

**日本の図書館における
レファレンスサービスの課題と展望**
Issues and Perspectives on Reference Services
in Libraries of Japan

平成 25 年 3 月

March 2013

国立国会図書館
National Diet Library

図書館調査研究レポート No.14

(NDL Research Report No.14)

日本の図書館における
レファレンスサービスの課題と展望
Issues and Perspectives on Reference Services
in Libraries of Japan

平成 25 年 3 月

March 2013

国立国会図書館
National Diet Library

本レポートは、国立国会図書館が外部調査研究機関に委託し実施した調査研究の成果をとりまとめたものです。成果を広く図書館界で共有することを目的として刊行しております。

また、この資料の PDF 版をカレントアウェアネス・ポータル (<http://current.ndl.go.jp/>) に掲載します。

はしがき

図書館は、情報を求める利用者に対し、必要とする情報や情報源を的確かつ効率よく入手できるよう、様々なお手伝いをしています。このようなサービスは「情報サービス」あるいは「レファレンスサービス」と呼ばれ、図書館の主要なサービスの一つを構成しています。このサービスは、大学図書館や専門図書館はもとより、公共図書館においても、その充実・高度化を図る流れとなっています。また、インターネットの普及等により、多くの、様々な情報が飛び交う現代においては、その重要性が高まっているものといえます。

ところが、その実態についての調査は、平成 15 年度に公共図書館を対象にして実施されたのが最後です。このため、レファレンスサービスの現状やその在り方について検討するための基礎的なデータが不足している状況でした。また、このサービスと情報・調査ニーズを持つ者の情報行動とのつながりについての実態が明らかでないため、その方向性が見えにくくなっていました。

そこで国立国会図書館では、平成 24 年度の図書館及び図書館情報学に関する調査研究として、日本国内約 5,000 の図書館を対象とした質問紙調査を行うとともに、調査・情報を必要としている利用者に対するグループインタビューを実施し、実態の把握を行うこととしました。また、これらの調査結果をもとに、日本の図書館におけるレファレンスサービスの現状を分析し、将来の課題・展望を考察することとしました。

この調査研究は、株式会社シー・ディー・アイに委託し、同社が次のメンバーによる調査研究チームを組織して実施しました。

研究主幹：小田 光宏 (青山学院大学教育人間科学部教授)
研究委員：辻 慶太 (筑波大学図書館情報メディア系准教授)
間部 豊 (北陸学院大学短期大学部コミュニティ文化学科准教授)
渡邊 由紀子 (九州大学附属図書館 e リソースサービス室長・
大学院統合新領域学府ライブラリーサイエンス専攻専任講師)
(以上五十音順、敬称略)

御多忙中のところ、質問紙調査に御回答いただきました各図書館の関係者の皆様、グループインタビューに御協力いただきました皆様、また、この調査研究を進めてくださった皆様方に、厚く御礼申し上げます。

平成 25 年 3 月

国立国会図書館関西館図書館協力課長
南 亮 一

〈調査研究チーム〉

小田 光宏（研究主幹 / 青山学院大学 教育人間科学部 教授）

研究統括、執筆：研究の趣旨と構想，調査結果の概要，1.2，レファレンスサービスの展望

辻 慶太（研究委員 / 筑波大学 図書館情報メディア系 准教授）

質問紙調査主担当、執筆：3.1

間部 豊（研究委員 / 北陸学院 大学短期大学部 コミュニティ文化学科 准教授）

関連文献調査主担当、執筆：3.3，先行研究文献リスト

渡邊由紀子（研究委員 / 九州大学 附属図書館 eリソースサービス室長・

大学院 統合新領域学府ライブラリーサイエンス専攻 専任講師）

聴取調査主担当、執筆：2.1，2.3，3.2

国立国会図書館

南 亮一（関西館 図書館協力課長）

兼松 芳之（関西館 図書館協力課 課長補佐）

執筆：3.4

依田 紀久（関西館 図書館協力課 調査情報係長）

執筆：1.1

林 豊（関西館 図書館協力課 調査情報係）

菊池 信彦（関西館 図書館協力課 調査情報係）

株式会社シー・ディー・アイ

疋田 正博（代表取締役）

総合統括

半田 章二（取締役研究企画室長）

プロジェクトマネージャ、執筆：2.2

岡本 一世（主任研究員）

調査編集主幹、執筆：1.2

箕輪 真紀（副主任研究員）

調査担当

目次

研究の趣旨と構想	1
調査結果の概要	5
English Summary	16
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？	37
1.1 質問紙調査の内容	38
1.1.1 調査の内容	38
1.1.2 質問調査票の設計過程	41
1.2 質問紙調査の結果	43
1.2.1 調査の概要	43
1.2.2 調査結果	44
第2章 情報・調査を必要とする者の認識はどうなっているのか？	93
2.1 調査手法の意義（パイロット調査としての位置づけ）	94
2.1.1 調査の目的・目標	94
2.1.2 調査方法の検討	94
2.1.3 調査対象の選定	95
2.1.4 調査項目の設計	96
2.1.5 聴取調査の実施	97
2.1.6 聴取記録の作成	98
2.1.7 聴取調査結果の分析方法	98
2.1.8 調査手法の評価	98
2.2 聴取調査記録	100
2.2.1 人選のプロセス	100
2.2.2 グループごとの聴取調査記録	101
2.3 聴取調査に基づくグループ別の情報・調査ニーズについての分析	128
2.3.1 属性別に見た情報ニーズの特徴	128
2.3.2 情報の入手について	130
2.3.3 情報の管理・提供について	134
2.3.4 場所としての図書館について	137
2.3.5 図書館の情報資源について	139
2.3.6 図書館の人的サービスについて	143
2.3.7 分析のまとめ	145

第3章 情報・調査ニーズに応える図書館の実現へ向けて、何を志向すべきか？	147
3.1 各種サービスの実践とレファレンス質問の受付件数との関係	148
3.1.1 レファレンスサービスの捉え方1（直接支援）	148
3.1.2 レファレンスサービスの捉え方2（間接支援）	154
3.1.3 レファレンスサービスの捉え方3（その他）	154
3.1.4 マニュアル・処理基準	158
3.1.5 広報活動	159
3.1.6 レファレンスカウンターと職員配置	163
3.1.7 インターネット環境の提供	167
3.1.8 地域資料や自館作成のレファレンスツール	168
3.1.9 インターネット上の情報の利用	170
3.1.10 満足度調査	173
3.1.11 ラーニングcommons	174
3.2 図書館が取り組むことのできるサービスの可能性	177
3.2.1 はじめに	177
3.2.2 特定領域の情報ニーズに対応するサービス	177
3.2.3 情報リテラシー育成に関するサービス	181
3.2.4 情報システム関連のサービス	183
3.2.5 「場」に関するサービス	185
3.2.6 サービスを支える環境の整備	187
3.2.7 おわりに	189
3.3 図書館に対する認識を新たにするアプローチ	191
3.3.1 図書館に対する認識を新たにするための取り組みの必要性	191
3.3.2 質問調査票結果から見る図書館の現状	195
3.3.3 図書館に対する認識を新たにしていくための取り組み課題	202
3.3.4 まとめ	205
3.4 リスク社会を支える活動に対する貢献	207
3.4.1 質問紙調査結果に見る災害時の図書館サービスの傾向	207
3.4.2 聴取調査結果に見る災害時の情報ニーズと図書館サービス	216
3.4.3 さらなる考察に向けて	222
レファレンスサービスの展望：おわりに代えて	225
付録資料1 質問調査票	231
付録資料2 先行研究文献リスト	245