況を、設置母体（地方自治体、大学）を代表するものとして扱うためである。

1.2.2 調査結果

質問紙調査は全 63 問で構成され、全体が 10 のセクションに分かれている。以下、セクションごとに調査結果の概略を紹介する。本項で扱うのは ISIL の分類に基づく単純集計結果であり、「公共図書館／大学図書館／専門図書館」の館種別及び「国立国会図書館及び支部図書館」の大分類のほか、下位分類として「本館／本館以外」⁹、公共図書館については「都道府県立／特別区立／政令指定都市立／その他市立／広域¹⁰／市町村立／私立」の自治体種別及び都道府県別、大学図書館については「国立／公立／私立／その他」の設置者種別及び「大学／短期大学／高等専門学校／その他」の校種別に集計を行った。

また、上述したように、本調査は単館ごとの回答を原則としているが、設問によって本館と分館・分室を同一回答とするものがあり、特に公共図書館で自治体単位の傾向を把握する必要があるところから、全体集計とは別に本館のみの集計を行った。

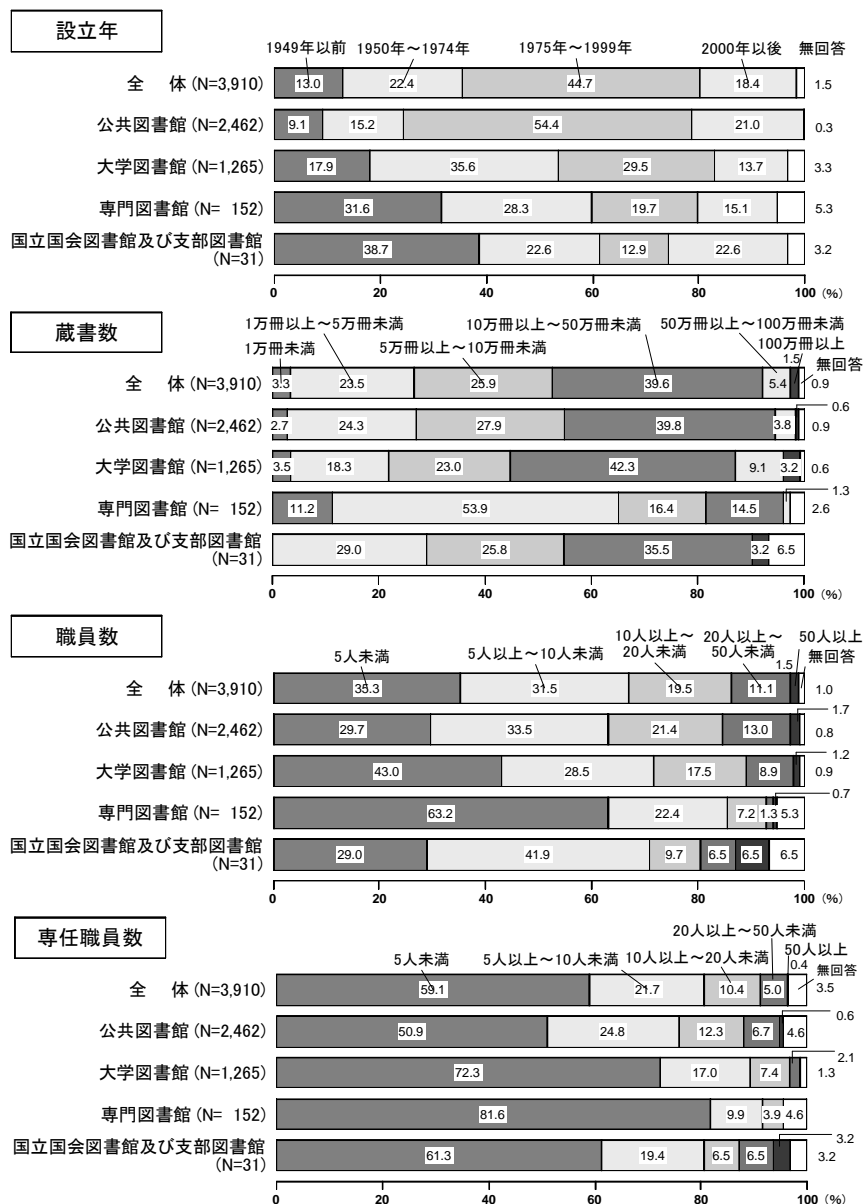
国立国会図書館及び支部図書館については、国立国会図書館（一般及び図書館を対象としたレファレンスサービスを担当する、東京本館、関西館及び国際子ども図書館の 3 館 4 セクション）と支部図書館に分けて集計を行い、本項末に支部図書館の集計結果をとりまとめて紹介することとした。

なお、集計表は報告書とは別媒体で公開予定であり、本文中【 】内に該当する集計表の番号を示している¹¹。

1.2.2.1 回答機関の概要（I）

問 1 は回答機関の基本的情報を得るための設問であり、館名、設立年、蔵書数、職員数及び専任職員数、レファレンス受付件数について尋ねた。いずれも質問紙上で定義を明確にしておらず¹²、機関によって各項目の解釈に違いがあるため統計的処理は困難であるが、参考までに図表 1-2-2 に内訳を示した。

図表 1-2-2 回答機関の概要（問1）——全体、館種別、公共図書館-自治体種別¹³



レファレンス質問の受付実績【A-6】

機関によってレファレンス質問としてカウントしているものが異なるため、あくまでも参考値であるが、図表 1-2-3 のような状況となる。また、500 件ごとの分布状況を全体、館種、公共図書館に関しては設置母体別に示すと、図表 1-2-4 及び図表 1-2-5 のようになる。

全体的には、500 件未満の図書館が圧倒的に多く、37.1%となっている。年間 300 日前後開館していると仮定すると、1 日あたりの受付件数の平均が 2 件に満たない図書館が、これだけの数存在することになる。また、500 件以上を受け付けている図書館の数は、次第に右下がりになっていることがわかる。平成 23 年度のレファレンス質問の受付実績は、全体では約半数の図書館が 500 件未満、残りの約半数の図書館が 500 件以上となっている。したがって、レファレンス件数が少ない図書館が多いということにはなるが、一方で、レファレンス

質問の受付件数が 5,000 件以上の図書館のうち、152 館が 1 万件以上を受け付けていることは興味深い。しかも、この 152 館のうち 131 館が公共図書館である。自治体種別では、都道府県立が 41 館、特別区立が 13 館、政令指定都市立が 28 館、その他市立が 46 館、町村立が 3 館となっている。

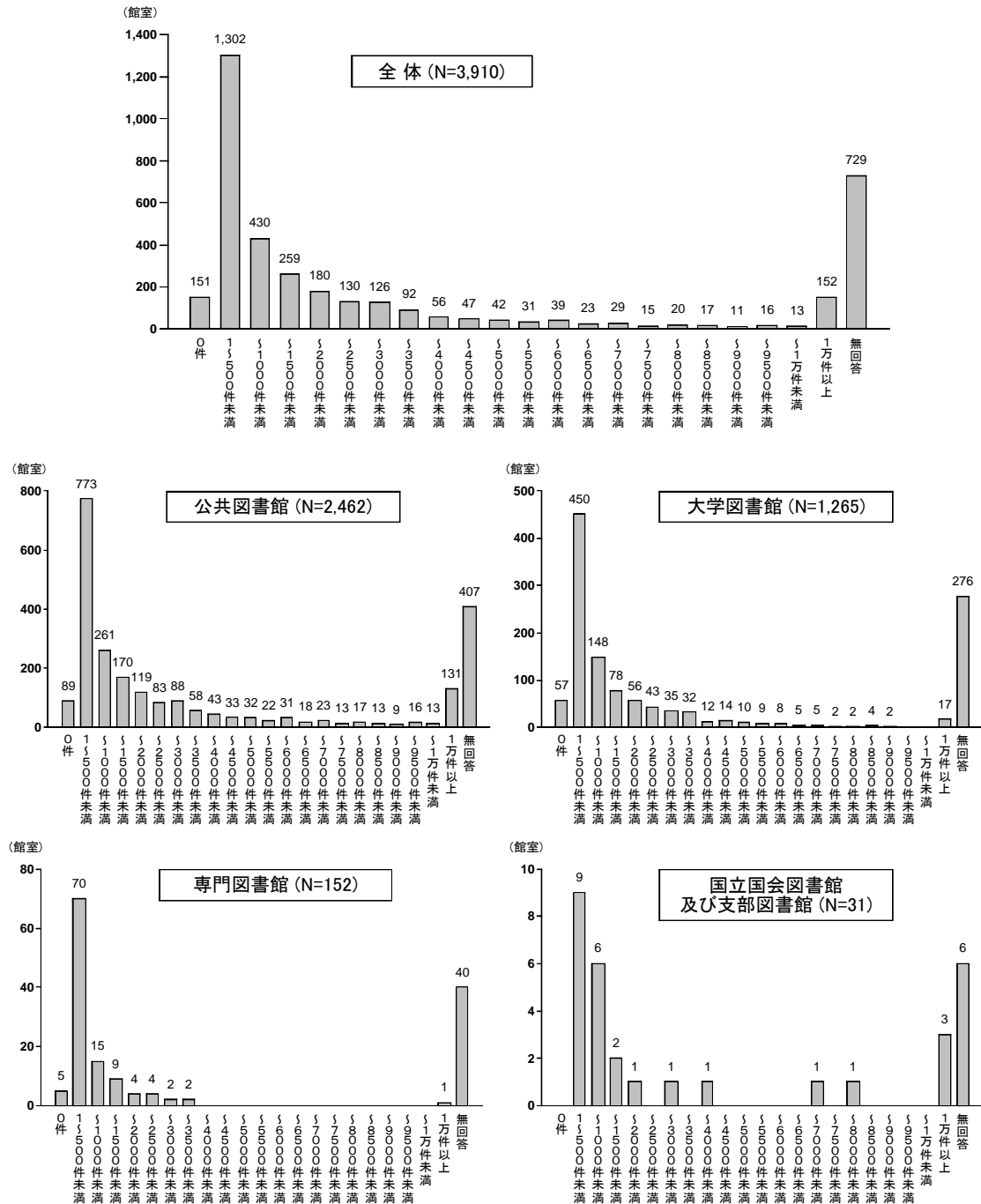
この質問の結果は、上述したように、あくまで概数であるが、「日本全国で、年間に何件くらいのレファレンス質問が図書館に寄せられているか？」を予測するデータとして、また、各館種におけるレファレンスサービスの実態を知る手がかりとして、極めて貴重である。すなわち、少なくとも 1 年間に、全国の図書館に 8,462,460 件のレファレンス質問が寄せられているのである。図書館は、総体として、これだけの数のレファレンス質問に対応しているのである。

この数値から指摘できることは少なくない。例えば、公共図書館では、「都道府県立図書館がレファレンスサービス（質問回答サービス）の拠点になっている」とか、市町村立図書館では、「本館が拠点になっている」といった仮説である。これらは、言説としては図書館界にすでに存在するものであるが、それを裏付けるものとして、本調査結果が活用できる可能性は高い。

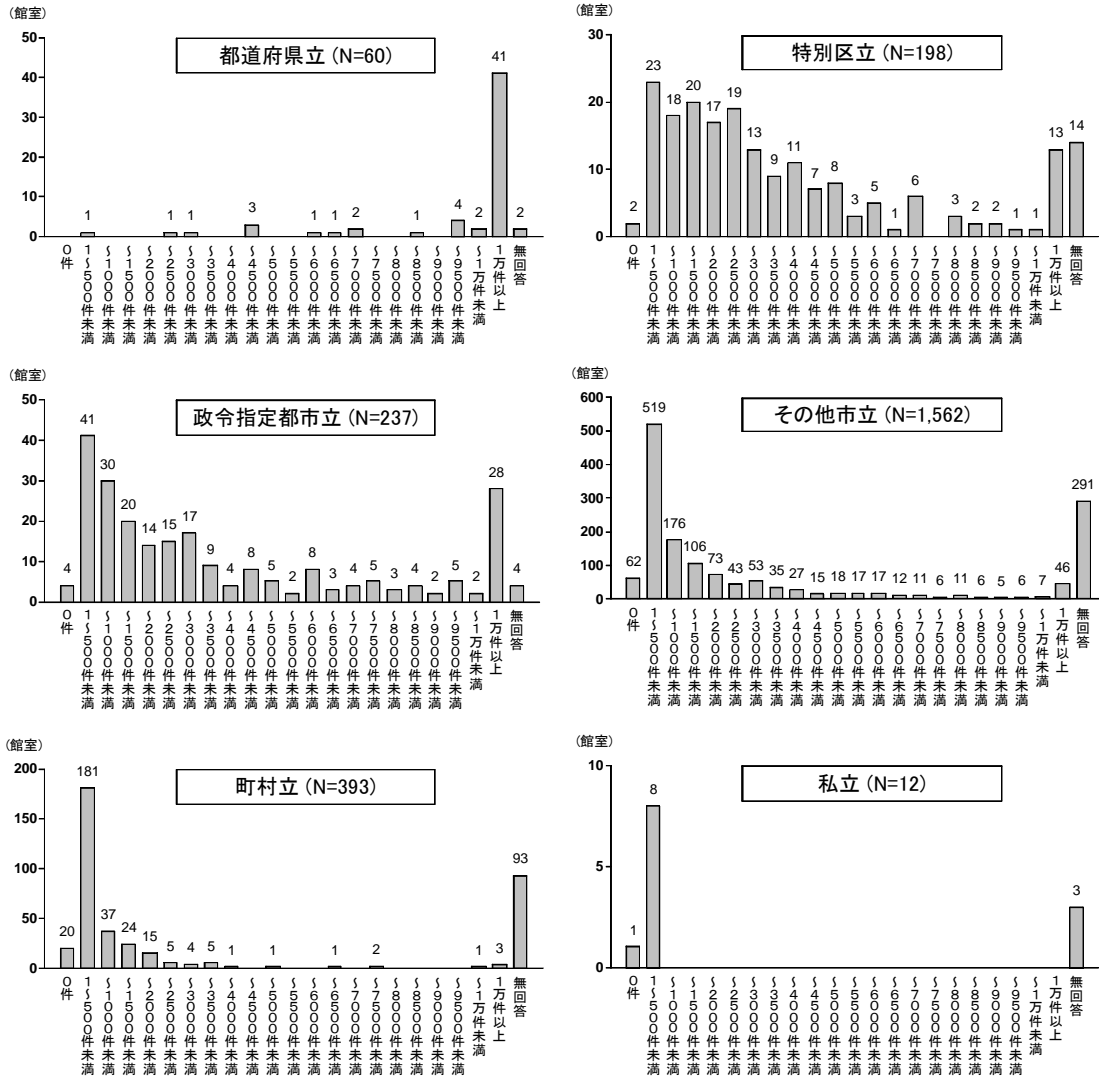
図表 1-2-3 平成 23 年度のレファレンス質問受付実績（問 1(5)）

	有効回収数	受付件数 回答機関数	受付件数合計	1 機関当たり 受付件数
	館室	館室	件	件
全 体	3,910	3,181	8,462,460	2,660
公共図書館	2,462	2,055	6,357,816	3,094
〔本館・分館別〕				
本 館	1,049	877	3,986,808	4,546
本館以外	1,413	1,178	2,371,008	2,013
〔自治体種別〕				
都道府県立	60	58	1,192,121	20,554
特別区立	198	184	743,936	4,043
政令指定都市立	237	233	1,243,263	5,336
その他市立	1,562	1,271	2,959,752	2,329
町村立	393	300	217,800	726
私 立	12	9	944	105
大学図書館	1,265	989	1,353,335	1,368
〔本館・分館別〕				
本 館	766	580	844,538	1,456
本館以外	499	409	508,797	1,244
〔設置者種別〕				
国 立	291	258	453,136	1,756
公 立	103	78	88,277	1,132
私 立	862	645	808,173	1,253
その他	9	8	3,749	469
〔校種別〕				
大 学	1,064	886	1,325,654	1,496
短 大	151	72	21,790	303
高 専	40	23	2,142	93
その他	10	8	3,749	469
専門図書館	152	112	100,965	901
国立国会図書館及び支部図書館	31	25	650,344	26,014
国立国会図書館	4	3	619,582	206,527
支部図書館	27	22	30,762	1,398

図表 1-2-4 平成 23 年度のレファレンス質問受付実績件数の分布状況①（問 1(5)）——全体，館種別



図表 1-2-5 平成 23 年度のレファレンス質問受付実績件数の分布状況②（問 1(5)）
——公共図書館-自治体種別



1.2.2.2 レファレンスサービスの位置づけ（Ⅱ）

問 2 から問 7 は回答機関がレファレンスサービスの範囲をどのように捉えているかを明らかにするための質問群で、レファレンスサービス関連業務の位置づけ、利用者への説明の仕方、統計の取り方について尋ねた。問 2 から問 5 までは、項目数が多いため便宜上 4 つの設問に分けているが、一連の設問となっている。

具体的には、問 2 と問 3 は、利用者に対する直接サービスに関する質問である。そのうち、問 2 では、利用者からの問い合わせ（レファレンス質問）に応じて回答を提供する活動、すなわち、質問回答サービスに関する内容を尋ねている。一方、問 3 では、質問回答サービス以外の直接的な利用者支援に関する内容を上げている。これらに対し、問 4 は、利用者の情報行動を充足するための環境整備に係る内容である。間接サービスとしての性質を有する活動が、ここに該当する。また、問 5 はその他として、特に管理・運営面に関する項目について尋ねている。

本研究では、レファレンスサービスを広く捉えることを基本に据えている。質問紙に示した項目に対して、「これはレファレンスサービスではない」との認識を持たれる方もいよう。しかし、そうした認識は理論的に形成されたものでは必ずしもなく、各図書館の固有の事情や環境によるものであることが多いと推測した。それゆえ、実態を明らかにすることが本調査の目的である限り、少しでもレファレンスサービスとして捉えられる可能性があるならば、項目に含めるべきであると判断した。なお、国内外の関連文献を参照すると、選択肢の各項目は、その性質、発展の経緯、求められる技能などの点で、レファレンスサービスとの関係が深いことがわかる。

レファレンスサービスとして実施している業務（利用者に対する直接支援）①（問2）【A-7～9】

利用者に対する直接支援のうち質問への回答に関するもの（問2）については、総じてレファレンスサービスとして実施している率が高い。特に「幾種類かの資料を調べる必要のある質問への回答」「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への回答」「調査に複数日を要する質問への回答」については全体で8割以上の機関がレファレンスサービスと捉えている。他方で「自館のOPACや蔵書目録の使用方法についての質問への回答」についてはレファレンスサービスと捉える機関と捉えない機関の割合が拮抗しており、「館内の資料の排架場所に関する質問への回答」「資料の利用方法への回答」についてもレファレンスサービスと捉えない機関が3割を超えるなど、資料を用いた質問への回答に比べるとレファレンスサービスとして位置づけている割合は少ない。「館内の施設に関する質問への回答」は大半の機関が実施しているが、レファレンスサービスと位置づけていない機関が約6割を占める。また、「自館作成のデジタルアーカイブについての質問への回答」「特別コレクションについての質問への回答」は実施していない機関が多い。（図表1-2-6）

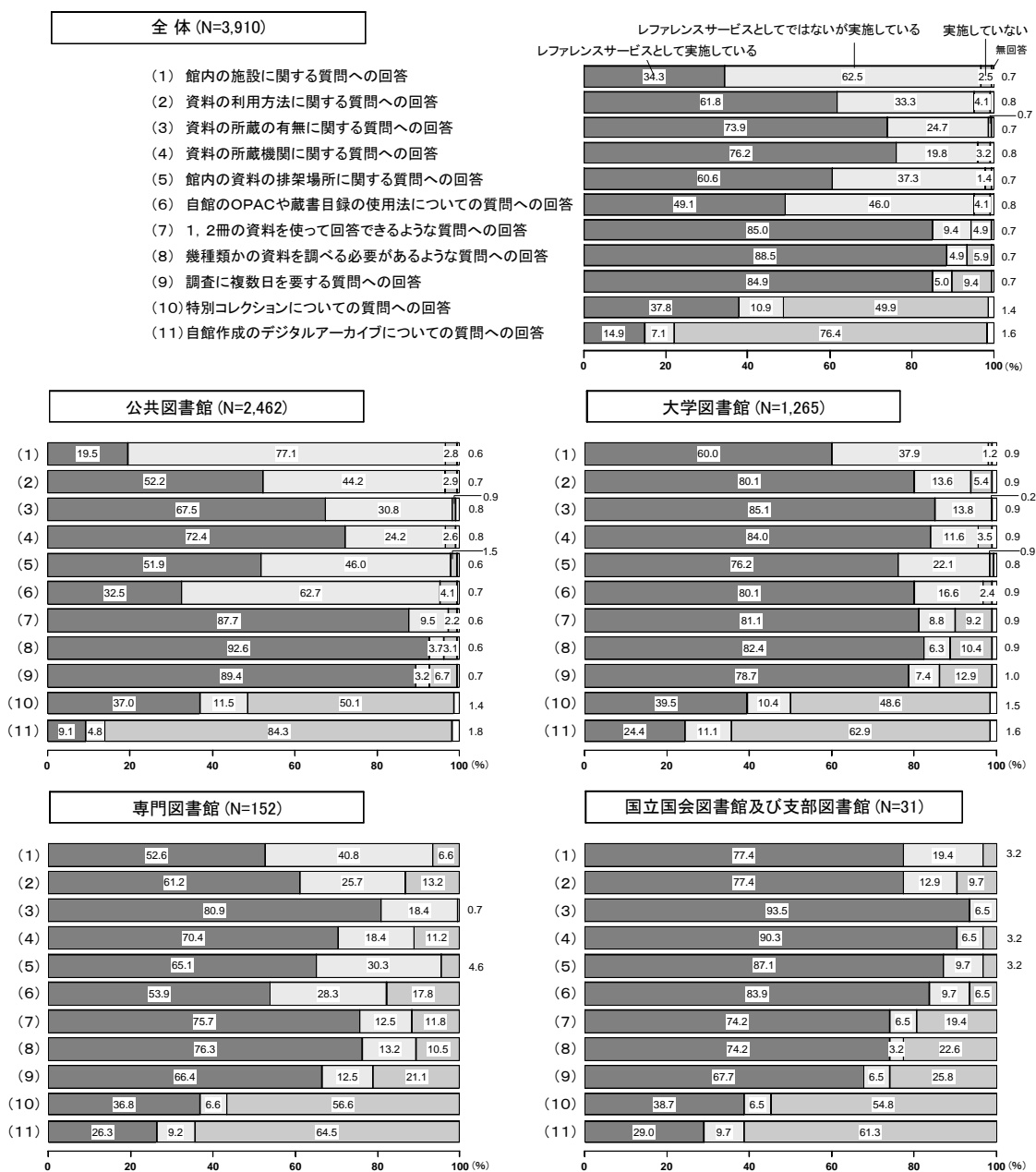
ここから指摘できることの一つは、利用者からの問い合わせ（相談）に対して、どこまでがレファレンスサービスであるのかという、質問回答サービスに対する図書館側の意識の曖昧さ、あるいは、「ぶれ」である。このことは、利用者や設置者、広くは国民に対する説明力に欠け、また、説得力が希薄になる要因として、見逃してはならない。

館種別では、公共図書館で「幾種類かの資料を調べる必要のある質問」「1, 2冊の資料を使って回答できるような質問」「調査に複数日を要する質問」という資料を使う必要がある質問への回答が上位を占めるのに対して、その他の館種では「資料の所蔵の有無に関する質問への回答」が最も高くなっている。公共図書館では、何らかの資料を用いて回答することが求められる質問、あるいは、難易度が高い質問に回答することが、レファレンスサービスとして行われていると理解することができよう。

一方、大学図書館では館内施設、特別コレクション、デジタルアーカイブに関する質問への回答を除き、いずれの項目も約8割の機関がレファレンスサービスとして実施している。ここで注意したいのは、レファレンスサービスとして行われている活動には幅があるということである。例えば、「1, 2冊の資料を使って回答できるような質問」に関する活動をレファレンスサービスとして実践していると言っても、回答として提供するものは、資料に記載されている情報のこともあれば、そうした資料を案内したり提示したりすることもあると言え

よう。また、特別コレクションやデジタルアーカイブについては、それらを保持しない図書館の存在を考慮すると、あながち低い割合と断じることにはできない。さらに、「館内の施設に関する質問への回答」に関しても、6割がレファレンスサービスとして実施していることは注目に値する。すなわち、他の項目が高率であることと併せて考えると、「利用者からのあらゆる問い合わせへの対応≒（ほぼイコール）レファレンスサービス」という図式も成り立ちそうである。

図表 1-2-6 レファレンスサービスとして実施している業務（利用者に対する直接支援①）（問2）
——全体、館種別

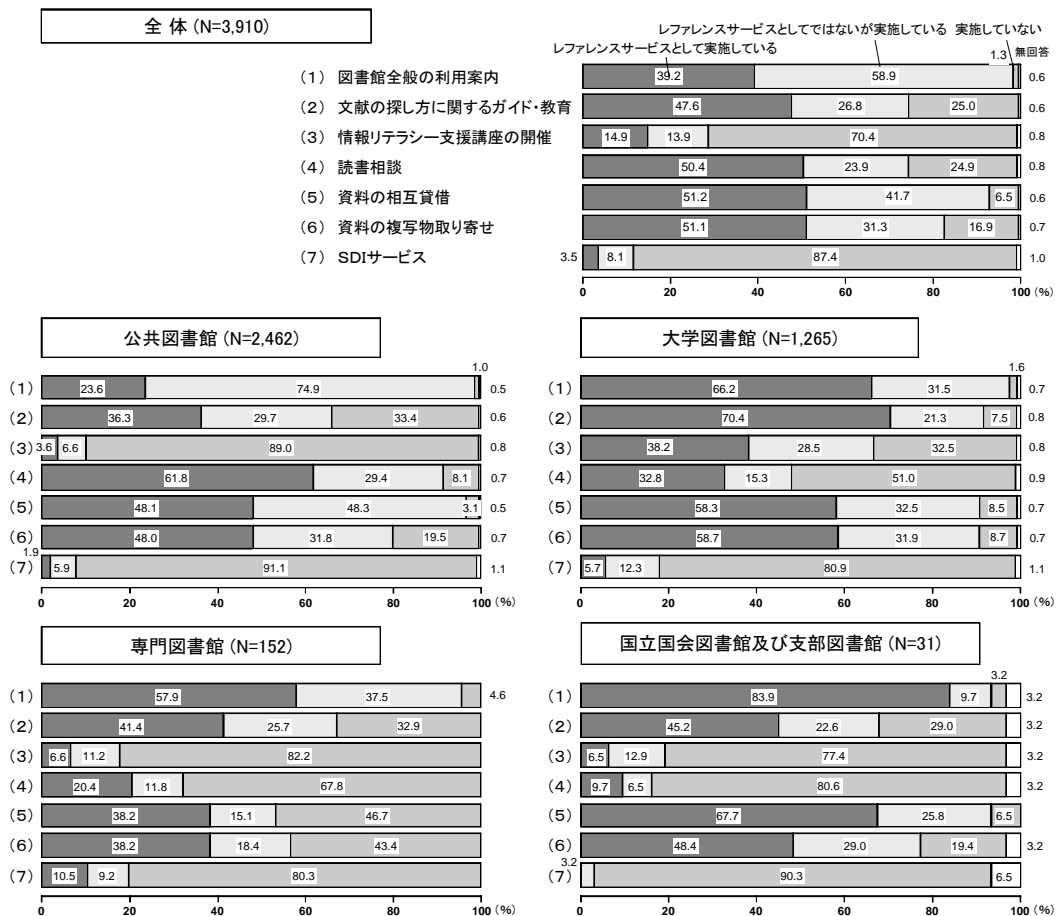


レファレンスサービスとして実施している業務（利用者に対する直接支援②）（問3）【A-10～12】

質問への回答以外の利用者への直接支援（問3）では、全体の約半数の機関が「文献の探し方に関するガイド・教育」「読書相談」「資料の相互貸借」「資料の複写物取り寄せ」をレファレンスサービスとして実施している。レファレンスサービスとしてではないが実施している機関の割合と対比すると、質問への回答業務ほどレファレンスサービスとしての位置づけは明確でないと言える。また、「図書館全般の利用案内」については、レファレンスサービスとして実施していない機関が約6割を占め、前問の「館内施設に関する質問への回答」と近似する結果となっている。「情報リテラシー支援講座の開催」と「SDIサービス」については実施している機関自体が少ない。（図表1-2-7）

館種別では、公共図書館で「読書相談」がレファレンスサービスとして実施している比率が最も高くなっているのに対して、他館種では「読書相談」のレファレンスサービスとしての実施率が低く、「図書館全般の利用案内」や「文献の探し方に関するガイド・教育」が高い。そのほか、大学図書館では「文献の探し方に関するガイド・教育」や「情報リテラシー支援講座の開催」をレファレンスサービスとして実施している比率が他館種と比較して高くなっている。

図表1-2-7 レファレンスサービスとして実施している業務（利用者に対する直接支援②）（問3）
——全体、館種別



他の設問項目においても見られるが、公共図書館と大学図書館のレファレンスサービスの実態あるいは意識の差が大きい。問3では、このことが浮き彫りになっている。なかでも、「図書館全般の利用案内」の相違は、その好例である。大学図書館では、施設や活動、あるいは利用方法の案内をすることは、「文献の探し方に関するガイド・教育」や「情報リテラシー支援講座の開催」にもつながる活動であり、高等教育機関の機能の一翼を担うものとして位置づけられていることが推察される。一方、公共図書館では、こうした実態とはなっていないことが確認できる。

また、大学図書館では、レファレンスサービスを中核にして、他の様々な活動と有機的に結びつけて、図書館全体の活動を組み立てようとしているとみなすこともできよう。また、公共図書館においても、高い比率ではないものの、「情報リテラシー支援講座の開催」をレファレンスサービスとして実践している図書館があることを、見逃してはならない。生涯学習社会における公共図書館の役割を考慮し、そうした取り組みを先進的な例として位置づけることができるからである。

レファレンスサービスとして実施している業務（利用者に対する間接支援）（問4）【A-13～15】

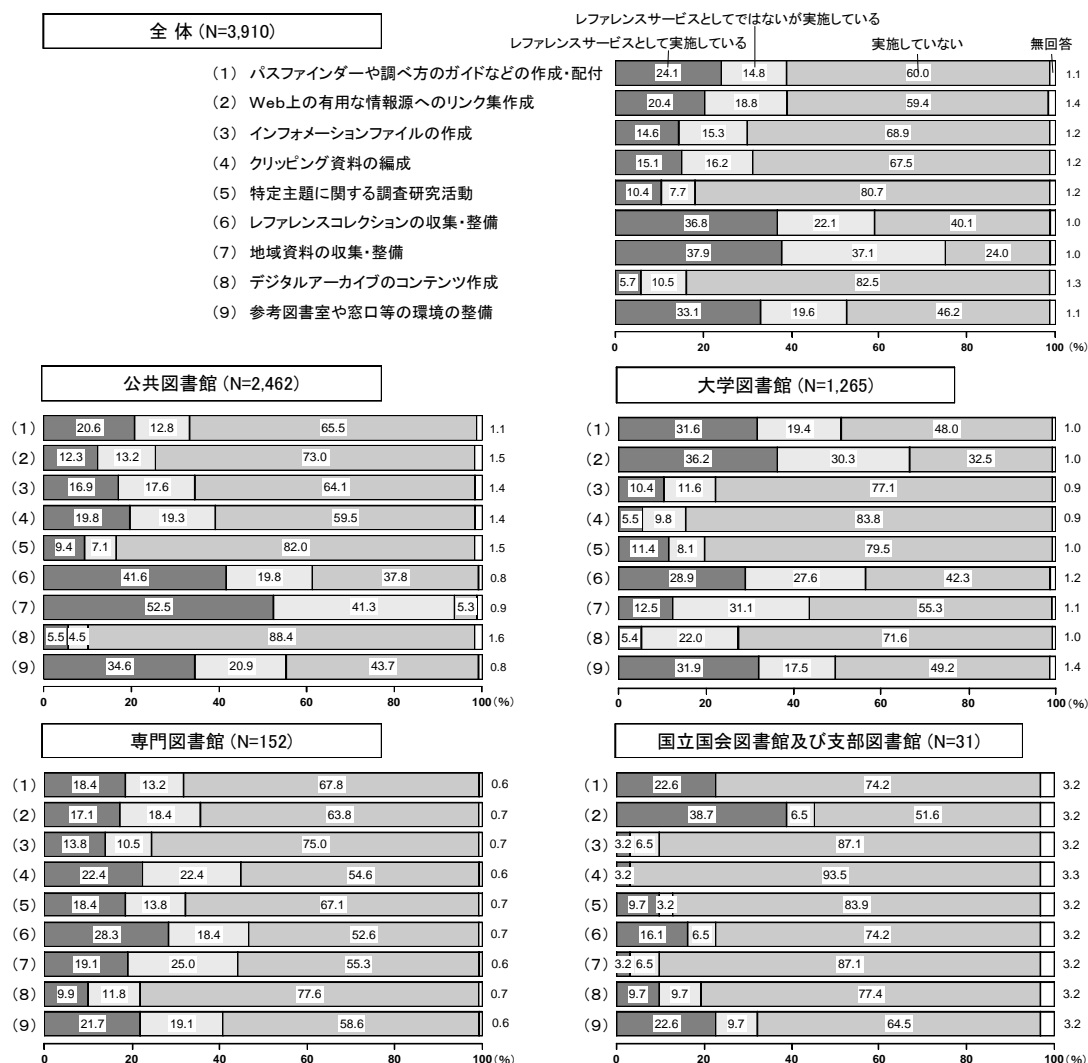
利用者に対する間接支援（問4）については、全体の3割以上が「レファレンスコレクションの収集・整備」「地域資料の収集・整備」「参考資料室や窓口等の環境の整備」をレファレンスサービスとして実施している。この3項目以外については実施していない機関が多い。また、レファレンスサービスとして実施している機関とレファレンスサービスとしてではなく実施している機関の差が小さく、レファレンスサービスとしての位置づけは明確でないと言える。

館種別では、公共図書館で「地域資料の収集・整備」、大学図書館で「Web上の有用な情報源へのリンク集作成」、専門図書館で「レファレンスコレクションの収集・整備」が、それぞれ最もレファレンスサービスとしての実施率が高くなっている。（図表1-2-8）

問2と問4の結果を併せて考えると、本研究の問題意識においても触れた、「レファレンスサービス＝質問回答サービス」という意識の偏り、すなわち、レファレンスサービスを利用者に対する直接支援に限定して捉えていることが確認できる。ただし、レファレンスサービスではないが実施している比率を合計するならば、実態としては活動が行われていることも、併せて留意すべきである。

むしろ強調すべきは、間接支援そのものが活発ではないことである。「パスファインダーや調べ方のガイド」や「Web上の有用な情報源へのリンク集」のように、比較的新たな活動と考えられるものは、まだ普及していないからとの説明も成り立つ。しかし、「インフォメーションファイル」や「クリッピング資料」には、この解釈はあてはまらない。地域情報を提供する拠点となる公共図書館でも、これらに取り組んでいる図書館は3割強にしかならない。仮に、これらは分館・分室の業務ではないと考え、本館だけの数値を取り上げても、「インフォメーションファイル」で39.1%、「クリッピング資料」で53.1%にとどまる。

図表 1-2-8 レファレンスサービスとして実施している業務（利用者に対する間接支援）（問 4）
——全体、館種別

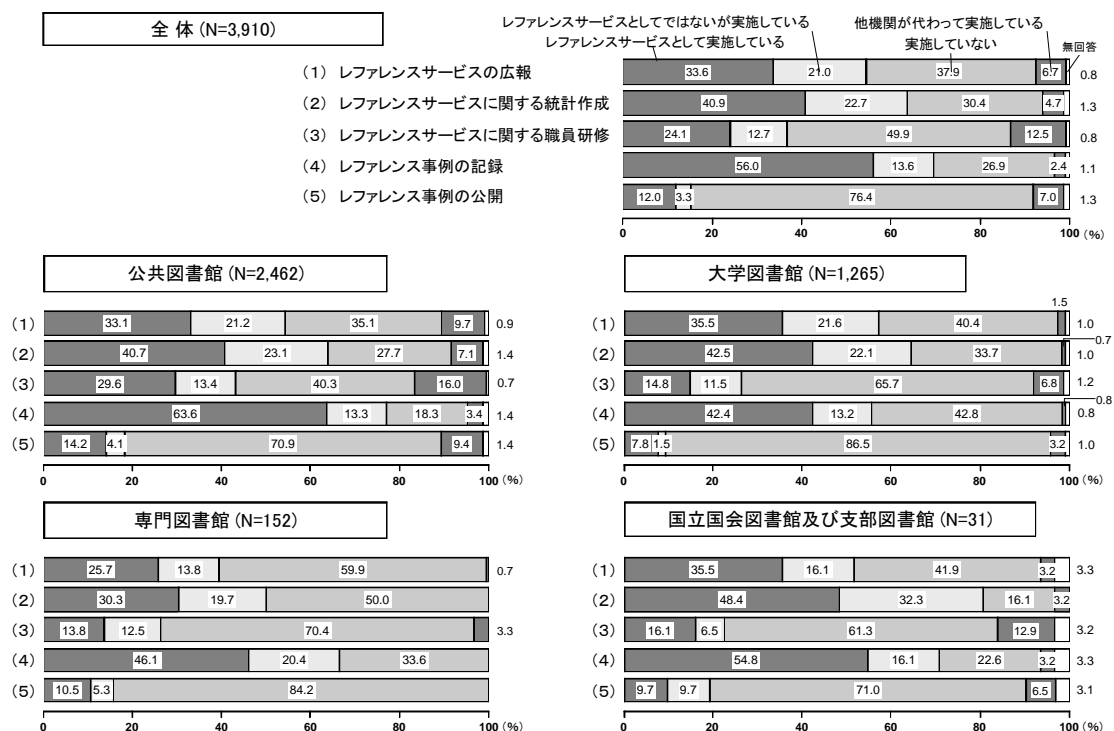


レファレンスサービスとして実施している業務（その他の業務）（問 5）【A-16～19】

その他の業務（問 5）については、全体の約半数が「レファレンス事例の記録」を、約 4 割が「レファレンスサービスに関する統計作成」を、約 3 割が「レファレンスサービスの広報」をレファレンスサービスとして実施している。他機関が自館に代わって実施している業務では、すべての館種を通じて「レファレンスサービスに関する職員研修」の実施率が最も高い。（図表 1-2-9）

なお、問 5 の項目については、管理・運営に関係するものであることから、問 2 から問 4 までの項目とは、大きく性格が異なる。すなわち、問 2 から問 4 の項目は、レファレンスサービスに含めて捉えることが機能面から妥当なものばかりである。しかし、問 5 の項目については、図書館経営の一環として、図書館組織全体で統合的に取り扱うことが有効との意見にも合理性がある。それゆえ、レファレンスサービスとして実施しているかの多寡を問題にすべきではない。あくまで、レファレンスサービスがどのように捉えられて実践されているか、実態を示すデータとして受けとめることが肝要である。

図表 1-2-9 レファレンスサービスとして実施している業務（その他の業務）（問5）——全体、館種別



レファレンスサービスについての説明（問6）【A-20, FA-1】

レファレンスサービスを利用案内書や Web 上でどのように説明しているかを尋ねたところ、特に説明していないという内容のものも含めて、3,300 機関から回答を得られた。公共図書館では「調べもののお手伝い」「図書館員にお気軽にご相談ください」などの文言でレファレンスサービスを説明し、受付手段、提供できる資料や情報、受け付けられない質問などを紹介している。大学図書館では文献の探し方や電子ジャーナルやデータベースの使い方と言及したものが多い。

記載を概観すると、「レファレンスサービス」や「調査・相談」といった表現がある一方で、「調べもののお手伝い」に代表される、利用者向けの平易な表現を用いている場合が少なくない。これについては、三つのことが指摘できる。第一は、図書館用語としての「レファレンスサービス」の取り扱いについてである。すなわち、この表現を通用させることの限界が、図書館の実態面から確認できるということである。また、図書館員の中には、図書館関係の知識を持たずに配属される者もいると想定した場合、図書館用語ではなく、利用者向けの表現をそのまま受け入れてしまう可能性が高くなることから、図書館に関する体系的な知識の伝達において障害になることが懸念される。

第二は、「お手伝い」「相談」に示されるように、人的な対応がおおむね意識された説明にとどまっていることである。言い換えれば、「レファレンスサービス＝質問回答サービス」という構図が、説明においても表れていることになる。これに関連して、第三の指摘となるのは、示されている内容は、一語もしくは抽象的表現にとどまっていることである。すなわち、レファレンスサービスの概要の説明として十分とみなすことが難しい。前述の問 2 から

問 5 までの結果と照らし合わせると、レファレンスサービスの多様な活動に関する取り組みがあるにもかかわらず、それらが利用者に伝えられているとは言えないのである。

なお、こうした表記の問題は、問 17 で尋ねているレファレンス質問を受け付けるためのスペースに対する名称とも関係する。

レファレンス質問として数えている質問 (問 7) 【A-21～22】

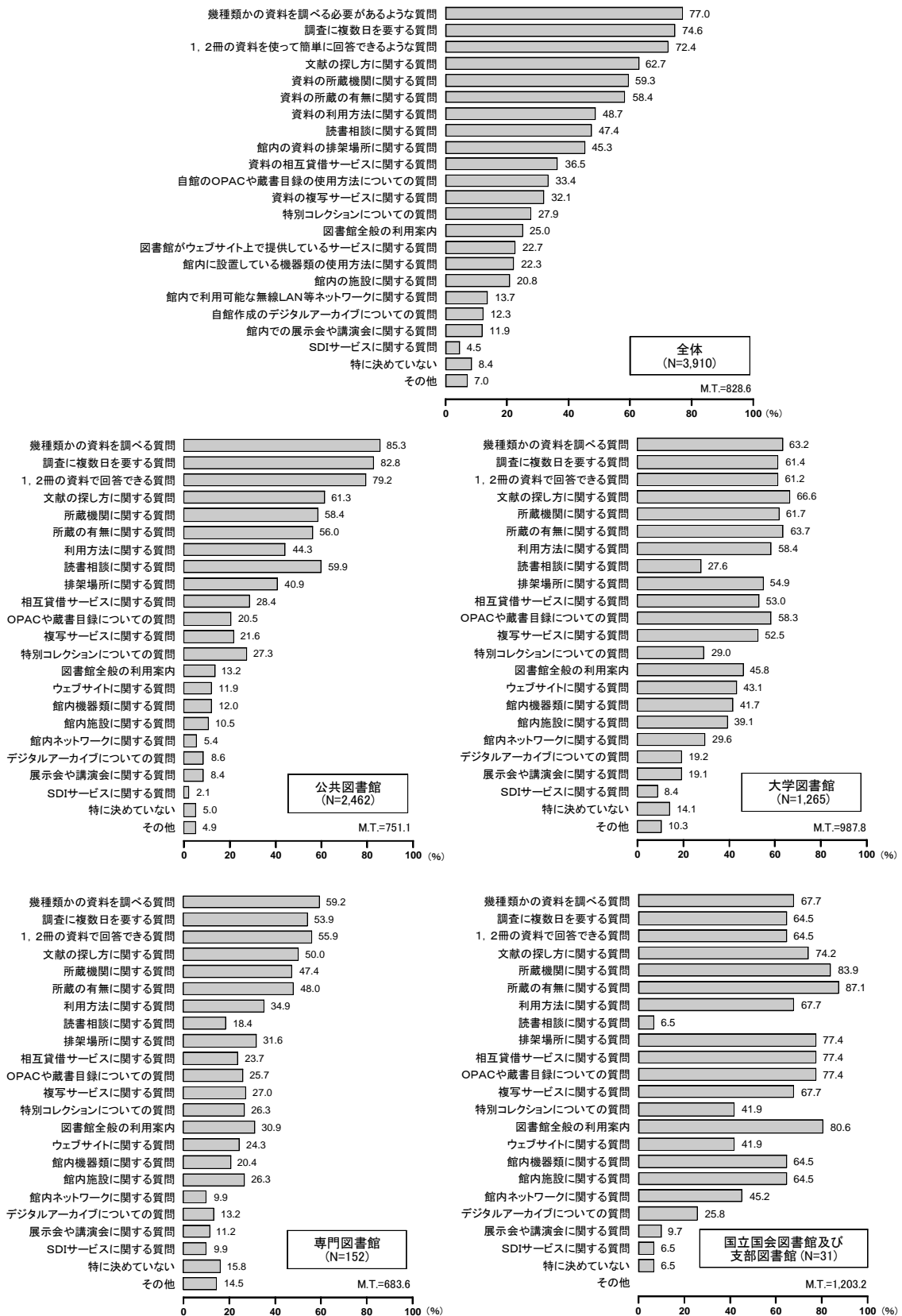
全体では「幾種類かの資料を調べる必要があるような質問」「調査に複数日を要する質問」「辞書など 1, 2 冊の資料を使って簡単に回答できるような質問」が 7 割以上と上位を占め、問 2 のレファレンスサービスとしての位置づけとも一致する結果となった。以下、「文献の探し方に関する質問」「資料の所蔵機関に関する質問」「資料の所蔵の有無に関する質問」については約 6 割の機関が、「資料の利用方法についての質問」「読書相談に関する質問」「館内の資料の排架場所に関する質問」についても半数近くの機関がレファレンス質問として数えている。(図表 1-2-10)

館種別では、公共図書館と専門図書館では上位 3 項目が全体と同じであるのに対して、大学図書館では「文献の探し方に関する質問」が最も多く、以下「資料の所蔵の有無に関する質問」「幾種類かの資料を使って調べる必要があるような質問」と続いており、回答が多項目に分散している。また、「読書相談に関する質問」は公共図書館で高く、大学図書館、専門図書館では低い。

このように、レファレンス質問に関する統計の採取方法にばらつきがあり、館種ごとに一定の傾向はあるものの、統一的な指標は存在しないことがわかる。確かに、全国規模で、または、館種ごとに、統一的な指標を整えることは容易ではない。しかし、そのことは、レファレンスサービスを数量的に説明する際の弱点になっていることは否めず、このサービスの普及の制約にもなっていると推測される。それゆえ、関係諸機関の知恵を結集し、解決に向けた措置を講じることが期待される。

なお、この結果において留意すべきは、統計は取られているものの、それをレファレンス質問としては扱っていないケースがあることである。言い方を換えれば、問 7 の結果は、統計の問題であるとともに、どのような質問をレファレンス質問として扱っているかという、図書館の位置づけの問題にも関係しているということである。

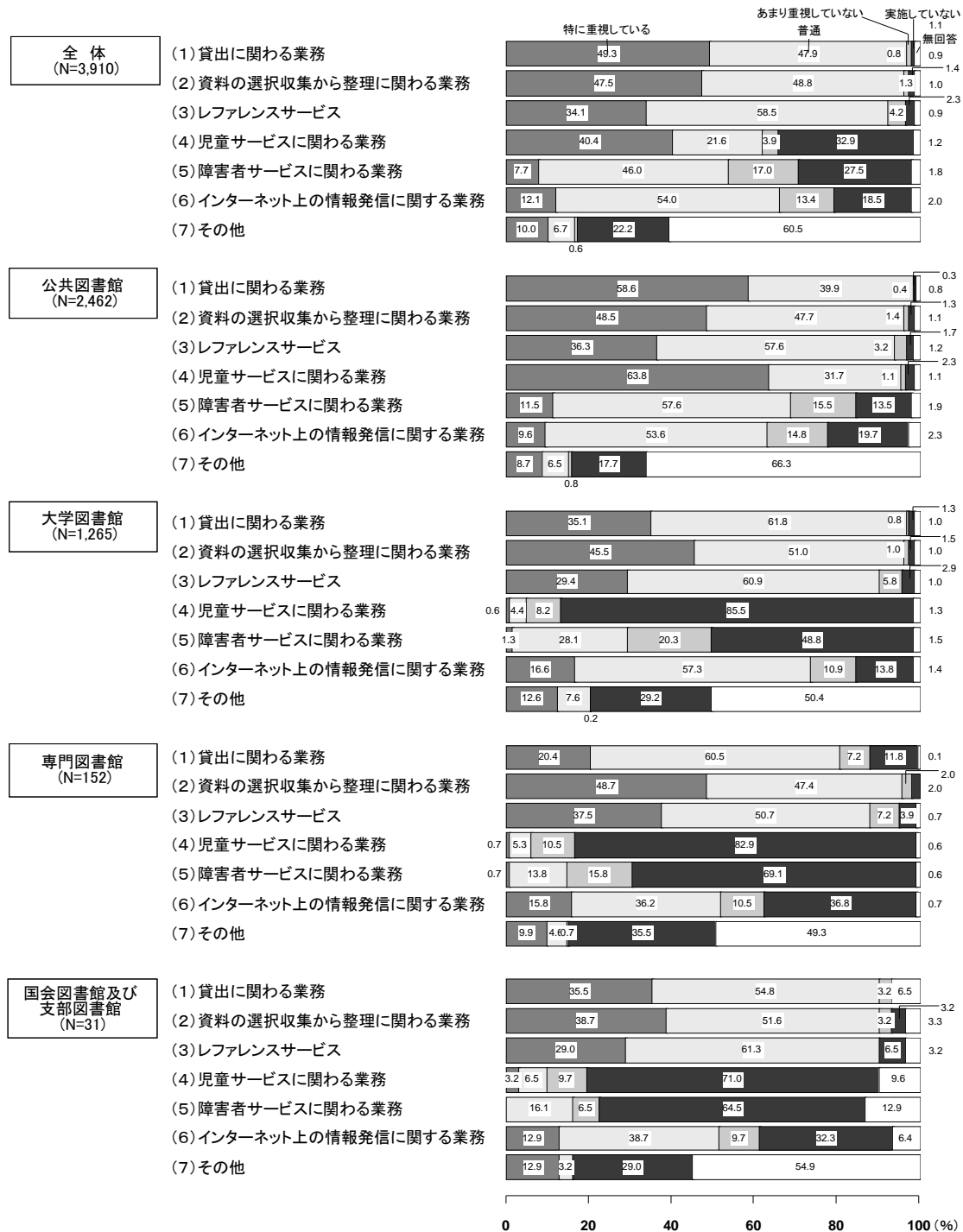
図表 1-2-10 レファレンス質問として数えている質問（問7）——全体、館種別 ※複数回答，全体で多い項目順



1.2.2.3 レファレンスサービス業務の運営（Ⅲ）

問 8 から問 15 までは、各館のレファレンスサービスに関する方針や協力体制を知るための質問群であり、業務の重要度、マニュアルや処理基準、事例記録、広報、利用促進方法について尋ねた。

図表 1-2-11 重視している業務（問 8）——全体、館種別



重視している業務（問 8）【A-23～27】

特に重視している業務については、全体では「貸出に関わる業務」（49.3%）が最も高く、続いて「資料の選択収集から整理に関わる業務」（47.5%）、「児童サービスに関わる業務」（40.4%）となっている。「レファレンスサービス」を特に重視している業務とする機関は34.1%である。館種別では、公共図書館で「児童サービスに関わる業務」が最も高くなっているのに対して、他の館種では「資料の選択収集から整理に関わる業務」が最も高い。「レファレンスサービス」については、公共図書館の36.3%、大学図書館の29.4%、専門図書館の37.5%が特に重視している業務としている。（図表 1-2-11）

また、公共図書館の自治体種別では、特に都道府県立図書館でレファレンスサービスを重視する機関が78.3%と高く、すべての業務の中で最も重視されている。これに対し、特別区立では39.4%、政令指定都市立では47.3%、その他市立では36.1%、町村立では23.2%と、大きく開いている。すなわち、同じ公共図書館と言っても、都道府県立図書館と市町村立図書館の機能の違いが明らかに表れている。また、公共図書館の運営モデルが、自治体種別に対応して複数存在している可能性を示唆している。言い換えれば、都道府県立図書館の運営方針としては、レファレンスライブラリーが希求されていることになる。（図表 1-2-12）

図表 1-2-12 「レファレンスサービス」を重視している図書館（問 8）——公共図書館-自治体種別

自治体種別	回答機関数	レファレンスサービスを「特に重視している業務」と回答した機関数	
		館室	構成比 %
都道府県立	60	47	78.3
特別区立	198	78	39.4
政令指定都市立	237	112	47.3
その他市立	1,562	564	36.1
町村立	393	91	23.2
私立	12	2	16.7
公共図書館（計）	2,462	894	36.3

スタッフマニュアル、処理基準（問 9）【A・C-28～29】

「自治体や大学・機関等で共通したものがある」と回答した機関を含めて、スタッフマニュアルや処理基準を持っているのは全体の22.8%である。館種別では、公共図書館の15.3%、大学図書館の13.0%、専門図書館の8.6%が「館独自のものがある」と回答しているが、大学図書館と専門図書館では「ない」とする機関が8割を超える。公共図書館の自治体種別では自治体規模が大きくなるほど作成率が高く、本館に限定すると、都道府県立で66.0%、特別区立で59.1%、政令指定都市立で47.1%、その他市立で15.8%、町村立で4.2%の機関が独自のマニュアル類を作成している。大学図書館では国公立大学と比較して私立大学での作成率が高い（国立6.5%、公立9.7%、私立15.7%）。

スタッフマニュアルや処理基準を作成・保持していることの意義は、レファレンスサービスの「質保証」にある。すなわち、作成・保持がなされていることは、それ自体で、継続的な活動を展開させるための基本的な措置を図書館が講じていると評価することができる。ま

た、質問回答サービスのように、図書館員の能力や姿勢に左右される可能性が高い人的サービスにおいては、「標準化」を図るための方策にもなる。

この点を踏まえると、レファレンスサービスは、全体的には質保証や標準化が十分とはいえない状況にあることがわかる。しかし、公共図書館を自治体種別で見た場合、都道府県立、特別区立でスタッフマニュアルや処理基準の保有率が6割前後の割合となっており、政令指定都市立でも5割弱となっていることは、肯定的に評価すべきである。すなわち、規模の大きな図書館、あるいは、特別区や政令指定都市などの大都市の図書館において、積極的な取り組みがなされていると言えよう。

ただし、見方を換えれば、特別区や政令指定都市の場合、数多くの地域館（分館）が存在する自治体であることから、必然的に標準化が求められたと、受けとめることもできる。また、委託、PFI、指定管理者制度の導入などが進んだことによって、結果的に、標準化が促進された可能性もある。

なお、問9に関連して、スタッフマニュアルや処理基準を作成している図書館には、そのコピーの提供をお願いした。その結果、「館独自のものがある」と回答した560館中116館¹⁴（20.7%）から、ご送付いただき、貴重な研究データが蓄積できた。この内容の分析は、今後の課題とさせていただきますが、各館のご協力に心から感謝するものである。

レファレンスサービス事例の記録（問10～13）【A-30～37】

「記録している」（29.5%）と「選択して記録している」（43.0%）を合わせると、全体の約7割が何らかの形でレファレンスサービス事例を記録している。館種別では、公共図書館では約8割が記録しており、他館種と比較して記録している機関の比率が高い（公共79.6%、大学58.9%、専門69.8%）。公共図書館の自治体種別では、自治体規模が大きくなるほど記録率が高くなり、本館に限定すると、都道府県立、特別区立、政令指定都市立の全館、その他市立の87.3%、町村立の73.6%が記録している。「選択して記録している」割合は、政令指定都市立70.6%、特別区立63.6%で高く、その他の自治体も半数前後が選択して記録している。大学図書館では「記録していない」とする機関が約4割を占めている。

レファレンス事例を記録している2,833機関に対して、副問として記録媒体、記録している質問の内容、記録の利用状況について尋ねた。記録媒体については、全体では「レファレンス処理票」が76.3%、次いで「ノート」（21.1%）、「レファレンス協同データベースに自館で登録している」（13.4%）となっている。館種別では、すべての館種でレファレンス処理票とノートが上位3項目に入っているが、公共図書館、専門図書館ではレファレンス協同データベースより独自のデータベースの使用率のほうが高い。また、特に都道府県立図書館では「レファレンス協同データベースへの登録」（85.0%）や「独自データベースへの記録」（63.3%）が際立って高くなっている。

記録している質問については、全体では「調査に複数日を要する質問」（75.2%）、「幾種類かの資料を調べる必要があるような質問」（69.0%）、「回答に時間がかかった質問」（60.2%）が上位となっており、難易度の高い質問が記録されていると言える。館種別では、公共図書館で「地域に関する質問」（74.6%）が上位3項目に入っている。

記録しているものの利用については、全体では「同様の質問への迅速な対応」（81.2%）が最も高く、次いで「質問傾向の把握」（45.6%）、「交替時の連絡用」（41.6%）となっている。館種別では、すべての館種で「同様の質問への迅速な対応」が最も高くなっているが（公共 83.5%、大学 76.1%、専門 77.4%）、大学図書館では「統計の作成」、専門図書館では「統計の作成」と「館長等上司への回覧・報告」がそれぞれ上位 3 項目に入っている。そのほか、特に都道府県立図書館では「利用者への公開」や「研修の材料」「パスファインダーや調べ方ガイド作成の基礎データ」など記録の活用に関わる項目が他館種と比較して高くなっている。

全体を通して指摘できることの一つは、記録の内容や方法は別にして、また、館種や自治体種別による差があるとは言えるものの、質問回答サービスの成果を記録として残すことに、極めて多くの図書館が取り組んでいることである。媒体の面で、記録が容易になったことも一因とは思われる。しかし、それとともに、レファレンス協同データベース事業の展開等によって、記録を残して活用することの意義そのものが普及しつつあると位置づけることができよう。なお、この点を踏まえると、レファレンス協同データベース事業への参加状況と本調査データをクロス集計することも意味を持つものと思われる。

問 12 からは、「選択的記録」という状況が浮かび上がっている。とりわけ、難易度の高い質問となっていることを、問 13 で「同種の質問への迅速な対応」が 8 割強となっていることと考え合わせると、記録そのものが、活用を意識して行われていると位置づけることにならう。また、公共図書館で「地域に関する質問」が上位にあることからわかるように、図書館の役割や性質を意識して、記録する質問を選んでいる姿が垣間見える。ただし、こうした「選択的記録」については、その是非について議論するとともに、この状況を補う方策も必要とならう。無理のない範囲で記録を蓄積することは、活動を持続させるための方策ではあるが、一方、難易度が高いレファレンス質問でなければ、図書館で受け付けてくれないのではないかという誤解を広めることが危惧されるからである。

また、問 58 の自由記入を通覧すると、レファレンス事例を蓄積することを課題として指摘する図書館が散見される。したがって、記録を蓄積するためのノウハウを高めたり、共有したりする仕組みを図書館界として作っていくことは、個別の図書館のニーズに応える措置になるはずである。

レファレンスサービスの広報（問 14）【A・C-38～39】

広報手段については、全体では「パンフレット」が 64.0%と最も多く、次いで「ウェブサイト」（42.4%）、「館内・館外の掲示や表示」（37.5%）となっている。館種別では、専門図書館で「パンフレット」を抑えて「ウェブサイト」の使用率が最も高い。全体の 17.8%が広報を行っておらず、特に専門図書館は他館種と比較して「広報を行っていない」とする機関の比率が高い（公共 16.0%、大学 19.1%、専門 36.8%）。公共図書館については、本館に限れば都道府県立、特別区立、政令指定都市立の全館が広報を行っている。なお、全館種を通じて、ブログや SNS などの新しいメディアの活用は、今後の課題となる状況である。また、「利用者登録時の説明」も 3 割以下にとどまっている（公共 29.2%、大学 21.6%、専門 16.4%）。

問 14 で示されている手段の性質を考えた場合、新旧とは別に、広報の対象との関係を意識する必要がある。例えば、図書館の利用者に効果的な媒体もあれば、非（未）利用者に効果的な方法もある。また、来館者が主なターゲットになろうと思われるものもあれば、そうした制約とは無縁の手段もある。こうした性質を踏まえた場合、新聞、ラジオ、テレビ、ミニコミ紙、ブログや SNS など、非（未）利用者に対して効果的な広報手段を採用することを検討する余地がある。確かに、ウェブサイト上で、4 割強の図書館が広報を実施している。しかし、これは図書館のウェブサイトアクセスして得ることが基本であることを考え合わせると、ブログや SNS といったインターネット上のコミュニケーションツールに比べて、性質が大きく異なることに留意する必要がある。言い方を換えれば、レファレンスサービスの広報手段として、能動的・積極的なものを用いることの意義を考える必要があろう。

なお、広報活動を重視すべきであるという認識は、問 15 においても確認できる。すなわち、レファレンスサービスの利用を増加させるための方策の中で、広報活動の必要性が高いことを考え合わせるべきである。

レファレンスサービスの利用促進（問 15）【A-40～41】

レファレンスサービスの利用を増やすための方策については、全体では「もっと職員の力量を上げる」（66.9%）、「もっと広報活動をする」（63.5%）という回答が多くなっている。館種別では、公共図書館で「フロアワークをまめにする」「もっとレファレンスサービスのための資料を揃える」、大学図書館で「フロアワークをまめにする」「電子メール・フォームなど Web を介したレファレンスサービスを充実させる」、専門図書館で「もっとレファレンスのための資料を揃える」が職員の力量と広報に次いで選択されている。（図表 1-2-13）

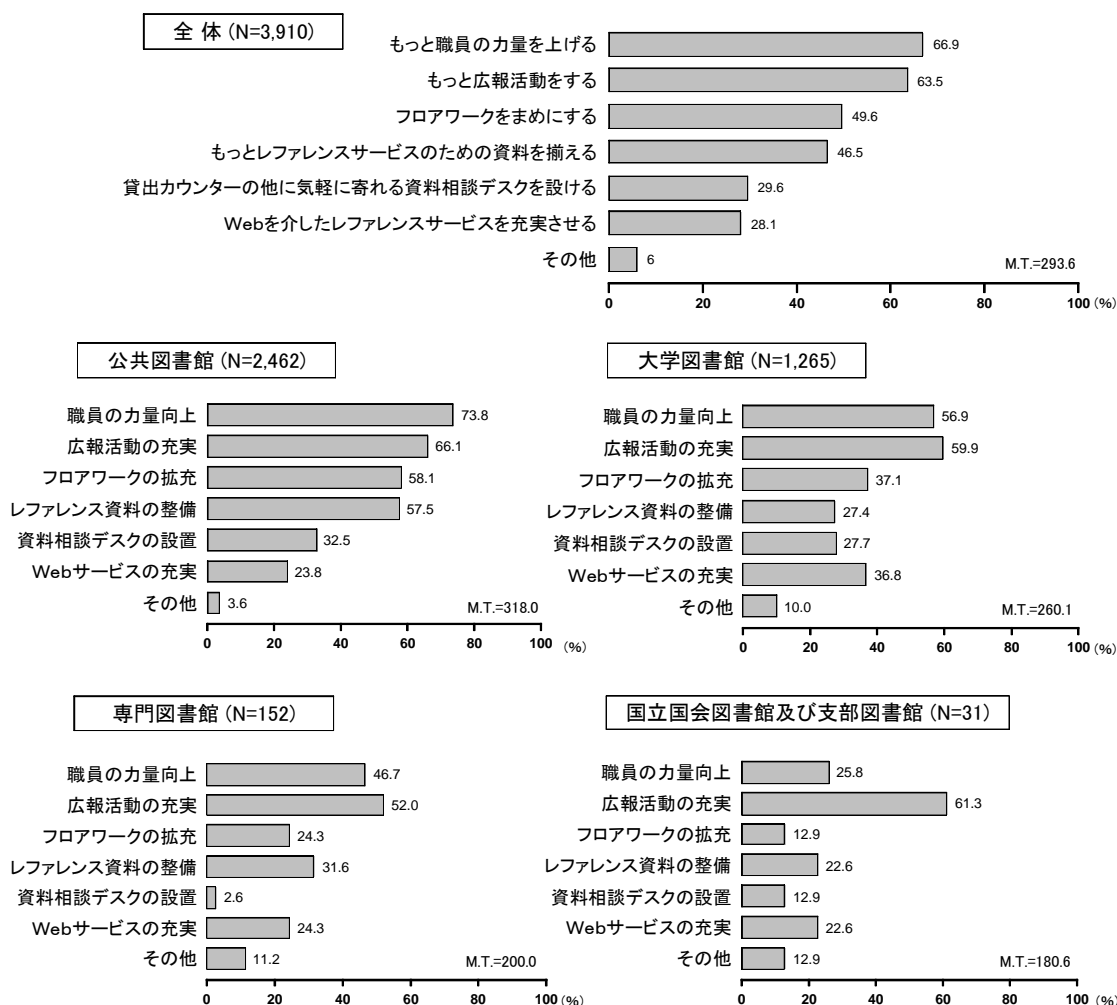
問 15 の選択肢には、レファレンスサービスの環境整備に関係する項目と、利用者に対する活動に関係するものとの二つが含まれている。「職員の力量」「資料の充実」は前者であり、「広報」「フロアワーク」「Web を介したサービス」は後者である。「資料相談デスク」は、アクセスの場を設けるという点では環境整備であるが、選択肢中の「気軽に寄れる」という表現を意識するならば、後者にも関係する。

前者については、とりわけ人的資源の充実が、レファレンスサービスの利用を増やすことにつながると認識している図書館が 3 分の 2 弱に及んでいることは特筆すべきである。また、問 58 で尋ねているレファレンスサービスの課題に関しては、図書館員のスキルや能力に関するいくつかの項目を、25%から 45%の図書館が選んでいる。したがって、図書館員の能力開発が、現状のレファレンスサービスの充実において不可欠であることがわかる。また、開発すべき能力については、問 28 で尋ねている研修の内容とも関係する。

一方後者については、「Web を介したサービス」を充実させることがレファレンスサービスの利用を増すと意識する図書館が、全体の 3 割弱あることは興味深い。ウェブを介したレファレンスサービスの実態は、問 38 及び問 45 で確認できる。問 38 では、「Web フォーム」を用いたレファレンス質問の受付は全体の 15.7%、問 45 では、ウェブサイトを用いたレファレンス質問の受付・回答は全体の 11.3%であり、活発に行われているとは言い難い。こうした実状のもと、それを改善・向上させようとする意識が、問 15 あるいは問 58 の結果に表れ

ていると理解することができよう。

図表 1-2-13 レファレンスサービスの利用促進（問 15）——全体、館種別 ※複数回答，全体で多い項目順



1.2.2.4 レファレンスサービスに関する施設（Ⅳ）

問 16 から問 21 は、レファレンスサービスのための施設の整備状況を明らかにするための設問群であり、受付スペースや資料配置、インターネット環境、学習支援設備の状況について尋ねた。個別の施設ごとに状況が異なると考えられることから、この質問群については本館と本館以外の集計結果にも言及する。

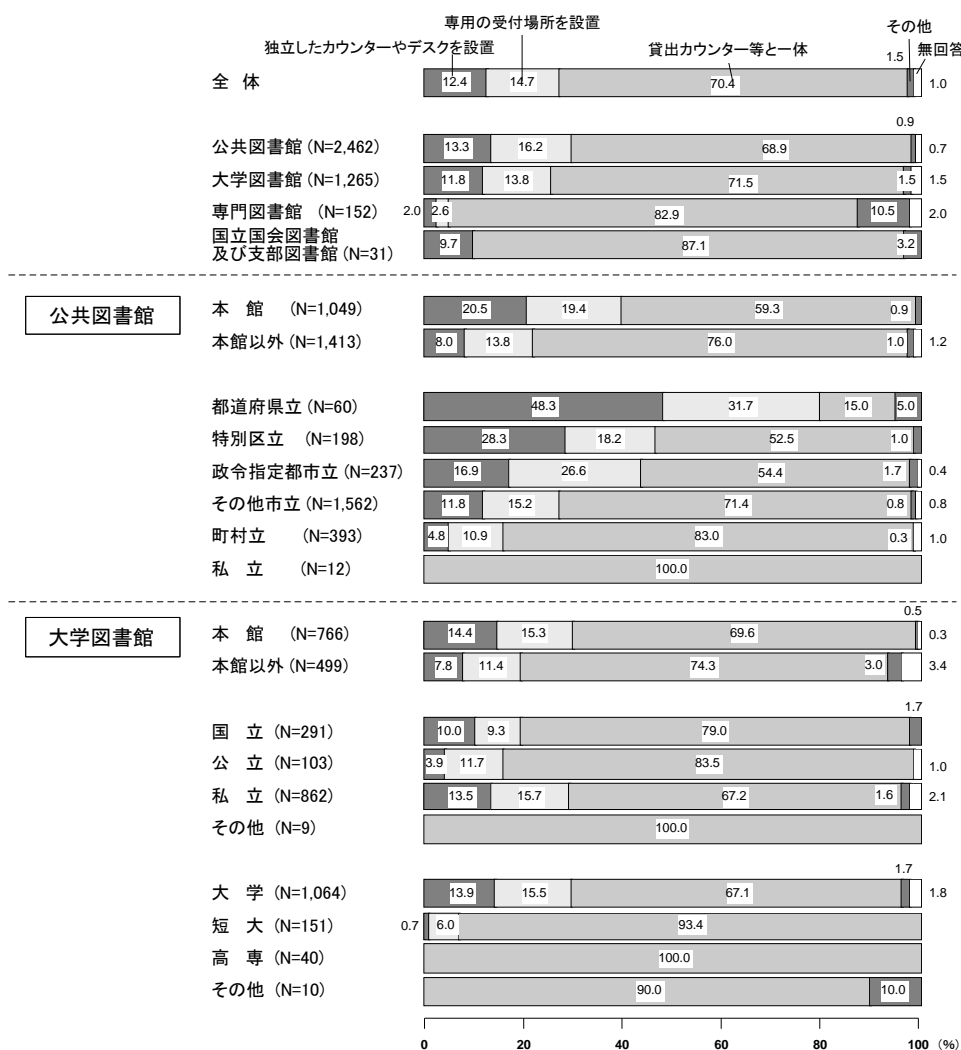
レファレンス質問の受付スペース（問 16・17）【A-42～44，FA-1】

全体の 70.4%が「貸出カウンター等と一体で専用の受付場所は設けていない」と回答しており、「貸出カウンター等とは別に独立したカウンターやデスクを設置している」（12.4%）、「貸出カウンター等と一体だが、専用の受付場所を設けている」（14.7%）と、何らかの専用スペースを設けている機関は 3 割に満たない。館種別の専用スペースの設置率は、公共図

書館 29.5%，大学図書館 25.6%，専門図書館 4.6%となっている。公共図書館の自治体種別では都道府県立の設置率が 80.0%と高く，特別区立や政令指定都市立でも半数弱が設置しており，自治体規模が大きい図書館での設置率が高い。本館と本館以外について見ると，公共図書館，大学図書館とも本館での専用スペースの設置率が高い。専用の受付場所を設けていない機関は，本館では公共図書館 59.3%，大学図書館 69.6%であるのに対して，本館以外はそれぞれ 76.0%，74.3%となっている。逆に「独立したカウンターやデスクを設けている」機関は，本館では公共図書館 20.5%，大学図書館 14.4%であるのに対して，本館以外はいずれも約 8%である。（図表 1-2-14）

副問として，専用スペースを設けている 1,059 機関に対してレファレンス質問を受けるためのスペースの名称を尋ねたところ，1,028 機関から回答が得られた。主な回答例は，「相談カウンター」「レファレンスデスク」「読書案内」「参考図書コーナー」「本の案内」などといったものである。また館内表示では「お気軽にお声をかけてください」「調べもののご相談はこちらです」といったものもある。

図表 1-2-14 レファレンス質問の受付スペース（問 16）——全体，館種別，公共図書館-本館分館別・自治体種別，大学図書館-本館分館別・設置者種別・校種別



問 16 の結果に対しては、二つのことが指摘できる。一つは、レファレンスサービスの「可視化」は、十分に行われているとは言い難いことである。したがって、図書館に来館したとしても、レファレンスサービスの存在そのものに利用者が自然に「気付く」機会は極めて少ないことになる。問 14 で、37.5%の図書館が「館内・館外の掲示や表示」といった手段で広報を行っている。もう一つは、問 8 においても指摘したことと重なりを持つが、レファレンスサービスの施設に関しても、公共図書館における自治体種別による状況の相違、ならびに、本館と分館・分室との相違が見られることである。

また、問 17 の名称については、問 6 で尋ねたレファレンスサービスの説明と共通することとして、利用者向けの平易な表現が用いられていること、また、多様な名称が用いられていることを指摘することができる。多様な名称が存在することに関しては、図書館の固有の事情や運営方針が反映されていると考えれば、肯定的に捉えることができる。しかし、同じ内容であるにもかかわらず、図書館によってその名称が異なるということは、利用者を混乱させることにつながる危険性もある。すなわち、レファレンスサービスを普及させるという点では、デメリットになることに目を向ける必要がある。

参考資料及び地域資料の配置 (問 18, 19) 【A-45～48, FA-2】

問 18 の参考図書と一般図書の配置については、全体では「一括して別配置」が 73.9%と圧倒的に多く、次が「一般図書と混排」(17.2%)となっており、全館種を通じて一般図書と別配置(別置)している機関が多い。

参考図書を混排するか別配置するかは、図書館施設の状態と経営方針に関係する問題である。確かに、混排することによって、利用者が一般図書を探す際に参考図書にも自然に目を向けたり、一般図書と参考図書が併用されたりするという利点がある。しかし、それによって、レファレンスサービスが提供されていることに、利用者が気付くとは言い難い。それゆえ、レファレンスサービスの存在を明示するためには、別配置することに利点があろう。この点において、7割を超える図書館で別配置されている実態は意義深いものがある。

問 19 の地域(郷土)資料の配置については、全体では「地域資料室を設けている」が 59.1%、「一般図書と混排」が 21.9%となっており、参考図書と比較して一般図書と混排している率が若干高い。館種別では、公共図書館で「地域資料室を設けている」率が 80.6%と非常に高く、それに対して大学図書館、専門図書館では「一般図書と混排」が最も高くなっている(大学 54.7%、専門 32.9%)。さらに本館と本館以外について見ると、いずれも本館以外では「一般図書と混排」の割合が高いものの、それほど大きな差はない。大学図書館では地域資料に関して「地域資料室を設けている」が本館以外で低くなっているが(本館 30.2%、本館以外 11.2%)、その分「その他」の回答率が高く、記述内容から本館以外で地域資料を所蔵していない機関が多いことが影響しているものと考えられる。

インターネット上の情報へのアクセス環境 (問 20) 【A-49】

インターネット環境については、全体では「インターネットに接続されたコンピュータ端末を提供している」が 70.7%と最も高く、「利用者の持ち込む情報端末がインターネットに

無料でアクセスするための環境を提供している」(27.3%)、「あらかじめ設定した特定のコンテンツの利用のみ可能な環境を提供している」(16.7%)を含めて約8割が何らかの形でインターネットへのアクセス環境を提供している。館種別では、大学図書館での提供率が際立って高い(公共70.8%、大学95.0%、専門65.7%)。また、大学図書館では「利用者の情報端末が無料でアクセスするための環境を提供している」が他館種に比較して高くなっている(公共11.3%、大学59.5%、専門22.4%)。公共図書館の自治体種別では、都道府県立がほぼ100%に近く、それ以外はおおむね6~7割の提供率である。本館と本館以外について見ると、公共図書館、大学図書館いずれも本館の提供率のほうが高いが、大学図書館では公共図書館ほど明らかな差はなく、無料アクセス環境や特定コンテンツの利用環境についてはむしろ本館以外の提供率のほうが高くなっている。

インターネットへのアクセス環境について、全体で7割以上の図書館で可能になっている実態は、肯定的に捉えるべきである。ただし、アクセスできるコンピュータの台数や入手できるコンテンツを含めて考えて、総合的に評価する必要がある。例えば、問4では、ウェブ上の情報源へのリンク集の作成については、6割弱の図書館が取り組んでいなかった。それゆえ、コンピュータは設置するものの、後は利用者任せという状況の図書館も少なくないと推測され、手放しで喜ぶわけにはいかない。また、「無料でアクセスするための環境」が3割にも満たないことから、利用者の自由な情報アクセスの便宜を提供しているとはとても言えない状況であることがわかる。

学習支援のための設備(問21)【A-50~51】

現代社会におけるレファレンスサービスの意義は、利用者の情報行動を全面的に支援することにあると考えられる。その中核に、情報へのアクセスがあることは言うまでもない。しかし図書館は、情報を収集することを支援するだけでなく、収集した情報を活用(加工、編集)し、新たな知見を産み出して発信するための活動も行うべきである。言い方を換えれば、情報行動の中から情報の探索や収集だけを切り取って扱うのではなく、知的な生産活動のためのインフラストラクチャとして、図書館が機能する必要がある。これは、レファレンスサービスの役割を伸展させ、いっそう能動的にサービスを展開することを意味する。生涯学習の視点に立てば、学習支援のための様々な環境を用意することとも重なる。問21は、こうした背景のもとで設定された質問である。

提供している学習支援用の設備については、全体では「コピー機」(58.8%)、「可動式の椅子と机」(36.5%)、「デスクトップパソコン」(35.9%)、「ビデオ・DVDデッキ」(35.4%)が上位を占める。館種別では、総じて大学図書館の提供率が高い。「施設・設備は提供していない」は全体で17.7%となっており、専門図書館の25.0%、公共図書館の22.8%、大学の6.4%が学習支援のための施設・設備を提供していない。なお、調査実施時の問い合わせ内容から、可動式の机と椅子、パソコン、プリンター、コピー機、ビデオ・DVDデッキについては、自館の蔵書類の検索・閲覧のための設備を「学習等を支援する」ものと捉えている機関と捉えていない機関があると思われる。

なお、大学図書館の学習支援に関しては、問52及び問53で尋ねるラーニングコモンズと

の関係があることに留意する必要がある。

1.2.2.5 レファレンスサービスを担当する職員（V）

問 22 から問 28 は、レファレンスサービスに携わる職員の状況を明らかにするための設問群であり、担当職員や担当部署、地域資料サービスとの関係、職員研修について尋ねた。この質問群についても個別の施設ごとに状況が異なると考えられるところから、本館と本館以外の集計結果にも言及する。

レファレンスサービス担当職員の配置（問 22） 【A-52】

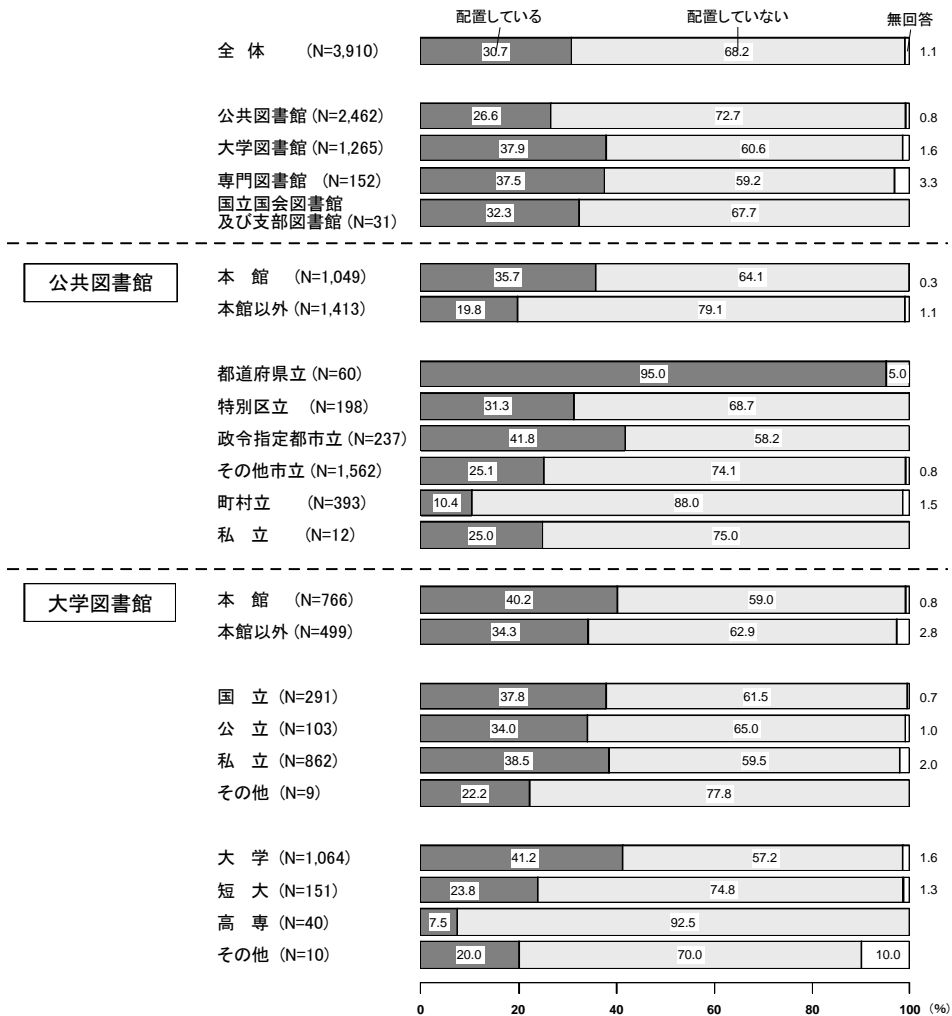
レファレンスサービス用スペースに職員を配置している機関は全体の 30.7%であり、館種別では公共図書館に対して、大学図書館や専門図書館での配置率が高い（公共 26.6%、大学 37.9%、専門 37.5%）。公共図書館の自治体種別では、都道府県立の 95.0%が担当職員を配置しているが、自治体規模が小さくなるにつれて配置率が下がる傾向が見られ、町村立では約 1 割となっている。また、公共図書館、大学図書館とも本館以外では本館より配置率が低くなっている。（図表 1-2-15）

全体的な傾向としては、レファレンスサービスに関する人的資源の整備については、大学図書館及び専門図書館が勝っていることになるが、公共図書館に関しては、これまでの結果にも見られるように、都道府県立と他の自治体種別との開きが極めて大きいことに留意する必要がある。すなわち、ここでも、都道府県立図書館がレファレンスライブラリーとして活動している実態が確認できる。

また、図書館職員の配置は、レファレンスサービスのスペースとの関係が深いと考えられる。そこで、問 16 のスペースの設置状況と問 22 とをクロス集計すると、特徴的な結果となった。すなわち、職員の配置率は、独立したスペースを設けている図書館では 85.1%、他の業務のカウンターと一体であるが専用のスペースを設けている図書館では 59.7%、専用のスペースがない図書館では 15.5%となっている。したがって、職員を配置してサービスを提供する前提として、施設・設備の果たす役割が極めて大きいことが確認できる。

なお、独立したスペースが設けられているにもかかわらず、職員が配置されていない図書館が 15%あり、また、専用スペースがありながら職員が配置されていない図書館が、4 割ほどに及んでいることは、危惧しておかなくてはならない。配置という意味を「常駐」と扱うならば、レファレンス質問が寄せられるまでは、施設・設備があっても、そこには人がいないという状況を意味していることになるからである。

図表 1-2-15 レファレンススペースへの職員配置 (問 22) ——全体, 館種別,
公共図書館-本館分館別・自治体種別, 大学図書館-本館分館別・設置者種別・校種別



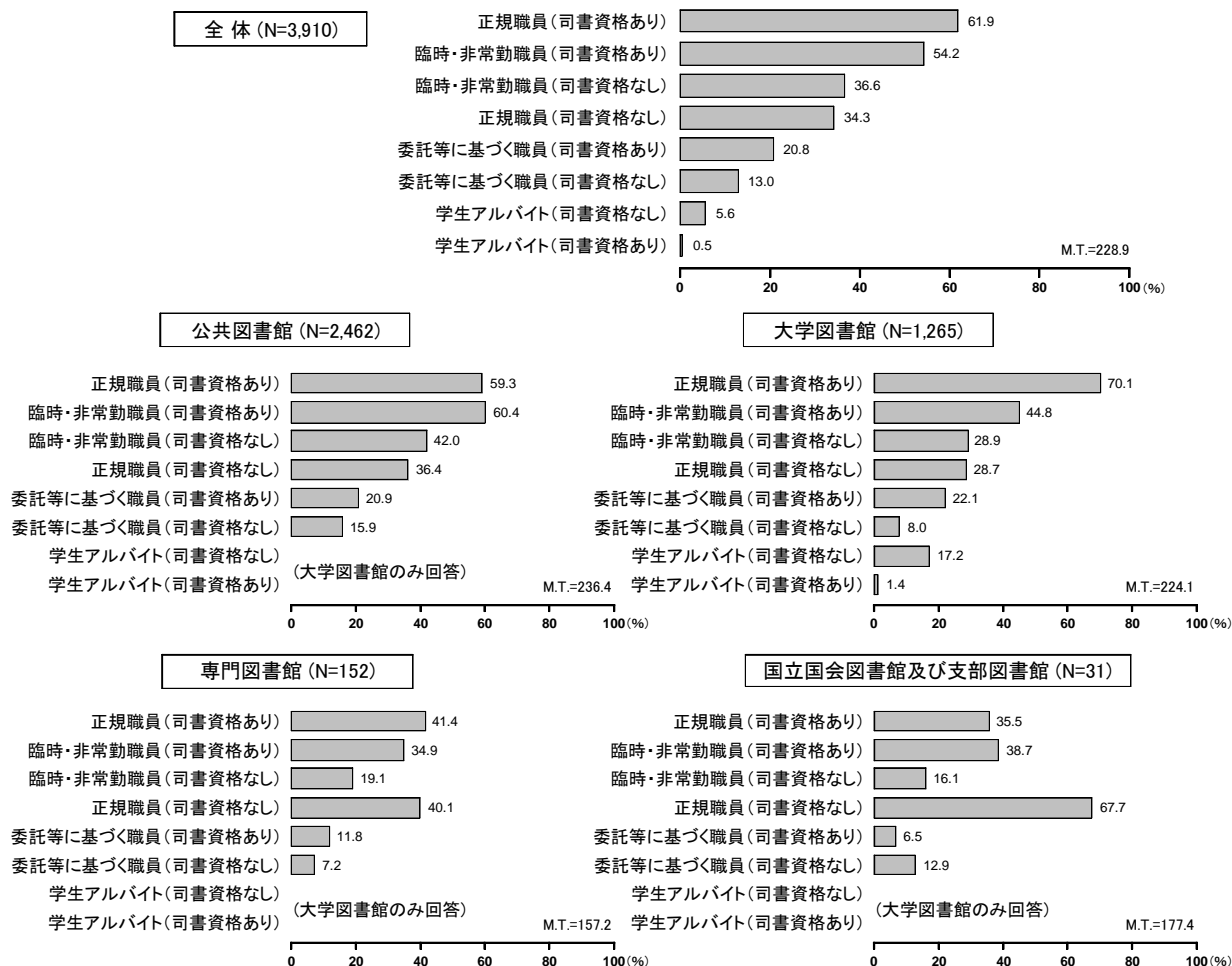
レファレンス質問に対応する職員 (問 23) 【A-53】

全体では司書資格を有する正規職員が 61.9%と最も高く, 続いて司書資格を有する臨時・非常勤職員 (54.2%), 司書資格のない臨時・非常勤職員 (36.6%) となっている。館種別では, 大学図書館で司書資格を持つ正規職員が担当する率が高い (公共 59.3%, 大学 70.1%, 専門 41.4%)。また, 委託等に基づく職員や臨時・非常勤職員の担当する率が専門図書館では低く, それに対して特別区立図書館では委託等に基づく職員の比率が際立って高くなっている。また, 公共図書館, 大学図書館とも, 本館以外では本館と比べて正規職員の担当する率が低く, 委託等に基づく職員の担当率が高くなっている。(図表 1-2-16, 図表 1-2-17)

全体としては, レファレンス質問に対応する職員は, 司書資格保持者を配置することを優先していると言えよう。また, 無資格者だけでレファレンス質問に対応している図書館は, 251 館 (6.4%) に過ぎない。したがって, 質問回答サービスが, 一定の専門的知識や技術に裏付けられた業務と認識されていることになる。ただし, 複数の担当者が配置されており, その中に有資格者もいれば無資格者もいるのが実態であり, 担当する職員間の能力の標準化や向上が課題となり得ることも忘れてはならない。

また、委託等に基づく職員の割合が高いことは、とりわけ公共図書館において、その経営面の実状を反映したものである。また、本館と分館・分室での数値の相違は、本館あるいは本館の専門的業務は委託等をしない図書館の存在を示すものである。

図表 1-2-16 レファレンス質問に対応する職員（問 23）——全体、館種別



図表 1-2-17 レファレンス質問に対応する職員（問 23）—公共図書館-自治体種別

職員の雇用形態 司書資格の有無	正規職員		委託等に基づく職員		臨時・非常勤職員		回答機関数
	あり	なし	あり	なし	あり	なし	
	%	%	%	%	%	%	館室
都道府県立	95.0	45.0	8.3	3.3	60.0	11.7	60
特別区立	37.9	37.4	72.2	60.6	32.8	35.4	198
政令指定都市立	71.7	37.6	21.9	10.5	46.8	21.9	237
その他市立	60.2	38.0	16.7	13.1	65.7	44.6	1,562
町村立	53.7	27.7	13.7	9.9	61.8	52.2	393
私立	66.7	25.0	—	—	41.7	33.3	12
公共図書館(計)	59.3	36.4	20.9	15.9	60.4	42.0	2,462

複数回答。大学図書館向け選択肢を除く。回答機関数は比率算出の基数、無回答を含む。

レファレンスサービス担当部署（問 24～26）【A-54～56, FA-1】

独立の部署がある機関は全体の 6.3%であり、9 割以上は独立の部署を持っていない。館種別では、公共図書館の設置率が他館種と比較して低く（公共 4.7%、大学 8.8%、専門 8.6%）、公共図書館、大学図書館とも本館と比較して本館以外での設置率が低い。

問 8 で尋ねた重視している業務をはじめとして、いくつかの質問の結果で、都道府県立図書館ではレファレンスサービスに力点が置かれており、また、サービスの環境も整っていることを指摘した。しかし、独立の部署がある図書館とそうでない図書館の割合はまったく同じである。もちろん、他の自治体種別に比べれば充実しているが、レファレンスサービスを重視していても、それが組織構造には反映されていないのが実態であることがわかる。

独立の部署がないと回答した 3,625 機関のうち、レファレンスサービスを取りまとめる担当者がいる機関は全体の半数以下（44.1%）である。このことは、レファレンスサービスを展開させようと考えた場合、極めて深刻である。半数以上の図書館で、レファレンスサービスを取りまとめる担当者がいない、すなわち、事務分掌上、明確になっていないことになるからである。また、すでに取り上げた広報、統計作業、記録の蓄積など、関連する業務を停滞させることにもなりかねず、さらには、サービスの質を継続的に維持することを難しくさせる要因ともなる。ただし、都道府県立図書館では 8 割以上、国立大学図書館や自治体規模の大きい公共図書館では半数以上が担当者を置いている。

担当部署の名称については、自館名を回答しているものも含め 2,508 機関から回答があった。主な回答例は、「図書係」「奉仕担当」「相談担当」「サービス部門」「資料情報サービス部」などである。大半の図書館で独立の部署がないことから、記された名称は、レファレンスサービスが他の図書館業務とどのように関係づけられているかを示していることになる。上記の例示からもわかるように、「サービス」関連、それも、利用者への直接支援を担当する部門のもとに位置づけられていることが多い。言い方を換えれば、レファレンスコレクションの形成など、間接支援に関する意識が図書館職員内でも稀薄になる可能性がある。もちろん、これは単なる名称の問題に過ぎないとの見解も成り立つが、問 25 で確認したように、事務分掌が作成されていないことと考え合わせると、懸念材料の一つになることは間違いない。

レファレンスサービスと地域（郷土）資料サービスの関係（問 27）【A-57～58, FA-2】

問 27 は、一般的には、公共図書館向けの質問とみなされるであろう。しかし、本調査では、あえて、すべての調査対象に向けて、この質問を設定した。大学図書館の地域貢献が叫ばれて久しく、また、各地の大学図書館で地域の諸機関との連携や協力が活発になされているとの認識に基づくものである。専門図書館の場合は、主題との関係で地域性とは無関係のものがある一方、それぞれの地域との関係に基づく活動を主眼にしている機関があるからである。

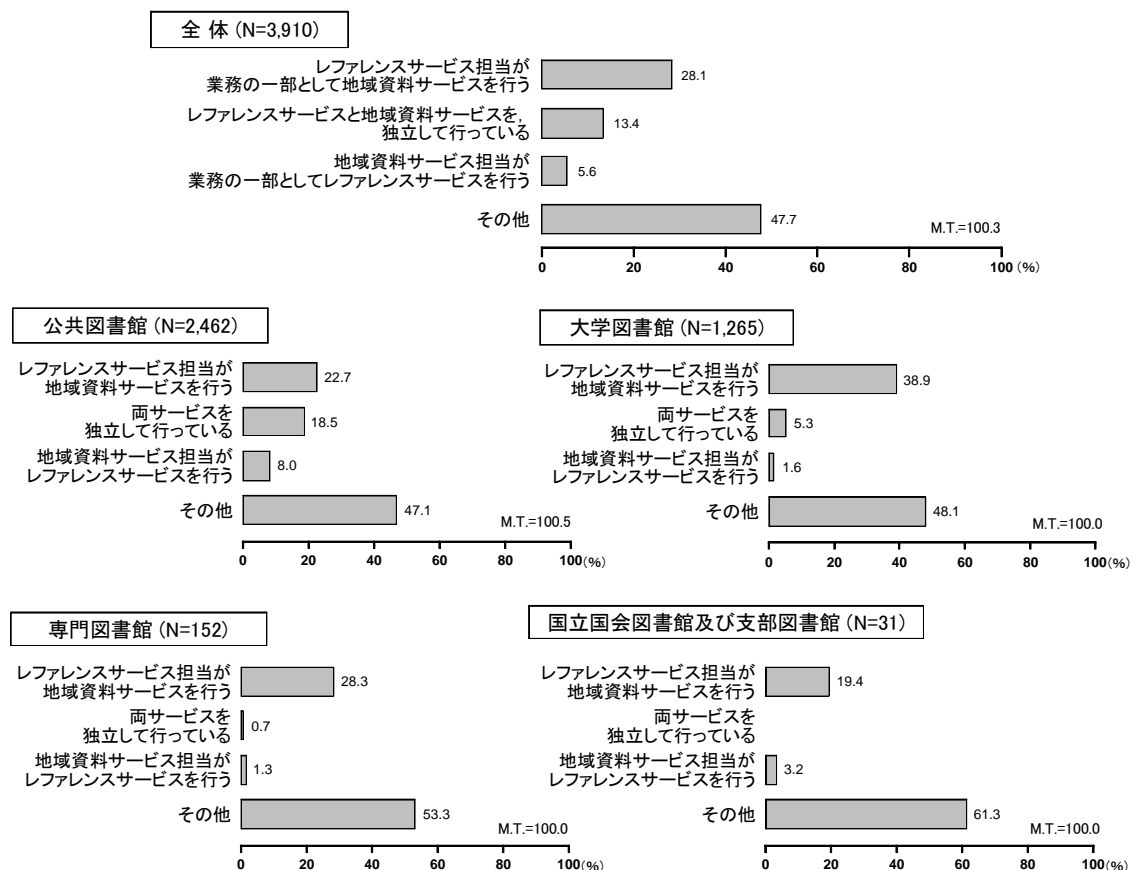
二つのサービスの関係については、全体では「その他」が 47.7%と最も高く、次いで「レファレンスサービス担当が、業務の一部として地域資料サービスを行う」（28.1%）、「レファレンスサービスと地域資料サービスを、それぞれ独立して行っている」（13.4%）とな

っている。「その他」の内容では、公共図書館で両サービスを区分していない、大学図書館で地域資料サービスを行っていないとする回答が多い。館種別では、公共図書館で独立して両サービスを行っている機関の比率が、大学図書館でレファレンス担当が地域資料サービスを行っている機関の比率が、いずれも他館種と比較して高い。(図表 1-2-18)

公共図書館のレファレンスサービスでは、地域情報を求めるレファレンス質問に応えることが重要とされ、また、レファレンス資料と地域資料(郷土資料)とは、理論上、密接に関係すると考えられている。したがって、二つのサービスは不可分の関係にあると予測されるわけであるが、実態としては、両者を同一の担当が実施している割合は、3割ほどにとどまっている。二つのサービスが異なる文脈で展開してきたことが影響していると思われるが、両者の融合を検討することも視野に入れる必要がある。

大学図書館と専門図書館に関しては、レファレンスサービスの担当が地域資料を提供することに関係している図書館が存在することに、まず着目すべきである。しかも、その数値は、大学図書館で4割弱、専門図書館で3割弱となっており、予想をはるかに超えたものと言ってよい。このことは、地域資料の提供に関しては、公共図書館ばかりではなく、大学図書館や専門図書館の活動を視野に入れた取り組み、そして、すべての図書館の連携・協力を模索する必要性があることを示唆している。

図表 1-2-18 レファレンスサービスと地域資料サービスの関係(問 27) ——全体、館種別
※複数回答、全体で多い項目順



レファレンス担当職員に対する研修（問 28） 【A・C-59～60】

必要と考える研修については、全体では「インターネットや電子情報に関する研修」が 75.0%と最も高く、以下「参考図書や印刷体資料に関する研修」（68.4%）、「初歩的・基本的な研修」（68.1%）となっている。館種別では、公共図書館で「地域資料に関する研修」、大学図書館で「インターネットや電子情報に関する研修」を必要とする機関がそれぞれ約 8割と最も高くなっているほか、大学図書館では他館種と比較して電子情報や外国語に関する研修を必要とする機関の割合が高い。公共図書館の自治体種別では、おおむね自治体規模が大きくなるとすべての研修について必要とする機関が増える傾向にあり、特に都道府県立では他館種と比較して地域資料に関する研修、特定主題に関する研修、自宅や自館で受けることができる eラーニング研修についても必要とする比率が高くなっている。

全体的には、研修ニーズとして 6割を超えているものを眺めると、ツールに関係する研修、あるいは、ツールを利用して情報や資料を探索することに関係するものと言ってよい。こうしたタイプの研修の意義はもちろん重要であり、レファレンスサービスに対する取り組みの姿勢として貴重である。その一方で、eラーニング研修に対するニーズが 15.2%と低いことを考え合わせると、旧来型のイメージで研修を捉えていたり、eラーニング研修が好まれていなかったりする可能性が高いと言えよう。

また、特定主題に関する研修は、都道府県立図書館でそれに対するニーズが 7割にも及んでいて高いものの、他の公共図書館では極めて低い。レファレンスサービスにおける主題知識の重要性は、古くから指摘されているものの、これに対する認識そのものが形成されていないと判断される。この点では、大学図書館の数値も 3割程度となっており、高い数値とは言えない。ただし、この結果に関する解釈は、二通り成り立つ。一つは、単純に意識が低いというものである。もう一つは、現状で十分であるから、必要性が示されていないというものである。しかし、大学図書館の職員の採用情報を確認すると、特定分野の高度な専門的知識を有する人材を募集している例は少ない。それゆえ、二つの解釈のうち、後者であると考えerるのには限界があるものと思われる。

1.2.2.6 レファレンスサービスの情報源（VI）

問 29 から問 37 は、レファレンスサービスのための情報源としてどのようなものを利用しているか、特にインターネット上の情報の利用状況を明らかにするための設問群であり、地域の機関等が発行する資料やレファレンスツール、オンラインデータベースの状況について尋ねた。

地域の機関等が発行する資料の収集（問 29・30） 【A・C-61～63】

地域の機関等が発行する資料は、「地域資料」とよばれる資料の中心となる。全体では、72.0%の機関が地域の機関等が発行する資料を収集しており、館種別では特に公共図書館で収集している機関が多くなっている（公共 88.2%、大学 42.1%、専門 65.8%）。本館に限ると公共図書館の 92.7%が地域資料を収集しており、都道府県立、特別区立、政令指定都市立

では全館、その他市立でも 95.5%が収集している。

地域の機関等が発行する資料を収集している 2,815 機関に対してどのような資料を収集しているか尋ねたところ、全体では「自治体が公表する資料」(93.0%)が最も多く、続いて「地域の団体の発行する資料」(80.4%)、「地域にある施設の案内」(52.0%)という結果となった。館種別では、公共図書館では「その他」を除くすべての項目で他館種より回答率が高く、自治体規模や本館・分館にかかわらず、こうした資料を収集している。

このように、公共図書館で積極的な活動がなされている実態が確認できることは、高く評価できる。また、すでに触れたところでもあるが、大学図書館や専門図書館においても、相当数の図書館で取り組みがなされていることは注目に値する。とりわけ、地域の機関等が発行する資料の収集のためのプロセスや準備作業を考えた場合、地域の機関との連携・協力のもとに進められるものであることは間違いない。もちろん、その程度までは確認できないものの、何らかの連携・協力がなされていることの傍証になる。

地域の機関等が発行する資料の多くは、いわゆる灰色文献であり、形態の点ではパンフレットやリーフレット、あるいは、ちらしやびらといった、不定形の資料である。それゆえ、図書館がそれらを整理して蓄積することによってはじめて資料価値が高まるものとなる。この点において、すなわち、「インフォメーションファイル」を編成することが望まれる。しかし、問 4 の結果に表れているように、インフォメーションファイルに取り組んでいる図書館は、全体で 3 分の 1 にとどまっている。したがって、収集に基づく組織化が、今後の課題であることがわかる。

レファレンスツールの作成 (問 31) 【A・C-64~65, FA-2】

自館でレファレンスツールを作成している機関は全体の 29.1%である。館種別では、公共図書館、専門図書館と比べて大学図書館の作成率が低い(公共 35.5%, 大学 15.7%, 専門 41.4%)。公共図書館については本館に限ると、都道府県立の 95.7%, 特別区立の 68.2%, 政令指定都市立の 76.5%がレファレンスツールを作成している。作成している内容は、特定主題に関する新聞切抜き(クリッピング資料)やパスファインダーなどである。

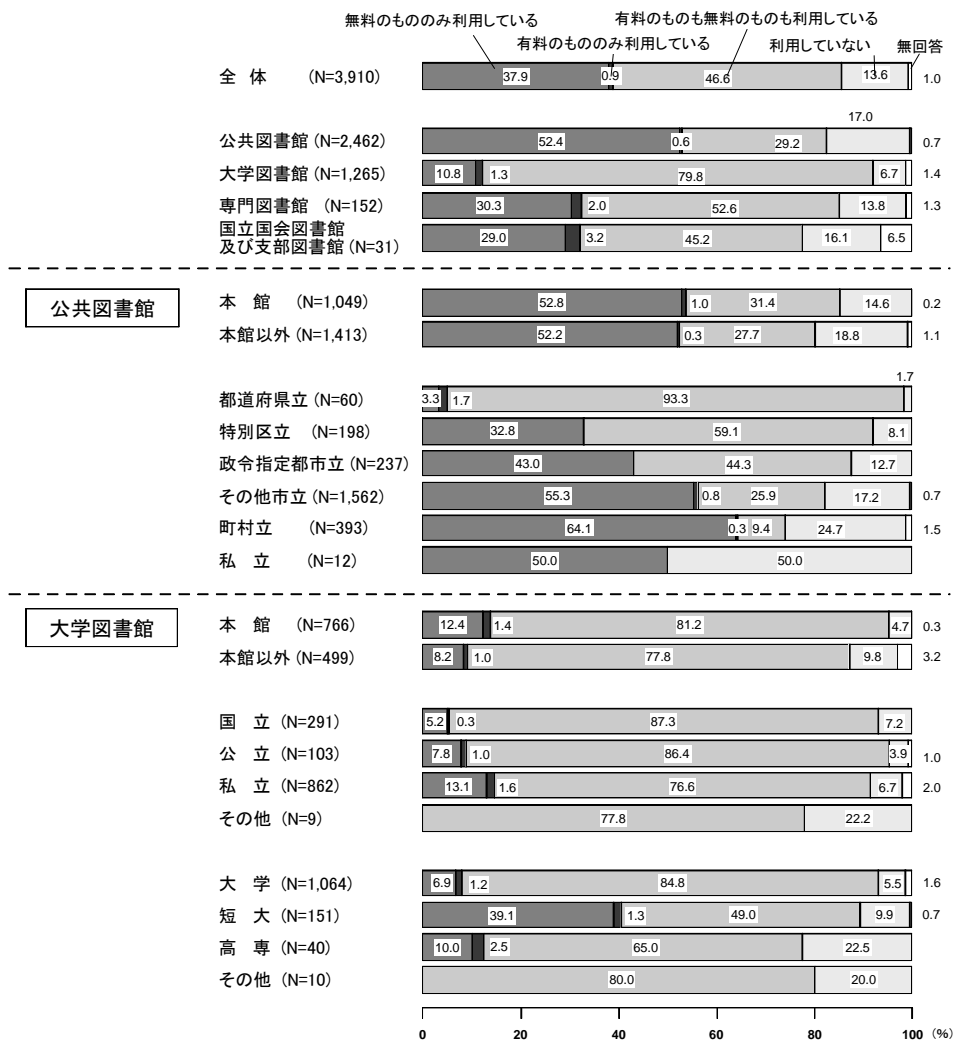
レファレンスツールの作成に関しては、公共図書館では都道府県立図書館の活動が顕著であり、基本に忠実にレファレンスサービスに取り組んでいる様相が、ここでも確認できる。また、専門図書館が、取り扱う主題に関する独特の資料や情報に係るレファレンスツールを作成していることがわかる。

興味深いのは、問 31 における、作成している内容の記載である。すなわち、名称はまちまちながらも、大きく三つのタイプに分けることができる。一つは、インフォメーションファイルやクリッピング資料といった「編成資料」である。またもう一つは、新聞記事のデータベースや人物情報の索引などの「二次資料」である。図書館によっては、新聞記事を編成しながら、それに索引を付与したもの、すなわち、編成資料と二次資料を組み合わせたものを作成していると考えられる取り組みも行われている。最後の一つは、文献や情報へのガイドやパスファインダーといった「案内資料」である。

インターネット上の情報利用（問 32～36）【A・C-66～72】

全体では「有料のものも無料のものも利用している」が 46.6%，「無料のもののみ利用している」が 37.9%であり、「有料のもののみ利用している」を含めて 8 割以上の機関がインターネット上の情報を利用している。館種別では、公共図書館の半数以上が無料のもののみ利用しているのに対して、大学図書館の約 8 割が有料のものを使用している。ただし、公共図書館でも都道府県立図書館及び特別区立、政令指定都市立の本館では 9 割以上が有料のものも利用している。（図表 1-2-19）

図表 1-2-19 インターネット上の情報利用（問 32）——全体、館種別、公共図書館-本館分館別・自治体種別、大学図書館-本館分館別・設置者種別・校種別



インターネット上の情報を利用している 3,341 機関に対して、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、ウェブサイトの優先付け、利用者に伝える項目、情報の特性（信頼性や安定性に関する特徴など）の説明について尋ねたところ、全体ではマニュアルやガイドラインを用いている機関は 6.7%と 1 割に満たないものの、約 7 割が優先付けを行っており、利用者に対しては主に「ウェブサイトの名称」（92.4%）や「ウェブサイ

トの URL」(64.5%)を伝え、また約8割が情報の特性について説明しているという結果となった。館種別では、利用者に伝える項目にばらつきがある以外はそれほど大きな傾向の違いは見られないが、公共図書館の自治体種別では、特別区立でマニュアルの作成率が高い。また、公共図書館では他館種と比較してインターネット上の情報の特性を伝えている機関の比率が高く(公共84.6%, 大学75.2%, 専門72.9%), 本館に限れば都道府県立, 特別区立, 政令指定都市立の9割以上が伝えている。

なお、マニュアルやガイドラインを用いている225機関のうち20機関¹⁴から資料の送付があった。内容はインターネットレファレンスの処理手順やオンラインデータベース等の使用方法などで、問9のマニュアルに含まれている場合もある。

この結果からは、大学図書館に比して公共図書館の取り組みが十分ではないことを指摘せざるを得ない。すなわち、インターネット上の情報については、「無料でない情報は提供されない(できない)」という構図が、半数以上の公共図書館にあてはまるということである。

このことは、問37で尋ねている「利用しているオンラインデータベース」と併せて捉えると、より鮮明になる。そして、質の点で限界のある情報や資料しか提供されず、図書館に対する期待やニーズが高まらないという悪循環の引き金にもなると考えられる。

商用オンラインデータベース(問37) 【A-73~74, FA-2】

利用しているオンラインデータベースについては、全体では「聞蔵Ⅱ」(59.7%)が最も多く、次いで「CiNii」(50.6%), 「日経テレコン21」(43.9%)となっている。館種による違いが大きく、公共図書館で聞蔵Ⅱ, 日経テレコン21といった新聞記事データベースや「官報情報検索サービス」が上位を占めているのに対して、大学図書館ではCiNii, EBSCOhostといった学術情報データベースの利用率が高い。専門図書館では日経テレコン21の利用率が高くなっている。その他としては、各地域紙の新聞記事データベースのほか、BookPlus, WhoPlus, ルーラル電子図書館, ポプラディアネット, TKC ローライブラリー, G-Search, 大学図書館ではSciFinder, メディカルオンラインなどの学術情報データベースが挙げられている。

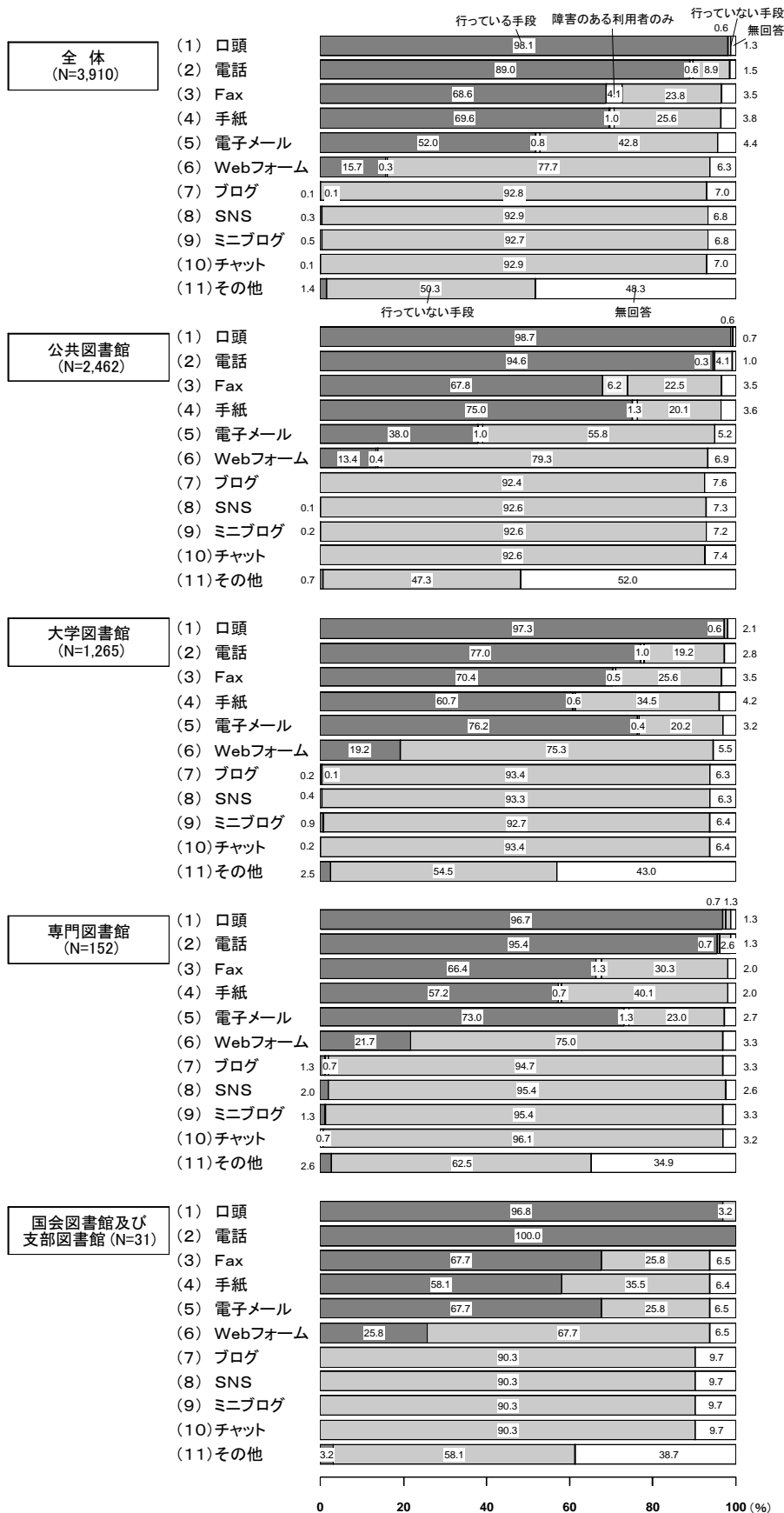
1.2.2.7 レファレンスサービスにおける質問回答サービス(Ⅶ)

問38から問41はレファレンス質問への対応手段、特に電子媒体によるレファレンスサービスの現況を明らかにするための質問群で、近年の質問内容の変化や他の図書館との連携状況について尋ねた。

レファレンス質問の受付手段(問38・39) 【A・C-75~80】

レファレンス質問の受付手段については、全体では「口頭」(98.1%), 「電話」(89.0%)が圧倒的に多く、以下「手紙」(69.6%), 「FAX」(68.6%)と従来型のメディアが上位を占める。「電子メール」が52.0%と約半数の機関で採用されており、「Webフォーム」(15.7%)が一部の機関で使われているが、すべての館種を通じてブログやSNS, チャットといった近年急速に普及しているウェブサービスはほとんど使われていない。また、障害のある利用者

図表 1-2-20 レファレンス質問の受付手段（問 38）——全体、館種別（問 38）



のみを対象とする媒体では Fax、手紙が主に使われているが、多くの機関では特に使い分けはされていない。館種別でも、いずれも口頭と電話での受付が中心となっている。ただ、大学図書館では「電子メール」が電話にほぼ拮抗しており（電話 77.0%，電子メール 76.2%），専門図書館でも電子メールが Fax や手紙の利用率を上回っている。また、公共図書館の自治体種別では都道府県立、本館に限れば特別区立や政令指定都市立でも Web フォームの利用率が高く（都道府県立 78.3%，特別区立・本館 31.8%，政令指定都市立・本館 58.8%），電子メールについては大都市よりむしろ小規模自治体での利用率が高い（特別区立 6.1%，政令指定都市立 24.9%，その他市立 40.1%，町村立 48.1%）。（図表 1-2-20）

ウェブを使わない理由については、全体では「IT 環境が整っていない」（34.4%）が最も多く、続いて「人手が足りない」（27.2%）、「あまり利用があると思えない」（12.4%）となっている。館種別では、公共図書館で「IT 環境が整っていない」を理由とする機関が他館種に比較して多くなっており（公共 41.8%，大学 21.2%，専門 23.7%），特に小規模自治体や本館以外でこの理由を選択する比率が高い。なお、この設問は無回答率が非常に高くなっているが、前問の結果から明らかになっているように多くの機関が「Web を使わずレファレンス質問を受け付けている図書館」に該当しないためである。

問 38 に関しては、二つの面から捉えることが望まれる。一つは、レファレンス質問の受付手段の多様性である。レファレンスサービスはもとより、図書館利用に関する障害をできる限り小さなものにするためには、図書館の経営において、「どのような手段を用いるか」ではなく、「あらゆる手段を用いるにはどうすればよいか」を課題にしなければならないからである。もう一つは、ICT の活用の状況である。すなわち、デジタルレファレンスサービスへの取り組みがどのようになっているかを確認することである。

前者に関しては、用いることが少ない手段に着目すると、その様相が明らかになる。具体的には、口頭の 0.6%や電話の 8.9%であり、まず問題ない状況である。しかし、Fax や手紙によるレファレンス質問の受付を 4 分の 1 前後の図書館が行っていないことから、間口が十分に広いとは言えない状況である。また、電子メールの 42.8%や Web フォームの利用の 77.7%という実態は、質問回答サービスが旧態依然の状態であることを物語っている。

後者については、電子メールや Web フォームとともに、ブログや SNS の利用を確認すれば、一目瞭然である。ブログや SNS の利用については、問 44 や問 45 の結果からもわかるように、レファレンス質問の受付ばかりでなく、図書館においてそもそも活用が想定されていないと受けとめられる。その要因は、問 39 の結果から明らかなように、ICT の環境整備の遅れが大きな要因になっており、また、人的資源の制約が垣間見える。いずれにしても、デジタルレファレンスサービスへの移行が極めて鈍い状態であり、この改善策の検討と実施が課題になる。

質問内容の変化（問 40） 【A-81，FA-1】

10 年前と比較した質問内容の変化について自由に記述してもらったところ、2,325 機関から回答があった。内容では「専門的な質問が増えた」「地域資料に関する質問が増えた」「所蔵調査や簡単な質問が減った」「利用者が事前に調べてから問い合わせるようになった」

「デジタル機器に関する質問が増えた」「メールでの質問が増えた」などネットの出現による影響に言及したもののほか、「大きな変化はない」「10年前の状況がわからない」とする回答が多かった。

この結果からは、三つのことが指摘できる。第一は、「利用者が事前に調べてから問い合わせしてくるようになった」が象徴的な記載であるが、利用者自身による探索・調査活動が盛んなことである。これは、インターネット上で検索エンジンによる情報探索が容易になったことや、図書館のOPACがウェブ上で活用できるようになったことが、大きく影響している。「専門的な質問が増えた」や「所蔵調査や簡単な質問が減った」は、このことの別の一面として位置づけることになる。

第二は、変化したことを前提にした構造改編が課題となることである。すなわち、減少・増大という変化に応じて、図書館資源の再配分を行う必要があるということである。とりわけ、人的資源に関しては、これまで以上に専門的な知識や技術を有する人材の配置が求められることを意味している。問28においても指摘した主題知識の重要性にも関係する。

第三は、10年前の状況が確認できないという回答が多いことに対する懸念である。すなわち、活動の継続性が担保できる組織的な基盤が脆弱であることが、図らずも明らかになったことになる。言い方を換えれば、レファレンス事例の記録を残していくことによって、経営面での意思決定に貢献するデータが残せることを意味することにもなる。

自館で解決できない質問への対応（問41）【A-82～83】

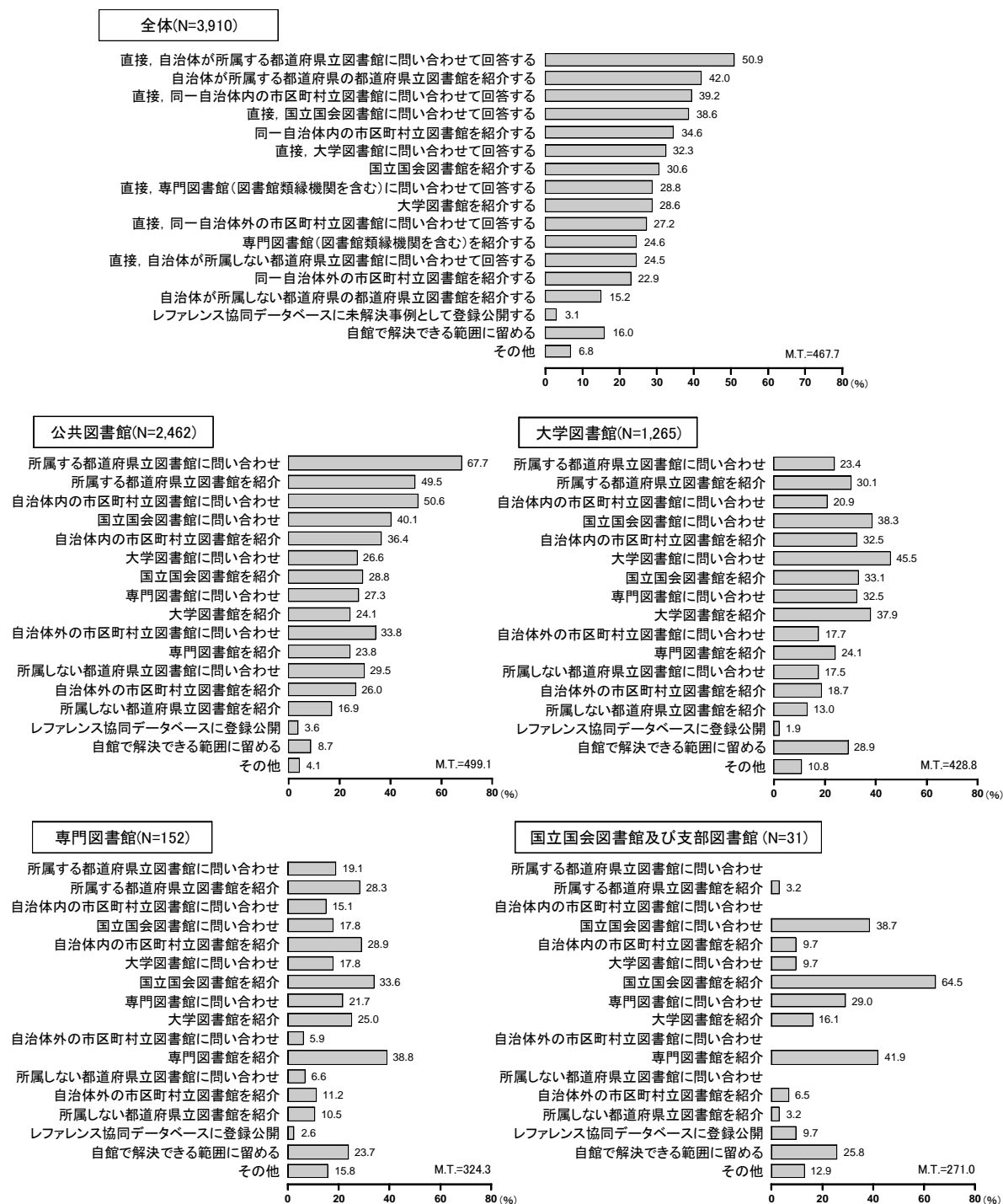
この質問は、いわゆるレフェラルサービスについて尋ねたものである。レフェラルサービスは、他の図書館や諸機関・専門家の協力を求める活動になるが、具体的には、二つの活動、すなわち、紹介と照会が含まれる。紹介は、他の図書館や諸機関・専門家を案内し、利用者に利用を促す活動である。これに対し照会は、他の図書館や諸機関・専門家にその図書館から問い合わせ、質問の回答となる情報を入手して、利用者に提供する活動である。選択肢では、紹介あるいは照会の対象として、特に図書館に焦点を合わせて尋ねている。

全体では「直接、自治体が所属する都道府県の都道府県立図書館に問い合わせる」が50.9%と最も高く、続いて「自治体が所属する都道府県の都道府県立図書館を紹介する」(42.0%)、「直接、同一自治体内の市町村立図書館に問い合わせる」(39.2%)となっている。館種により対応が異なり、公共図書館では「所属する都道府県立図書館に問い合わせる」が最も高く、次いで「同一自治体内の市町村立図書館に問い合わせる」となっているのに対して、大学図書館では「大学図書館に問い合わせる」「大学図書館を紹介する」、専門図書館では「専門図書館を紹介する」「国立国会図書館を紹介する」が上位を占め、それぞれ類縁機関を紹介するという回答が最も多くなっている。また、公共図書館は「自館で解決できる範囲に留める」とする機関の比率が他館種と比較して少ない。(公共8.7%、大学28.9%、専門23.7%) (図表1-2-21)

公共図書館ではさらに自治体種別によっても対応が異なる。都道府県立は「国立国会図書館に問い合わせる」「専門図書館を紹介する」、特別区立は「国立国会図書館を紹介する」「所属する都道府県立図書館を紹介する／所属する都道府県立図書館に問い合わせる」、政令指定

都市立は「同一自治体内の市区町村立図書館に問い合わせる」「同一自治体内の市区町村立図書館を紹介する」，その他市立は「所属する都道府県立図書館に問い合わせる」「同一自治体内の市区町村立図書館に問い合わせる」，町村立は「所属する都道府県立図書館に問い合わせる」「所属する都道府県立図書館を紹介する」がそれぞれ上位2項目となっており，自治体間の役割分担や想定する問い合わせ内容の相違をうかがわせる結果となっている。(図表 1-2-22)

図表 1-2-21 自館で解決できない質問への対応 (問 41) ——全体，館種別 ※複数回答，全体で多い項目順



この質問の結果からは、回答した図書館の種別と、紹介もしくは照会の対象となる図書館の関係に着目するとよい。具体的には、それぞれの館種における同一館種との連携と他の館種との連携・協力である。このとき、公共図書館においては、同一館種をさらに自治体の種別を考慮し、縦の関係と横の关系到分けて捉えるとよい。縦の関係とは、例えば、市町村立図書館が都道府県立図書館を対象にするように、「上位」の図書館が選択されている場合である。これに対し横の関係とは、同一レベルの自治体が、対象として選択されている場合である。さらに、国立国会図書館の立場から見た場合、どのような図書館からの紹介先ないし照会先になっているか確認すると興味深い。

図表 1-2-22 自館で解決できない質問への対応（問 41）——公共図書館-自治体種別

対応内容	自治体種別	都道府県立	特別区立	政令指定都市立	その他市立	町村立	私立
	回答機関数 館室	60	198	237	1,562	393	12
他館を紹介する	自治体内の市区町村立図書館	% 55.0	④53.5	②57.8	⑤35.5	15.3	②41.7
	自治体外の市区町村立図書館	% 45.0	33.3	20.7	26.3	21.6	8.3
	自治体が所属する都道府県立図書館	% 23.3	②63.6	③54.0	③49.0	②46.1	③33.3
	自治体が所属しない都道府県立図書館	% 60.0	24.2	20.7	15.4	9.9	16.7
	国立国会図書館	% ⑤68.3	①64.6	34.2	25.7	13.7	④25.0
	大学図書館	% 65.0	44.9	⑤38.8	21.3	10.2	16.7
問い合わせる	自治体内の市区町村立図書館	% ②78.3	49.0	37.1	20.4	8.1	④25.0
	自治体外の市区町村立図書館	% 60.0	⑤52.0	①71.7	②54.0	⑤23.4	16.7
	自治体が所属する都道府県立図書館	% 56.7	25.3	28.7	34.8	③34.4	8.3
	自治体が所属しない都道府県立図書館	% 33.3	②63.6	④47.7	①71.2	①74.8	16.7
	国立国会図書館	% ⑤68.3	24.7	28.3	31.0	21.6	8.3
	大学図書館	% ①81.7	49.0	38.0	④41.9	④24.7	8.3
レファレンス協同データベースに登録公開	大学図書館	% ④70.0	26.8	26.6	27.7	16.5	—
	専門図書館	% ③71.7	37.9	29.5	27.6	13.0	16.7
	レファレンス協同データベースに登録公開	% 18.3	6.1	4.6	2.9	2.3	—
自館で解決できる範囲に留める	% 6.7	6.6	5.5	8.1	13.2	①58.3	
その他	% 8.3	1.0	4.6	4.4	4.1	—	

回答機関数は比例算出の基数，○数字は選択項目上位5項目，1～3位に網かけ。

館種間での関係を大学図書館の場合で確認すると、他の大学図書館を対象にした紹介と照会は、37.9%と45.5%である。これに対して、他の館種への紹介は、国立国会図書館が33.1%、同一自治体内の市区町村立図書館が32.5%、同一自治体内の都道府県立図書館が30.1%である。また、照会は、国立国会図書館が38.3%、同一自治体内の市区町村立図書館が20.9%、同一自治体内の都道府県立図書館が23.4%である。大学図書館間での紹介・照会が高いとは言うものの、他の館種に対しても、同一自治体内の図書館、すなわち、近隣の図書館に関しての紹介・照会は、さほど少ないとは言えない状況である。すなわち、レフェラルサービスに関しては、館種という視点とともに、地域という視点における分析が欠かせないことを表していると言えよう。

次に公共図書館に関して、縦と横の関係を見ると、都道府県立図書館から国立国会図書館に関して、紹介が68.3%、照会が81.7%であるのに対し、他の都道府県立図書館に関しては、紹介が60.0%、照会が68.3%となっている。また、市区町村立図書館から都道府県立図書館について、特別区立、政令指定都市立、その他市立ごとに確認すると、紹介は63.6%、54.0%、

49.0%となっており、照会は63.6%、47.7%、71.2%となっている。市区町村立図書館から同一自治体内の市区町村立図書館に関しては、紹介がそれぞれ53.5%、57.8%、35.5%であり、照会は52.0%、71.7%、54.0%となっている。全体的には、紹介よりも照会の割合が高い。また、政令指定都市以外では、上位の図書館への割合が高いことになる。ただし、上位の図書館を対象にした紹介・照会が基本となっているとは言い難いことがわかる。

最後に、国立国会図書館が、どのような館種からの紹介・照会の対象になっているか確認すると、紹介では、公共図書館が28.8%、大学図書館が33.1%、専門図書館が33.6%となっている。公共図書館では、都道府県立図書館が68.3%、特別区が64.6%、政令指定都市が34.2%、その他市立が25.7%である。また、照会では、公共図書館が40.1%、大学図書館が38.3%、専門図書館が17.8%となっている。公共図書館では、都道府県立図書館が81.7%、特別区が49.0%、政令指定都市が38.0%、その他市立が41.9%となっている。

したがって、大学図書館からの紹介・照会は、いずれも4割弱と同じ程度となるが、公共図書館に関しては、紹介先よりも照会先としてのほうが意識されており、かつ、自治体の種別で大きな開きがあることがわかる。

1.2.2.8 レファレンスサービスにおける新しい取り組み（Ⅷ）

問42から問53はウェブ関連サービスをはじめ、外部の専門家との連携やラーニングコミュニティなど近年の新しい取り組みへの対応状況を知るための設問群である。なお、ラーニングコミュニティについては大学図書館のみに限定した設問となっている。

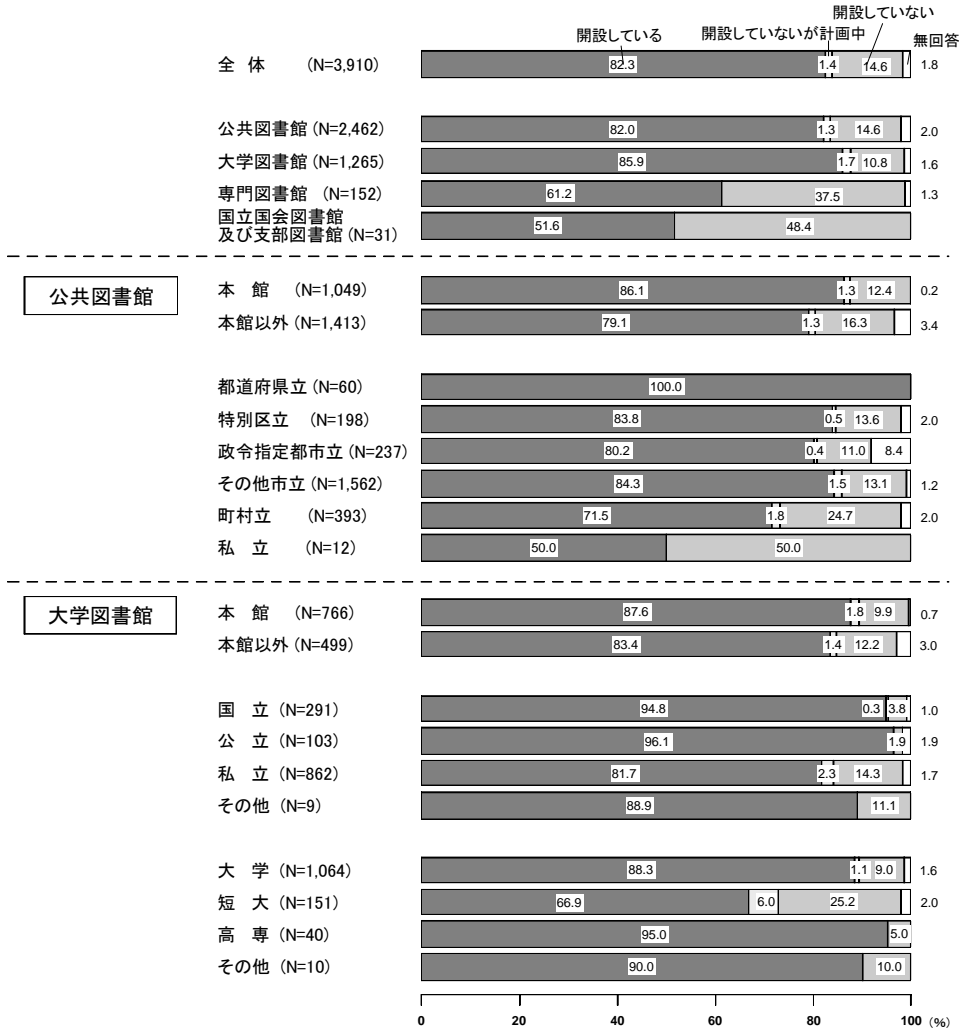
ウェブ関連サービス（問42～45）【A-84～89】

図書館のウェブサイトを開設している機関は全体の82.3%である。館種別では、公共図書館、大学図書館の8割以上が開設しているのに対して、専門図書館の開設率が低い（公共82.0%、大学85.9%、専門61.2%）。また、公共図書館では都道府県立の全館、本館に限れば特別区立、政令指定都市立、その他市立の9割以上、また、大学図書館でも国立と公立の9割以上がウェブサイトを開設している。（図表1-2-23）

ウェブサイトを開設している3,216機関に対して、レファレンスサービスを紹介するページの有無及び活用しているサービスについて尋ねたところ、「レファレンスサービス専用のページがある」とした機関は全体の20.1%で、特に公共図書館の都道府県立、政令指定都市立で高くなっている（都道府県立85.0%、政令指定都市立70.5%）。一方で、「レファレンスサービスは紹介していない」とする機関も全体で28.9%あり、町村立図書館、短大・高専の図書館などでレファレンスサービスを紹介していない機関の比率が高い。

また、ウェブサイトを開設している機関の71.0%は「特定のサービスは活用していない」と回答している。Twitterやブログといったウェブサービスの利用は少数にとどまっており、問38の受付手段とも一致する結果となっている。ただし、Twitterとブログは全体では100機関以上（Twitter4.8%、ブログ4.3%）、都道府県立図書館、国立大学図書館の1割以上が活用しており、ウェブサービスの中では比較的活用率が高い。

図表 1-2-23 図書館ウェブサイトの開設（問 42）——全体，館種別，
公共図書館-本館分館別・自治体種別，大学図書館-本館分館別・設置者種別・校種別



ウェブサービスを活用している 478 機関に対して，それらのサービスを用いて行っている活動を尋ねたところ，全体では「イベント・講座等の案内」（77.4%），「自館の休館日などの情報提供」（76.2%），「新着図書の案内」（58.6%）が上位を占め，「レファレンス質問の受付・回答」での利用は 11.3%という結果となった。館種別では，サンプル数が少ないものの専門図書館の 28.6%がウェブサービスを用いたレファレンス質問の受付・回答を行っている。

ウェブサイトの開設率については，極めて高い。すなわち，図書館がウェブサイトを開設することは，図書館経営のインフラストラクチャとして成り立っていると断言することができよう。また，問 14 で尋ねたレファレンスサービスの広報とはやや異なる意識が反映することになるが，レファレンスサービスの紹介をウェブサイト上で行っている図書館は，専用ページの有無を別にすると，7 割強に達している。したがって，今後検討すべきは，ウェブ上での記載の有無ではなく，その内容である。すなわち，問 6 に記載された結果の分析が重要になる。

また，問 45 において，活発とは言えないものの，ウェブサイトを用いた積極的な活動，例

えば、「レファレンス質問の受付・回答」「調べ方のコツなどの紹介」を、1割程度の図書館が実践していることが確認できる。ウェブサイト上での活動であるということから、利用者のアクセスがあつて初めて行われるという点では、十分に能動的とは言えないが、遠隔サービスという点では、これまでにない展開の素地が形成され始めていると考えることができよう。

電子媒体を用いた外部利用者からの質問受付（問 46～48）【A・C-90～93, FA-1】

全体では、電子媒体を使った自治体外や大学・機関外の利用者からの質問を受け付けていない機関が 49.6%を占める。館種別では、大学図書館で受け付けている機関が約 6割と他館種と比較して高くなっている（公共 41.5%、大学 59.7%、専門 42.8%）。公共図書館では都道府県立で「地域に関する質問のみ受け付けている」が 61.7%と高いほか、専門図書館で「どのような質問も受け付けている」が、大学図書館で「自大学に関する質問のみ受け付けている」がそれぞれ他館種と比較して高くなっている。

外部からの質問を受け付けているとした 1,622 機関のうち、内部の利用者かどうかを確認している機関は全体の 39.6%で、館種別では大学図書館で確認している機関の比率が高い（公共 25.5%、大学 58.1%、専門 35.0%）。また、公共図書館の自治体種別でも都道府県立では半数以上が確認しているが、自治体規模が小さくなるにつれ確認している比率は低くなる。

内部の利用者かどうか確認していると回答した 642 機関に対して確認方法を尋ねたところ、615 機関から回答があつた。主な回答例は、「住所や利用登録で確認する」「住所や連絡先を受付フォームの必須事項としている」「電話や口頭で確認する」などである。

問 46 の結果からは、デジタルレファレンスサービスを展開する萌芽的な状況が見られることがわかる。問 38 の結果も併せて踏まえると、SNS よりも電子メールによるレファレンス質問への対応が主流となっていることになるが、わずかではあつても、SNS を用いている図書館があることは、今後の展開に向けて期待したいところと言えよう。すなわち、受動的なレファレンスサービスから能動的なレファレンスサービスへの伸展の可能性を促す実態が、わずかではあるが存在していると言えよう。

レファレンス質問の Web 受付件数（問 49）【A-94～95】

機関によってカウントの仕方が異なるため統計的に処理することは難しく、あくまでも参考値であるが、受付件数「100 件未満」の機関が全体の 47.9%を占めている。対象にウェブを介してレファレンス質問を受け付けていない機関や統計を取っていない機関が含まれるため約半数が無回答であり、100 件以上の受付実績のある機関は全体の 3%以下である。

また、ウェブ上での受付件数の総数は、196,607 件となる。問 1 で示したレファレンス質問の受付件数の総数からすると、その 2.3%に過ぎないことがわかる。（図表 1-2-24）

図表 1-2-24 平成 23 年度のウェブを介したレファレンス質問受付実績（問 49）

	有効回収数	受付件数 回答機関数	受付件数合計	1 機関当り 受付件数
全体	館室 3,910	件 1,982	件 196,607	件 99
公共図書館	2,462	1,165	108,707	93
〔本館・分館別〕				
本館	1,049	588	103,585	176
本館以外	1,413	577	5,122	9
〔自治体種別〕				
都道府県立	60	53	88,297	1,666
特別区立	198	74	3,098	42
政令指定都市立	237	74	1,676	23
その他市立	1,562	743	15,217	20
町村立	393	212	294	1
私立	12	9	125	14
大学図書館	1,265	720	43,581	61
〔本館・分館別〕				
本館	766	430	21,033	49
本館以外	499	290	22,548	78
〔設置者種別〕				
国立	291	176	37,183	211
公立	103	49	98	2
私立	862	489	5,956	12
その他	9	6	344	57
〔校種別〕				
大学	1,064	608	43,097	71
短大	151	82	98	1
高専	40	24	42	2
その他	10	6	344	57
専門図書館	152	83	39,928	481
国立国会図書館及び支部図書館	31	14	4,391	314
国立国会図書館	4	3	3,176	1,059
支部図書館	27	11	1,215	110

特定の利用者群を想定した活動（問 50）【A-96～97, FA-2】

全体の 69.8%が「特定の利用者層を想定した活動をしていない」と回答している。館種別では、他館種と比較して専門図書館で特定の利用者群を想定した活動をしている機関の比率が高い（公共 25.9%，大学 24.4%，専門 52.7%）。公共図書館のうち都道府県立は特定の利用者群を想定している比率が 73.3%と非常に高く、支援対象としては「行政関係」「就業、資格取得希望者」「民間企業、ビジネス関係者」が上位に挙げられている。また、専門図書館と大学図書館の支援対象では「その他」が最も多くなっているが、具体的には企業や大学の職員や学生、議員などである。

この結果からは、全体的には活発に実践されているとは言い難い状況であるが、選択肢に例示した利用者群に対するサービス活動の多くが意識されるようになったのは、ここ 10 年程度であることを考え合わせなくてはならない。

公共図書館においては、自治体種別による差はあるものの、いわゆる「ビジネス支援」は定着しつつあることを確認できよう。ただし、第一次産業従事者への支援は、「民間企業やビジネス関係者への支援」と数値上の大きな隔たりがある。それゆえ、「ビジネス」とは、本来「仕事」を意味するものであるにもかかわらず、図書館サービスとしての「ビジネス支援」が、第一次産業を含んでいない形態で進展しているのではないかという危惧を抱かせる。

また、法律情報ならびに医療・健康情報については、公共図書館では、扱うことそのものを避けられてきた傾向があったが、わずかながらも対応がなされていることは、今後のサービス活動を考える上で貴重である。とりわけ、問 51 の結果と併せて考えると、高度なレファレンスサービスを構築することの基盤が皆無といった状況ではないことがわかる。

専門家との協力（問 51）【A-98～99, FA-2】

全体の 65.5%が図書館外の専門家等とは「協力はしていない」と回答している。館種別では、他館種と比較して大学図書館で専門家と協力している機関の比率が高い（公共 25.8%、大学 43.7%、専門 25.6%）。館種によって協力している専門家は異なり、公共図書館では「小中学校の教師」「行政従事者」、大学図書館では「大学教員」「大学職員」、専門図書館では「その他」が多くなっている。ただし、公共図書館のうち都道府県立図書館については「医療の専門家」「大学教員」「司法書士」の比率が高いなど、他の公共図書館と異なる傾向を示している。また、「その他」としては博物館学芸員、郷土史家、学校司書、文化財担当者、保健師、保育士、中小企業診断士、機関所属の教員・研究員などが挙がっている。

全体としては、多様な専門家との協力が活発に行われているとは言えない。レファレンスサービスを高度に展開するためには、主題に関する専門的知識が不可欠になることから、専門家との協力は、重要な課題の一つである。大学図書館において、大学教員との協力が 41.2%となっているのは、このことが一つ前提になっていると言えよう。ただし、この数値に関しては、もう一つの解釈が成り立つ。それは、授業における必読図書・参考文献の指定における協力、授業時間外の課題や利用指導における協力などである。この点においては、公共図書館で、学校教員との協力がわずかながらも他の選択肢よりも高いことと、共通する側面があることになる。

ラーニングコモンズ（問 52・53）【A-100～102】

大学図書館に限定した設問である。大学図書館のうちラーニングコモンズのためのスペースを設置している機関は、計画中のものまで含めて 24.9%であり、本館の設置率が 30.8%であるのに対して、本館以外では 15.8%となっている。

ラーニングコモンズを設置もしくは計画している 315 機関に対して提供している人的サービスについて尋ねたところ、「人的サービスは提供していない」とする館が 43.5%と半数近くに上った。提供しているサービスでは大学図書館全体では「IT サポート」（28.9%）と「レファレンスサービス」（28.3%）が上位を占めているが、国立及び公立大学の図書館ではこれらの二つのサービスを抑えて「学部生・大学院生によるピアサポート」の提供率が最も高くなっている。

この結果については、大学図書館におけるラーニングコモンズの普及が、その内実は別にして、すでに 4 分の 1 程度に及んでいることを強調すべきであろう。その上で、二つの認識を有する必要がある。一つは、場所だけのラーニングコモンズが、設置している図書館の 4 割近く存在することである。すなわち、数の点では増えつつあるものの、質の点ではまだまだという認識につながろう。もう一つは、何らかの人的サービスを提供している図書館が半

数以上に達しているという、肯定的な認識である。ラーニングコモンズにおけるレファレンスサービスの役割、IT サポートや学生のピアサポートとレファレンスサービスとの関係など、今後大学図書館が追究すべき課題を、この結果をもとに導き出すことができよう。

1.2.2.9 レファレンスサービスの課題（Ⅸ）

問 54 から問 58 は、回答機関がレファレンスサービスに対してどのような課題意識を持っているかを探るための設問群であり、レファレンスサービスの利用者や非利用者に対する調査の実施状況や自館の課題について尋ねた。

レファレンスサービス利用者満足度調査（問 54・55）【A・C-103～105】

過去 10 年以内にレファレンスサービスに対する利用者満足度調査を行ったことがある機関は全体の 18.1%である。館種別では公共図書館での実施率が最も高く（公共 20.2%、大学 15.3%、専門 8.6%）、自治体種別では特に大規模自治体の実施率が高い（都道府県立 61.7%、特別区立 44.9%、政令指定都市立 40.9%）。本館に限れば、政令指定都市立では 64.7%が実施している。

満足度調査を実施したことがある 707 機関に対して調査の内容を尋ねたところ、全体の 96.6%が「図書館サービス全般に関するアンケート調査の一部として行った」と回答しており、それ以外の方法で調査を実施した機関は少数にとどまる。

レファレンスサービス非利用者への調査（問 56・57）【A・C-106～108, FA-2】

過去 10 年以内にレファレンスサービスを利用していない人に対して調査を行ったことがある機関は全体の 5.7%であり、利用者満足度調査と同じく自治体種別では大規模自治体での実施率が高く（都道府県立 26.7%、特別区立 14.6%、政令指定都市立 18.1%）、本館に限れば、都道府県立の 31.9%、政令指定都市立の 23.5%が実施している。

調査を実施したことがある 224 機関に対して調査の内容を尋ねたところ、全体では「その他」が 44.2%と最も高く、次が「図書館を利用していない者に対するアンケート調査の一部として行った」（35.3%）という結果となった。「その他」の内容は、地域住民や学生を対象とした無作為抽出のアンケート調査の一部として行ったというものが大半を占める。

問 54 から問 57 は、レファレンスサービスの評価に関して、利用者満足度調査その他の調査の実態を確認しようとするものであると同時に、本研究の発展調査の位置づけと意義を明らかにしようとするものでもある。また、調査の実施を尋ねることによって、現状認識のもとに今後の課題を発見しようとしているのか、また、すでに抱えている課題があればその要因を探ろうとしているのか、図書館のレファレンスサービスの姿勢に迫ることを意図している。

結果からは、利用者満足度調査に関する実態は、都道府県立、特別区立、政令指定都市立を除けば、いずれの館種でも 2 割に満たない状況である。すなわち、調査という手法で、利用者の状況を確認することは一般的ではないことがわかる。一方、問 56 の結果が示すように、レファレンスサービスを利用しない人に対する調査の実施状況を確認すると、全体で 5.7%にとどまっている。しかし、この数値は、問 54 の結果と考え合わせると、低いとは決して言え

ない。

なお、調査は、本館と分館・分室共通で行われることが少なくないことから、公共図書館について本館の状況だけを確認すると、問 54 では 156 館、問 56 では 51 館である。このとき、問 54 で「ある」と回答した図書館のうち、問 56 で「ある」と回答した図書館は 43 館であることから、何らかの満足度調査を実施している公共図書館のうち、3 割弱がレファレンスサービスを利用していない人に対する調査も実施していることがわかる。また、レファレンスサービスを利用していない人に対する調査が、全体で 224 館で実施されていることは興味深い。どのような結果になっているのかを確認することが、今後望まれる。

こうした結果を踏まえれば、レファレンスサービスに関する評価において、図書館が取り組むことの一つは、レファレンスサービスがどのように受容されているか、また、認識されているか、利用していない者を含めた調査を遂行することであるのは間違いない。それゆえ、本研究における発展調査の必要性は、図書館の実態からしても明らかであると言うことができる。

レファレンスサービスの課題（問 58）【A-109～110】

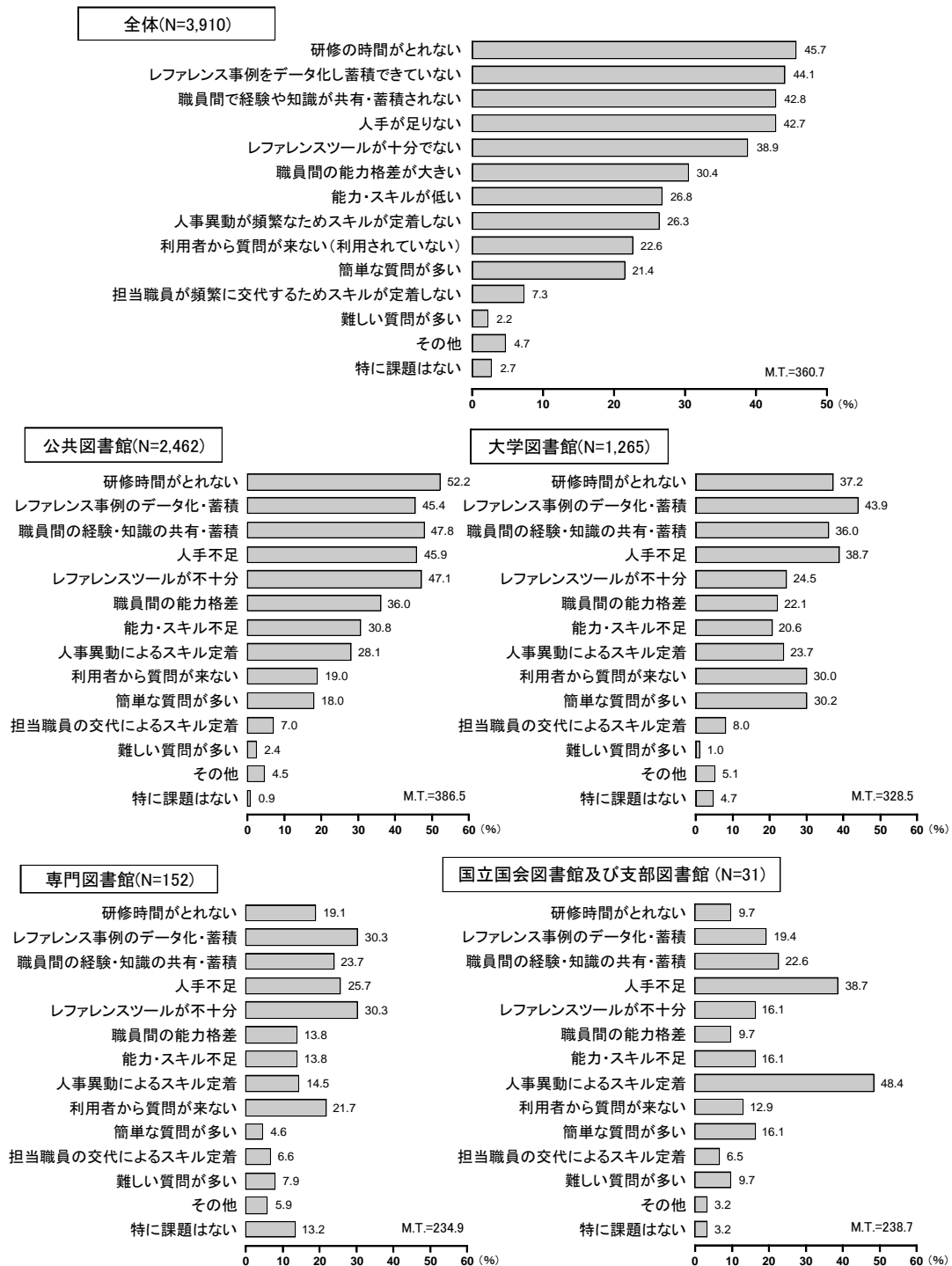
レファレンスサービスの課題は、全体では「研修の時間がとれない」が 45.7%で最も多く、続いて「レファレンス事例をデータ化し蓄積できていない」（44.1%）、「職員間で経験や知識が共有・蓄積されない」（42.8%）となっている。館種により回答傾向が異なり、公共図書館では「研修の時間がとれない」「職員間で経験や知識が共有・蓄積されない」、大学図書館では「レファレンス事例をデータ化し蓄積できていない」「人手が足りない」、専門図書館では「レファレンス事例をデータ化し蓄積できていない」「レファレンスツールが十分でない」がそれぞれ上位 2 項目となっている。（図表 1-2-25、図表 1-2-26）

問 58 の選択肢に示した課題は、大きく三つに類別することができる。一つ目は、図書館の人的資源に関係する課題であり、選択肢の 1 から 8 が該当する。二つ目は、選択肢の 9 に示した、資料や情報源に関する課題である。三つ目は、利用あるいは利用者に関する課題であり、選択肢の 10 から 12 がこれに相当する。

人的資源に関しては、自治体種別で差はあるものの総じて公共図書館において課題とされていることがわかる。また、大学図書館でも、「人手不足」などのいくつかの項目が高い割合となっている。これに対し、資料や情報源について課題にする大学図書館は他の課題との関係では相対的に少ない。資料や情報源に関しては、政令指定都市立の図書館が 63.7%と極めて高く、町村立の 50.9%、その他市立の 45.3%と続き、他の自治体種別でも 3 割以上となっている。利用あるいは利用者に関する課題については、他の館種に比べて、大学図書館で課題と認識されている割合が高く、「利用者から質問が来ない」と「簡単な質問が多い」が 3 割に達している。

図表 1-2-25 レファレンスサービスの課題（問58）——全体、館種別

※複数回答、全体で多い項目順



図表 1-2-26 レファレンスサービスの課題（問 58）——公共図書館-自治体種別

対応内容	自治体種別						
	館室	都道府 県立	特別区立	政令指定 都市立	その他 市立	町村立	私立
回答機関数		60	198	237	1,562	393	12
人事異動が頻繁なためスキルが定着しない	%	③43.3	17.2	29.5	31.1	19.6	—
担当職員が頻繁に交代するためスキルが定着しない	%	3.3	19.7	5.1	6.7	3.6	8.3
職員間の能力格差が大きい	%	⑤41.7	①52.0	38.0	37.5	20.6	8.3
人手が足りない	%	②63.3	29.3	③51.5	④47.0	③44.3	①33.3
能力・スキルが低い	%	11.7	24.7	19.4	32.5	⑤36.9	①33.3
研修の時間がとれない	%	①70.0	③45.5	②52.3	①55.7	④39.4	⑤25.0
レファレンス事例をデータ化し蓄積できていない	%	13.3	⑤30.3	⑤40.5	③48.3	②50.4	16.7
職員間で経験や知識が共有・蓄積されない	%	③43.3	②50.5	④43.0	②51.7	35.6	8.3
レファレンスツールが十分でない	%	36.7	④37.4	①63.7	⑤45.3	①50.9	①33.3
利用者から質問が来ない（利用されていない）	%	3.3	20.7	12.7	18.7	25.4	①33.3
簡単な質問が多い	%	1.7	24.2	16.0	16.5	25.2	8.3
難しい質問が多い	%	13.3	1.5	1.7	2.2	2.0	8.3
その他	%	20.0	8.1	3.8	4.1	2.0	8.3
特に課題はない	%	—	1.5	1.3	0.5	1.8	16.7

回答機関数は比例算出の基数，○数字は選択項目上位 5 項目，1～3 位に網かけ。

1.2.2.10 震災時の支援（X）

問 59 から問 63 は，非常時のレファレンスサービス対応状況を知るための設問群であり，2011 年度の『東日本大震災と図書館』に関する調査のフォローアップを兼ねて，災害時の情報提供体制，東日本大震災後の対応，被災時のマニュアル作成状況，被災地への支援内容，支援計画の有無について尋ねた。

災害情報の提供体制（問 59）【A・C-111～112】

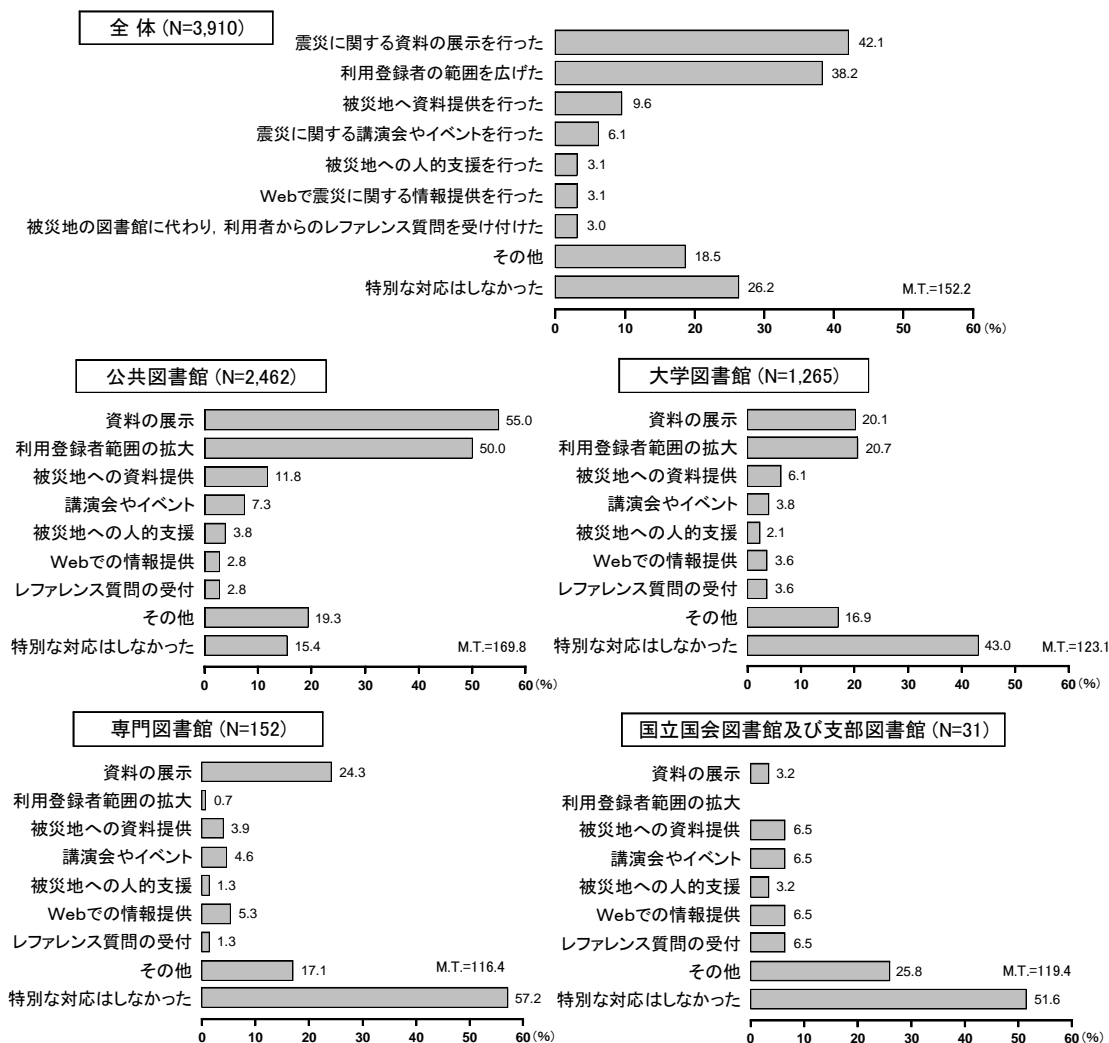
災害時に情報提供体制を強化するのは，全体では「自館が被災した場合」が 52.0%で最も高く，「自館の周辺地域が被災した場合」（50.7%），「日本国内で大規模な災害が発生した場合」（33.8%）がそれに続いている。館種別では，公共図書館で何らかの体制強化をする機関の比率が高く（公共 80.3%，大学 69.9%，専門 48.0%），また「自館の周辺地域が被災した場合」が「自館が被災した場合」を上回っている。大学図書館では「自館が被災した場合」，専門図書館では「災害が発生した場合でも特別な対応をしない」がそれぞれ最も高い。公共図書館では，特に政令指定都市立図書館で自館及び周辺地域が被災した際に体制を強化するとする機関の割合が 7 割以上と高くなっている。

東日本大震災後の対応（問 60）【A・C-113～114】

東日本大震災後の対応は，全体では「震災に関する資料の展示を行った」が 42.1%で最も高く，続いて「利用登録者の範囲を広げた」（38.2%），「特別な対応はしなかった」（26.2%）となっている。館種別では公共図書館の約半数が「震災に関する資料の展示」と「利用登録者範囲の拡大」を挙げているが，その他の館種では「特別な対応をしなかった」が最も多くなっている（大学 43.0%，専門 57.2%）。ただし，大学図書館のうち国立大学では半数以上

が「利用登録者範囲の拡大」を行っている。公共図書館を自治体種別に見ると、都道府県立では「震災に関する資料の展示」，政令指定都市立では「利用登録者範囲の拡大」がそれぞれ8割以上と高くなっている。本館に限ると、特に都道府県立と政令指定都市立では資料展示や講演会等の開催，ウェブによる情報提供を行った機関の比率が高い。（図表 1-2-27）。

図表 1-2-27 東日本大震災後の対応（問 60）——全体，館種別 ※複数回答，全体で多い項目順



自館被災時のマニュアル（計画）の作成（問 61）【A・C-115～116】

被災時に備えて，全体では64.4%が何らかのマニュアル（計画）を作成している。内容では「利用者の避難誘導」（52.3%），「消火などの防災」（45.7%）が多く，「被災後のサービス提供」計画を持つ機関は3.1%にとどまる。他館種と比較して公共図書館の作成率が高く（公共69.9%，大学56.5%，専門44.1%），自治体種別では都道府県立，特別区立，政令指定都市立の9割近くがマニュアル（計画）を作成している。

大規模災害発生時の対応（問 62）【A・C-117～118，FA-2】

大規模災害発生時の対応としては，全体では「利用登録者の範囲を広げる」が30.6%で最

も多く、「義援金を募る」(27.5%)がそれに続いている。館種別では、公共図書館以外は「館としての特別な支援は行わない」が最も多く(大学 25.0%, 専門 53.3%), 公共図書館で「災害に関する展示会・講演会等を行う」が、大学図書館や都道府県立図書館で「レファレンス質問の受付範囲を広げる」が高いなど、東日本大震災時の対応と一致する結果となっている。なお、公共図書館、大学図書館で「その他」を選択している館が約2割程度あるが、内容としては「自治体や大学として対応する」「災害時の支援方針がない」とするものが多い。

災害時の支援計画(問 63) [A・C・119~120]

「作成中または作成予定」の館も含めて、災害時の被災地に対する支援計画を作成している館は全体でも1割に満たず、「支援計画を持っている」と回答したのはわずか5機関である。約7割が「支援計画を持たず、その時々館の判断で支援を行う」と答えている。館種別では、専門図書館で「支援する資源が不足しているため、支援計画を作成する予定はない」とする機関の比率が高い(公共 18.2%, 大学 21.7%, 専門 42.8%)。

1.2.2.11 国立国会図書館支部図書館

国立国会図書館支部図書館は、府省等の業務を支援する専門図書館として設置されているものであり、支部図書館制度によって国立国会図書館による行政・司法各部門へのサービス提供機能を担う図書館と位置づけられているが、施設、予算、職員等はそれぞれ所属する府省等が所管し、規模や提供するサービス内容も様々である。一般向けサービスを提供している機関もあるが、多くは所属する府省等の職員がサービスの対象であるところに特徴がある。各府省庁及び最高裁判所に現在27館6分館の支部図書館が設置されており、今回の調査ではうち27館から回答を得た。以下にトピックスを絞って調査結果を簡単に紹介する。

レファレンスサービスの受付実績

レファレンスサービスの受付件数は「100件以上500件未満」が8機関、「500件以上1,000件未満」6機関、「1,000件以上5,000件未満」5機関となっており、5,000件以上の受付実績があるのは気象庁図書館と農林水産省図書館の2機関である(問1(5))。ウェブを介した受付実績があるのは11機関で、100件以上の実績があるのは総務省統計図書館、経済産業省図書館の2機関である(問49)。

レファレンスサービスの位置づけ

他館種と比較すると、資料の所蔵に関する質問への回答、施設の利用案内や資料の相互貸借をレファレンスサービスとして行っている機関が多く、逆に、地域資料の収集、インフォメーションファイルやクリッピング資料の作成、読書相談を行っている機関は少ない(問2~5)。統計を取っている項目においても同様の傾向が見られる(問7)。レファレンスサービスを「特に重視している業務」とするのは8機関である(問8)。

施設と職員

レファレンスサービス専用の受付スペースを設置しているのは総務省統計図書館のみで、

他は貸出カウンター等で受け付けている（問 16）。また、12 機関がインターネット上の情報へのアクセス環境を提供しており（問 20），18 機関はコピー機も含めて学習支援施設・設備を提供している（問 21）。

レファレンス専用スペースに職員を配置しているのは 7 機関である（問 22）。レファレンスサービスに司書資格のある正規職員が対応しているのは 8 機関で、それ以外は主として司書資格のない正規職員か司書資格のある臨時・非常勤職員が対応している（問 23）。レファレンスサービスを行う独立の部署があるのは 4 機関（問 24），事務分掌等でレファレンスサービスを取りまとめる担当者がいるのは 7 機関である（問 25）。

地域資料サービス

17 機関が地域資料を所蔵しており（問 19），地域の機関等が発行する資料についても 9 機関が収集している（問 29）。また、必要と考える研修で地域資料に関する研修を挙げた機関はない（問 28）。

マニュアル、ツールの作成

レファレンスに関して独自のマニュアルやツールを作成している機関は少なく、館独自のマニュアルがあるのは総務省統計図書館、農林水産省図書館、最高裁判所図書館の 3 機関（問 9），ツールを作成しているのは宮内庁図書館、公正取引委員会図書館、最高裁判所図書館の 3 機関である（問 31）。

インターネットの活用

情報発信を目的としたインターネットの活用は、半数以上が広報でウェブサイトを利用せず（問 14），独自のウェブサイトも開設していない（問 42）。レファレンスサービスの専用ページがあるのは総務省統計図書館のみである（問 43）。他方で情報源としてはインターネットが活用されており，21 機関がインターネット上の情報を利用している（問 32）。商用オンラインデータベースでは「官報情報検索サービス」「JDream II」の利用が多く，新聞記事データベースでは「日経テレコン 21」が用いられている（問 37）。

レファレンスの受付手段としても電子媒体が活用されており，「電子メール」が 20 機関で，「Web フォーム」が 6 機関で用いられているが，ブログや SNS，ミニブログ等のウェブサービスを採用している機関はない（問 38）。一方，ウェブを使わない理由としては，11 機関が IT 環境の未整備を挙げている（問 39）。

レファレンスサービスの課題

レファレンスサービスの課題では，14 機関が「人事異動が頻繁なためスキルが定着しない」，12 機関が「人手が足りない」を挙げている（問 58）。以下，7 機関が「職員間で経験や知識が共有・蓄積されない」，5 機関が「能力・スキルが低い」「レファレンス事例をデータ化し蓄積できていない」「レファレンスツールが十分でない」を挙げている。

災害時対応

災害情報の提供体制の強化に関しては，14 機関が「自館が被災した場合」と回答している

が、8 機関は「特別な対応はしない」とする（問 59）。東日本大震災後の対応では、9 機関が何らかの対応をしており、「震災に関する資料の展示を行った」「震災に関する講演会やイベントを行った」が各 1 機関のほか、「その他」として 7 機関が被災情報の提供や行政機関としての対応等を挙げている。（問 60）。

被災時のマニュアル（計画）を作成しているのは 11 機関であるが、被災後のサービス提供についての計画を持つ機関はない（問 61）。大規模災害の発生時に何らかの支援を行うとする機関は国土交通省図書館、経済産業省図書館、農林水産省図書館農林水産技術会議事務局筑波事務所分館の 3 機関である（問 62）。

（注）

- 1 ISO15511 で定められた、図書館をはじめ博物館、美術館、文書館などの類縁機関に付与される国際的な ID。“図書館及び関連組織のための国際標準識別子（ISIL）”。国立国会図書館。<http://www.ndl.go.jp/jp/library/isil/index.html>,（参照 2013-3-15）。
- 2 平成 24 年 9 月末時点の ISIL 台帳では公民館図書室が網羅されていない（6 館のみ登録）ため、本調査では対象外とした。
- 3 大阪市立図書館 24 館については、回収打ち切り後に回答があったため、有効回収数及び集計結果には反映されていない。
- 4 ここでいう大規模大学は、文部科学省の学術情報基盤実態調査「規模別大学一覧表」（平成 23 年 5 月 1 日現在）で A に該当する 8 学部以上を擁する国・公・私立大学 48 校を示す。
- 5 大阪市立図書館 24 館を含まない。注 3 参照。
- 6 神戸大学附属図書館（JP-1003450）については ISIL では本館として登録されているが、同大学内図書館室の総体名称であり建物や蔵書を有する独立施設ではないため、発送数には含まれるが有効回収数に含まない。
- 7 国立国会図書館については、東京本館、関西館、国際子ども図書館の 3 館に加えて、支部図書館・協力課も調査対象とした。
- 8 有効回収分には、問 1 以外の設問に回答していないものを含む。また、分館・分室分を本館に含めて回答しているものについては本館 1 館として有効回収に計上している。
- 9 専門図書館については本館・分館の区分がある機関が極めて少ないところから、「本館／本館以外」集計を省略した。また、国立国会図書館及び支部図書館については、支部図書館と 3 館 1 課に分けて集計している。
- 10 「広域」に該当する調査対象は 1 機関であり、未回収である。
- 11 【 】内の記号は、それぞれ下記の集計表に対応している。
A-1～120= 館種別クロス集計
B-1～120= 公共図書館・都道府県別集計
C-1～120= 公共図書館・本館集計
FA-1=自由記述設問（問 6, 17, 26, 40, 48）回答一覧
FA-2=「その他」記述回答一覧
- 12 問い合わせがあった機関に対しては、日本図書館協会編. 日本の図書館 統計と名簿（2010 年版）. 日本図書館協会, 2011, 519p. の定義に従い回答してもらった。
- 13 グラフ中の N は質問に対する回答機関数で、100%に該当する比例算出の基数である。また、M.T.（Multiple Total の略）は複数回答ができる設問において回答数の合計を N（回答機関数）で割った比率である。
- 14 本館・分館で共通する資料等を含むため、いずれも実際の送付資料数とは一致しない。