

# 調査結果の概要

本報告書には、前述した「研究の趣旨と構想」に基づき、質問調査票による実態調査（基礎調査）、グループインタビューによる国民の認識調査（発展的調査）のそれぞれの分析結果を収めている。また、国内外の文献調査の結果は、付録としてそのリストを掲載している。さらに、今後のレファレンスサービスの発展及び変革に資するよう、調査結果を統合的に分析して得られた論点や見解を提示している。ここでは、こうした研究成果に関して、その要点を記す。

## 1. レファレンスサービスの実態

### 1.1 質問紙調査の概要

#### 1.1.1 質問調査票の構成

質問調査票は、63の質問から構成されているが、質問の意図と内容に基づいて、10のセクションに類別して示した。具体的には、回答機関の概要（Ⅰ）、レファレンスサービスの位置づけ（Ⅱ）、レファレンスサービスの運営（Ⅲ）、レファレンスサービスの施設（Ⅳ）、レファレンスサービスの担当職員（Ⅴ）、レファレンス情報源（Ⅵ）、質問回答サービス（Ⅶ）、レファレンスサービスにおける新しい取り組み（Ⅷ）、レファレンスサービスの課題（Ⅸ）、災害時の支援（Ⅹ）である。

なお、質問調査票の設計にあたり、二つのことに留意している。一つは、質問調査票は、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ことである。もう一つは、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ことである。

#### 1.1.2 調査の概要

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)<sup>1</sup>が付与されている国内機関に対する全数調査であり、当該台帳に登録されている全館室（分館・分室を含む）、計5,258機関（公共図書館3,223、大学図書館1,671、専門図書館327、国立国会図書館及び支部図書館37）に質問調査票を発送した。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調査票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した。ただし、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。有効回収率は74.4%で、計3,910機関（公共図書館2,462、大学図書館1,265、専門図書館152、国立国会図書館及び支部図書館31）からの回答を得られた。

## 1.2 調査結果

### 1.2.1 回答機関の概要

セクションⅠでは、回答機関の概要について、館名、設立年、蔵書数、職員数及び専任職員数、レファレンス質問の受付件数を尋ねた。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、受付件数が少ない図書館が多いことにはなるが、一方で、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、152館のうち131館が公共図書館で、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。

### 1.2.2 レファレンスサービスの位置づけ

セクションⅡ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設問群であり、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。

質問回答サービスに係る内容については、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。一方、「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」「資料の利用方法に関する質問への回答」についてもレファレンスサービスと捉えない機関が3割を超えている。したがって、質問回答サービスに対する図書館側の意識に、「ぶれ」があることがわかる。

質問回答サービス以外の利用者への直接支援では、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。ただし、質問回答サービスに比べると、レファレンスサービスとして位置づけられているとは言えない。また、公共図書館と大学図書館のレファレンスサービスに対する認識の相違が、確認できる。例えば、「図書館全般の利用案内」に関しては、レファレンスサービスとして実施することが大学図書館で多いのに対し、公共図書館ではそうではない。

利用者に対する間接支援に関しては、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。ただし、レファレンスサービスとして実施している機関が多くないことから、「レファレンスサービス＝質問回答サービス」という捉え方が根底にあると考えられる。

その他の業務については、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。

レファレンスサービスに関する説明としては、「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。それゆえ、図書館用語としての「レファレンスサービス」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。また、人的な対応がおおむね意識された説明にとどまっており、「レファレンスサービス＝質問回答サービス」という構図が表れている。さらに、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おり、レファレンスサービスの概要の説明として十分ではない。

レファレンス質問として数えている質問については、「幾種類かの資料を使って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ているが、統計の採取方法としてはばらつきがあり、統一的な指標は存在しないことが確認できる。

### 1.2.3 レファレンスサービスの運営

セクションⅢ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ている。

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%)が最も高い。「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、公共図書館36.3%、大学図書館29.4%、専門図書館の37.5%となっている。公共図書館では、都道府県立において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のが特徴的である。特別区立39.4%、政令指定都市立は47.3%、その他市立36.1%、町村立23.2%に比べると、高い割合である。

「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、公共図書館15.3%、大学図書館13.0%、専門図書館8.6%が「館独自のものがある」と回答している。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66.0%、特別区立59.1%、政令指定都市立47.1%、その他市立15.8%、町村立4.2%となっている。

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を、レファレンスサービスの「質保証」や「標準化」にあると考えると、全体的にはそうした営みが十分とはいえない状況にあることになる。

レファレンスサービス事例の記録に関しては、「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割が何らかの形で実施している。館種別では、公共図書館79.6%、大学図書館58.9%、専門図書館69.8%となっている。また、公共図書館では、自治体規模が大きくなるほど割合が高くなり、本館に限定すると、都道府県立、特別区立、政令指定都市立で100%、その他市立87.3%、町村立73.6%が記録している。

レファレンスサービスの広報については、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。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。

レファレンスサービスの利用促進の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%)という回答が多い。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、割合こそ高くはないが、「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回答した図書館が、全体の 3 割弱あることは興味深い。

#### 1.2.4 レファレンスサービスの施設

セクションIV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ている。

レファレンス質問の受付スペースに関して、全体では、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。したがって、レファレンスサービスの「可視化」が十分に行われているとは言い難い。ただし、公共図書館では、都道府県立が 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いる。また、本館だけを見ると、公共図書館、大学図書館とも専用スペースの設置率が高い。

参考資料及び地域資料の配置については、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。

インターネット上の情報へのアクセス環境に関しては、全体で「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%に達していることは、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る必要がある。

学習支援のための設備を整えることは、利用者の情報行動を全面的に支援することにつながることから、現代社会におけるレファレンスサービスの意義の一つとなる。この点では、総じて大学図書館の提供率が高く、「施設・設備は提供していない」と回答したのは、わずかに 6.4%にすぎない。

#### 1.2.5 レファレンスサービスの担当職員

セクションV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ている。

担当職員の配置に関しては、専用スペースに職員を配置している割合は、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く、公共図書館 26.6%、大学図書館 37.9%、専門図書館 37.5%となっている。ただし、公共図書館では、都道府県立の 95.0%が担当職

員を配置しており、自治体規模が小さくなるにつれて配置率が下がる。

また、図書館職員の配置とスペースの設置状況とをクロス集計すると、特徴的な結果となる。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。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。このことは、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。

レファレンス質問に対応する職員は、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 70.1%と高く、公共図書館 59.3%、専門図書館 41.4%を上回っている。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。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と言えよう。

レファレンスサービス担当部署に関しては、9割以上が独立の部署を持っていない。公共図書館では、いくつかの質問の結果から都道府県立ではレファレンスサービスに力点が置かれていることが確認されているが、重視はしていても、組織構造には反映されていないという実態となっている。また、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あ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。

レファレンスサービスと地域 (郷土) 資料サービスの関係に関しては、館種別に見ると、興味深い結果となっている。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。しかし、両者を同一の担当者が実施している割合は、3割ほどにとどまっている。これに対し、レファレンスサービスの担当者が地域資料を提供することに関係している図書館が、大学図書館で 4割弱、専門図書館で 3割弱となっていることは注目に値する。

レファレンス担当職員に対する研修の内容については、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。比較的高い割合となっているものは、全体ではツールに関する研修である。また、特定主題に関する研修は、

都道府県立のニーズが7割にも及んでいる。

### 1.2.6 レファレンスサービスの情報源

セクションVI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、商用オンラインデータベースの状況について尋ねている。

地域の機関等が発行する資料の収集については、公共図書館 88.2%、大学図書館 42.1%、専門図書館 65.8%であり、本館に限ると公共図書館の 92.7%が収集している。また、収集している内容は、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%)となっている。公共図書館で積極的な活動がなされていることは、高く評価できる。

レファレンスツールの作成については、全体的に低調であり、公共図書館 35.5%、大学図書館 15.7%、専門図書館 41.4%となっている。ただし、公共図書館については、本館に限ると、都道府県立 95.7%、特別区立 68.2%、政令指定都市立 76.5%と比率が高まる。作成している内容は、大きく三つある。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。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については、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。それゆえ、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になり、「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。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。

商用オンラインデータベースの利用については、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の利用率が高い。

### 1.2.7 質問回答サービス

セクションVII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、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ている。

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」は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。

10 年前と比較した質問内容の変化に関する記載からは、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・調査活動が進んだことである。第二は、変化に応じた図書館資源、とりわけ、人的資源に関して、再配分を行う必要があることである。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。

自館で解決できない質問への対応、つまりレフェラルサービス（紹介もしくは照会）については、館種という視点とともに、地域という視点からの分析が欠かせないことが示されている。また、公共図書館では、市町村立から都道府県立へといった縦の関係におけるレフェラルサービスとともに、市町村立から他の市町村立へといった横の関係におけるレフェラルサービスも相当な割合になっていることが確認できる。

#### 1.2.8 レファレンスサービスにおける新しい取り組み

セクションⅧ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。

ウェブ関連サービスについては、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おり、すでに、図書館経営のインフラストラクチャとなっていることを意味している。しかし、開設はしているものの、「特定のサービスは活用していない」と回答している図書館が多く、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いる。

電子媒体を用いた外部利用者からの質問の受付は、公共図書館 41.5%、大学図書館 59.7%、専門図書館 42.8% であり、取り組みが進みつつある状況であることがわかる。また、わずかではあるが、SNS を用いてレファレンス質問を受け付けている図書館が存在していることは、萌芽的な状況にあるものとみなすことができよう。

レファレンス質問のウェブ受付件数については、100 件未満の機関が全体の 47.9% を占めており、これからという状況である。ウェブ上での受付件数の総数は、約 20 万件であり、レファレンス質問の受付件数の総数からすると、2.3% に過ぎない。

特定の利用者群を想定した活動の実施については、公共図書館 25.9%、大学図書館 24.4%、専門図書館 52.7% となっており、公共図書館と大学図書館での比率は低い。ただし、公共図書館で都道府県立は、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。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ると、展開

が進みつつあるとも言えよう。

専門家との協力については、公共図書館 25.8%、大学図書館 43.7%、専門図書館 25.6%と、大学図書館の比率が高い。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、公共図書館の都道府県立については「医療の専門家」「大学教員」「司法書士」の比率が高いなど、独特の傾向を示している。

ラーニングコモンズについては、大学図書館に限定した設問である。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 315 館 (24.9%) である。この 315 館のうち、「人的サービスは提供していない」とする館が 43.5%あることから、場所だけのラーニングコモンズが少なくないことがわかる。一方、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も言え、肯定的に捉えることもできる。

### 1.2.9 レファレンスサービスの課題

セクションIX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ている。

レファレンスサービス利用者満足度調査については、過去 10 年以内に実施したことがあるのは、公共図書館 20.2%、大学図書館 15.3%、専門図書館 8.6%である。ただし、公共図書館で、都道府県立 61.7%、特別区立 44.9%、政令指定都市立 40.9%となっており、本館に限れば、政令指定都市立の 64.7%が実施している。

レファレンスサービス非利用者への調査については、利用していない人に対して過去 10 年以内に調査を行ったことがある機関は全体の 5.7%であり、公共図書館で都道府県立 26.7%、特別区立 14.6%、政令指定都市立 18.1%となっている。また、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。また、利用者満足度調査を実施している図書館の 27.6%が、非利用者を対象にした調査を実施していることは興味深い。

レファレンスサービスの課題としては、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。

### 1.2.10 震災時の支援

セクションX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いる。尋ねているのは、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、支援計画の有無である。

災害情報の提供体制については、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。

東日本大震災後の対応については、公共図書館の約半数が「震災に関する資料の展示」と「利用登録者の範囲の拡大」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、大学図書館 43.0%、専門図書館 57.2%となっている。

自館被災時に備えたマニュアル(計画)の作成については、全体では 64.4%が何らかのものを作成している。内容としては「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。

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。

災害時の支援計画については、「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。

## 2 レファレンスサービスに対する認識

### 2.1 調査の概要

発展的調査は、図書館のレファレンスサービスが、国民の情報行動にどのように貢献し、国民にどのように認識されているのかについての知見を得ることを目的としている。そのために、特定の属性を有するグループに対する半構造化インタビューを実施することを、方法として採用した。

調査の対象は、「国民」とするが、「国民全体」を対象にすることは実際には困難であるため、様々な属性を持つ国民の中から、特定の属性を有するグループ(集団)を想定し、その集団の中から属性に基づいてさらに絞り込み、その上で具体的な対象者を抽出するというやり方にした。まず、グループとしては、「A: リスク時の生活支援者(東日本大震災時の震災ボランティア)」「B: 産業従事者(農林水産業に従事している者、「お百姓さん」)」「C: 研究者(持続可能な組織的・体系的サポートが必ずしもない環境で、研究活動をしている者、「在野」の研究者)」を想定した。これに基づき、A グループとして、東日本大震災時の諸ボランティア、東日本大震災時の情報ボランティア、東日本大震災時のボランティアを後方から支援したボランティアを設定した。B グループとしては、「六次産業(化)」に携わっている者、「地域おこし」に携わっている者、「環境保全」に携わっている者を設定した。C グループとしては、ポスドク(博士号取得後の若手研究者)・非常勤講師の状況で研究を続けている者、趣味とするテーマの研究を続けている者、ライフワークとして特定テーマの研究を続けている者を設定した。

調査項目の設計においては、明らかにしたい国民の認識を、「レファレンスサービスをど

のように認識しているか」「レファレンスサービスは役立っているか」「レファレンスサービスは社会にとって必要か」「図書館はどのような取り組みから始めるべきか、あるいは何を優先するべきか」等に関するものと想定した。その上で、具体的には、それぞれの対象者の情報ニーズ、情報の探索・入手方法、情報サービス（一般）の有用性、情報サービス（図書館）の有用性、図書館の利用経験、レファレンスサービスの認識について尋ねることとした。

## 2.2 調査結果

### 2.2.1 属性別に見た情報ニーズ

A グループの属性は「リスク時の生活支援者」である。特に、東日本大震災のボランティア活動を行った人々を聴取調査の対象とした。このグループの情報・調査ニーズには、非常時という特殊な環境における特徴が見られる。

B グループの属性は「産業従事者」である。産業の中でも、特に農林水産業関係者を聴取調査の対象とした。このグループの情報・調査ニーズには、農業関係という専門分野の特徴が見られる。

C グループの属性は「研究従事者」である。研究従事者の中でも、特に特定の機関に属さずに研究活動を行っている人々を聴取調査の対象とした。このグループの情報・調査ニーズには、人文系、自然科学系、社会科学系という各専門分野の特徴、さらにそれぞれの分野内での研究対象による情報ニーズの異同が見られる。

### 2.2.2 情報の入手・管理・提供

情報の入手ルートについて、インタビューの中から得られた知見としては、複数の媒体からの情報入手が求められていること、人からの情報入手が中心になっていること、ソーシャルメディアからの情報入手が広がっていること、インターネットからの情報入手が幅広く行われていること、内容は異なるものの行政からの情報に目が向けられていることを指摘できる。これらは、いずれのグループからも得られる見解である。

また、A グループや B グループでは、体験・経験から得られる情報が重視されており、C グループでは、学術コミュニティからの情報入手が強調されている。B グループや C グループの一部では、紙媒体からの情報入手も重要とされている。さらに、A グループと B グループでは、行政からの情報入手が強く意識されていた。

その他、情報の管理・提供に関して、多くのグループで、情報を評価することの必要性が指摘されている。また、情報を組織化するための技能についてのニーズがある。情報発信に関しては、その機会の提供に対する意識が高く、情報を発信することによって、情報を収集する機会も増えると認識しているグループもあった。このことは、情報共有の重要性が認識されているとも言えよう。さらに、A グループでは、非常時における情報格差に対する懸念が表明されている。

### 2.2.3 図書館の役割と資源

図書館の役割に関しては、場所としての図書館、すなわち、図書館施設の活用に関して肯定的な意見があるとともに、多様な利便性を求める発言が少なくない。また、BグループとCグループにおいて、書架のブラウジングに対する要望が示されている。これは、利用者の自発的な資料探索（間接的なレファレンスサービス）のための施設や活動に対するニーズとして位置づけることができる。

このことは、図書館の情報資源の果たす役割にも結びつく。具体的には、蔵書がそこにあること、現物資料を所蔵していることの利点を意識した発言が確認できる。とりわけAグループでは、地域（郷土）資料の存在が強調されている。また、情報資源に関連して、資料収集の意義に関する発言が、Cグループを中心に確認できる。

一方、いずれのグループでも、現在の図書館蔵書検索システム（OPAC）の検索機能に対する評価が非常に低い。しかし、図書館間相互利用に関しては、Cグループにおいて、数多くの発言が見られ、期待が示されている。なお、この内容とともに、Cグループに特徴的なのは、資料のデジタル化とオープンアクセスに関する発言である。これに対し、AグループとBグループでは、資料のアーカイブに対する要望が示されている。

### 2.2.4 図書館の人的サービスと今後の方向性

図書館の人的サービスについては、図書館員、Know Who 情報、就業支援、質問回答サービスなどに関する意見が示されている。

図書館員については、あまり期待できないという否定的な意見と、専門性に期待するという肯定的な意見の両方が見られた。また、図書館が、専門家や関係者を紹介することに対する要望、すなわち、「Know Who 情報」に対するニーズに関する発言が見られた。さらに、Bグループでは、就業支援の実施を求める意見も示されている。

レファレンスサービスについては、総じて認知度が低い。その一方で、レファレンスサービスの機能を高めて展開することや、質問回答サービスの場に職員の配置が必要であることなどが指摘されている。

図書館の今後の方向性としては、Aグループにおいて、地域性の違いを前提にした図書館サービスの在り方を模索すべきとの意見が示されている。また、Bグループでは、図書館の変革や改編を促す声が出されている。

(注)

<sup>1</sup> 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).