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？

この章では，本調査研究の基礎調査（質問紙調査）と発展的調査（聴取調査）の結果を踏まえて，図書館の課題や可能性について考える。3.1 では，レファレンス質問の受付件数と図書館の諸活動との相関関係を分析し，レファレンスサービスを発展させる可能性のある活動を探る。3.2 では，聴取調査の分析から見えた人々の情報・調査ニーズに対し，質問紙調査により明らかになった実態を踏まえつつ，図書館が取り組むことのできるサービスの可能性について考察する。3.3 では，聴取記録から見えた人々の調査活動や情報共有・交換活動とレファレンスサービスとの関係を分析し，人々の図書館に対する認識を新たにするためのアプローチについて考察する。最後に 3.4 では，特に常に何らかのリスクにさらされている現代社会の状況を鑑み，図書館がどのような可能性と課題を抱えているかについて考察する。

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

どのような活動をしている図書館はレファレンス質問の受付件数が多いのか？ここでは受付件数をレファレンスサービスに関するある種のパフォーマンス指標と捉え，その向上につながりそうな活動について調べてみる。もちろんレファレンスサービスのパフォーマンスとしては利用者の満足度など様々なものが考えられる。これらについては今後の課題としたい。またある一つの活動が受付件数を多くするという因果関係の証明は一般に難しい。だが証明は難しくてもいくつかの活動の中には受付件数を増加させるものもあるかもしれない。そうした仮定・前提のもと，今回の質問紙調査における図書館活動の回答とレファレンス質問の受付件数の関係を調べてみた。例えば「レファレンスカウンターを設置している」と回答した館の平均受付件数と「設置していない」と回答した館の平均受付件数などを比較してみた。もし前者の方が受付件数が多かったならば，レファレンスカウンターを設置することで受付件数を伸ばすことができるのかもしれない（繰り返すがその因果関係の証明は難しい。本調査はあくまで可能性を示唆するにとどめるものである)。

さて一般に図書館の規模と受付件数の間には正の相関があるため，受付件数の多寡が活動の結果によるのか単純に規模によるのかがある程度明確になるよう，職員一人当たりの平均受付件数も調べた。本来ならば貸出密度のようにサービス対象人口で割った値を示す方が望ましいが，そのようなデータは時間の制約上入手が困難であったため職員数で正規化した。レファレンス質問の受付件数と職員数には本質問調査票の質問 1 の回答を用いた（これらの回答がなかった館や職員数を 0 と回答した館は本節では調査対象としなかった。したがって，調査対象館数の合計は他の節における合計と必ずしも一致しない)。

以下では図書館をいくつかのタイプに分けて分析を行う。ある図書館群の本館かそれ以外か，公共図書館ならば設置主体は都道府県か市区町村か，大学図書館ならば 4 年制大学か短期大学かといったタイプである。専門図書館はサンプル数の関係から特に細分せず「専門図書館」と表した。なお国立国会図書館についてはサンプルが少ないため割愛した。

3.1.1　レファレンスサービスの捉え方①（直接支援）

利用者に対するサービスのうち，どの範囲までをレファレンスサービスの直接支援と捉えているかを尋ねたところ図表 3-1-1，図表 3-1-2 のようになった。例えば図表 3-1-1 の「公共図書館_本館」に関しては，「(3) 資料の所蔵の有無に関する質問への回答」をレファレンスサービスとして実施している館（○を選んだ館）は 590 館で，そうした館の平均受付件数は 6,004.9 件，職員一人当たりの平均受付件数は 296.4 件であることがわかる。同様に「(3) 資料の所蔵の有無に関する質問への回答」を行ってはいるもののレファレンスサービスとしては実施していない館（△を選んだ館）は 274 館で，職員一人当たりの平均受付件数は 77.2 件であることがわかる。なお煩雑なので以下では「職員一人当たり平均受付件数」を ARS（Average number of Reference questions received per Staff）と表す。

全般に「レファレンスサービスとして実施している」（○）と回答した館の方が「レファ

レンスサービスとしてではないが実施している」（△）と回答した館よりも ARS が高い。この点については，レファレンスサービスに対する意識の高さとそれに由来するサービスの質の高さが ARS 向上につながっていると考えることもできよう。ただ「レファレンスサービスとして実施しているのでそのような質問をレファレンス質問として受け付け，カウントしている」ために受付件数が高くなっていると考えることもできる。そこで「実施していない」（×）と回答した館と△の館の ARS を比較してみる（そこにはどのような質問をレファレンス質問としてカウントするかという違いは表れず，ARS 向上に寄与する項目がより鮮明に表れると考える）。△の館の方が×の館より ARS が高いように見えるのは「(4) 資料の所蔵機関に関する質問への回答」と「(6) 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」である。「公共図書館_本館」では逆転しているか差がないが，例えば（4）に関しては，「公共図書館_本館以外」の△の館の ARS は 102.9 であるのに対し，×の館の ARS は 10.7 にとどまる（サンプル数はそれぞれ 234 と 34）。同様に（6）に関しては，「大学図書館_大学」の△の館の ARS は 78.0 であるのに対し，×の館の ARS は 42.0 にとどまる（サンプル数はそれぞれ 114 と 16）。以上のことから，資料の所蔵機関に関する質問と OPAC の使用方法に関する質問には回答した方が ARS が高くなる可能性が考えられる。これらはそれほどスキルや労力を必要としないことからもサービスとして採用すべきと思われる。

図表 3-1-1　レファレンスサービスの捉え方①（直接支援）（問 2(1)～(2)）

問 2　次の(1)～(11)の業務（利用者に対する直接支援）に関して，貴館がレファレンスサービスとして実施しているものには○を，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には△を，実施していないものには×を，それぞれ記入してください。

業務内容	図書館タイプ		全回答館数	○(RS として実施)			△(RS としてではないが実施)			×(実施していない)		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
(1) 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	公共図書館	本館	869	172	5,653.3	315.1	669	4,316.8	206.4	28	4,038.8	190.3
		本館以外	1,119	228	2,367.0	280.1	864	1,956.2	265.7	27	1,141.9	132.1
		都道府県立	58	18	22,982.1	561.5	40	19,461.1	478.6	0	NA	NA
		特別区立	163	49	2,123.5	203.8	104	4,177.4	400.4	10	10,714.7	414.1
		政令指定都市立	231	30	6,713.4	508.7	200	5,198.3	381.7	1	279.0	27.9
		その他市立	1,235	232	3,036.8	290.7	978	2,257.5	215.1	25	1,017.3	115.8
		町村立	292	68	1,292.0	222.6	205	572.1	98.0	19	582.0	96.4
	大学図書館	本館	573	352	1,702.3	174.4	215	1,087.5	100.0	6	395.7	73.0
		本館以外	394	259	1,410.6	335.2	127	934.7	134.1	8	396.6	77.7
		大学	867	561	1,685.8	253.2	294	1,177.0	123.9	12	351.3	60.1
		短期大学	70	35	399.7	157.3	34	163.2	52.2	1	1,325.0	331.3
		高等専門学校	22	11	112.6	37.2	11	72.8	24.9	0	NA	NA
	専門図書館		110	61	729.6	153.2	43	347.0	92.3	6	230.5	32.0
(2) 資料の利用方法に関する質問（辞書，事典の使い方など）への回答	公共図書館	本館	870	449	7,035.9	326.1	398	1,798.4	115.6	23	4,297.3	229.1
		本館以外	1,117	617	2,899.2	370.7	467	976.5	140.4	33	479.9	82.1
		都道府県立	58	46	23,124.0	557.6	12	10,701.3	300.4	0	NA	NA
		特別区立	163	105	4,489.8	446.9	54	1,887.7	135.5	4	18,069.3	380.8
		政令指定都市立	231	158	6,304.0	474.7	71	3,428.4	230.3	2	948.5	135.5
		その他市立	1,233	629	3,620.0	324.8	568	1,097.0	124.6	36	1,046.7	154.7
		町村立	293	123	1,131.0	187.6	156	478.3	86.2	14	201.4	43.8
	大学図書館	本館	574	481	1,648.7	164.9	75	513.8	54.0	18	264.4	47.6
		本館以外	394	330	1,374.7	302.7	40	470.6	78.7	24	615.3	59.6
		大学	867	738	1,655.0	230.9	97	583.1	70.9	32	564.7	59.6
		短期大学	71	53	375.1	150.6	15	38.0	15.1	3	446.0	111.8
		高等専門学校	22	15	118.1	38.0	2	99.0	47.3	5	14.2	3.9
	専門図書館		110	73	710.5	154.4	27	297.7	66.5	10	90.4	43.8

図表 3-1-1（続き）レファレンスサービスの捉え方①（直接支援）（問 2(3)～(7)）

業務内容	図書館タイプ		全回答館数	○(RS として実施)			△(RS としてではないが実施)			×(実施していない)		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
(3)資料の所蔵の有無に関する質問への回答	公共図書館	本館	871	590	6,004.9	296.4	274	1,268.0	77.2	7	11,894.1	250.4
		本館以外	1,113	796	2,590.5	338.4	309	587.3	83.7	8	109.3	13.3
		都道府県立	58	58	20,553.8	504.4	0	NA	NA	0	NA	NA
		特別区立	163	137	3,853.2	376.9	24	2,128.3	120.6	2	33,339.0	618.3
		政令指定都市立	231	191	5,892.5	448.4	40	2,897.2	149.8	0	NA	NA
		その他市立	1,229	811	3,171.5	302.8	409	812.5	80.4	9	1,837.7	57.7
		町村立	294	182	1,024.9	175.6	108	273.6	48.3	4	229.0	25.9
	大学図書館	本館	574	509	1,543.6	159.0	64	790.6	51.8	1	41.0	6.8
		本館以外	394	349	1,346.5	291.7	43	397.8	61.5	2	93.5	11.7
		大学	867	771	1,593.4	224.9	93	722.9	62.2	3	76.0	10.1
		短期大学	71	61	355.4	139.4	10	11.3	3.6	0	NA	NA
		高等専門学校	22	20	89.7	28.8	2	123.0	54.0	0	NA	NA
	専門図書館		110	91	598.1	130.0	19	335.9	88.2	0	NA	NA
(4)資料の所蔵機関に関する質問への回答	公共図書館	本館	872	625	5,984.0	287.6	231	692.9	63.6	16	4,908.6	220.9
		本館以外	1,116	848	2,473.6	321.0	234	671.5	102.9	34	102.4	10.7
		都道府県立	58	57	20,836.8	509.1	1	4,424.0	232.8	0	NA	NA
		特別区立	162	146	3,790.9	364.3	13	1,719.4	91.9	3	22,900.7	441.6
		政令指定都市立	231	197	6,108.5	435.9	33	1,150.7	174.2	1	0.0	0.0
		その他市立	1,234	885	3,059.7	284.4	313	706.8	85.0	36	329.8	60.5
		町村立	294	181	1,018.8	176.4	103	302.4	48.1	10	144.4	39.7
	大学図書館	本館	574	503	1,622.4	160.3	58	306.8	50.2	13	189.5	53.9
		本館以外	394	349	1,376.0	296.8	31	217.4	25.7	14	20.0	7.4
		大学	867	773	1,642.8	226.4	72	324.9	47.5	22	122.2	35.2
		短期大学	71	57	366.6	145.8	11	80.2	20.4	3	4.3	1.4
		高等専門学校	22	18	104.6	35.8	3	40.7	7.4	1	35.0	17.5
	専門図書館		110	80	635.6	138.0	19	415.1	90.2	11	188.8	68.3
(5)館内の資料の排架場所に関する質問	公共図書館	本館	870	465	6,523.4	332.6	391	2,396.9	107.8	14	223.3	61.7
		本館以外	1,119	603	2,678.1	353.3	505	1,277.0	166.0	11	83.5	10.2
		都道府県立	58	44	20,764.5	522.6	14	19,891.8	446.9	0	NA	NA
		特別区立	163	127	4,440.8	396.2	35	2,331.3	155.8	1	65.0	3.1
		政令指定都市立	231	117	6,733.4	527.1	114	3,978.4	262.8	0	NA	NA
		その他市立	1,235	627	3,518.8	323.8	594	1,226.5	129.4	14	212.0	56.5
		町村立	293	151	1,167.2	196.5	134	295.8	55.2	8	83.9	8.7
	大学図書館	本館	574	443	1,575.7	166.5	129	1,071.6	81.1	2	32.5	4.8
		本館以外	394	322	1,298.9	299.8	67	983.4	109.3	5	621.0	122.6
		大学	867	694	1,575.6	234.2	166	1,201.0	96.5	7	452.9	89.0
		短期大学	71	49	356.8	141.9	22	195.7	72.2	0	NA	NA
		高等専門学校	22	17	101.9	32.1	5	61.4	27.5	0	NA	NA
	専門図書館		110	74	631.7	133.9	32	362.0	95.1	4	620.3	139.3
(6)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	公共図書館	本館	869	271	7,777.8	353.8	569	3,098.3	171.3	29	3,539.0	146.9
		本館以外	1,117	405	2,838.3	396.1	669	1,617.5	199.2	43	675.5	76.1
		都道府県立	58	39	22,848.9	518.9	19	15,842.9	474.5	0	NA	NA
		特別区立	163	86	3,176.8	430.6	68	3,902.3	214.7	9	11,898.0	459.8
		政令指定都市立	231	76	5,879.9	509.5	154	5,158.9	343.6	1	0.0	0.0
		その他市立	1,234	389	3,955.5	365.2	807	1,711.7	169.5	38	467.5	47.5
		町村立	291	82	1,303.3	220.7	185	554.0	93.8	24	284.7	66.3
	大学図書館	本館	573	470	1,602.8	165.4	99	836.7	65.4	4	24.0	5.7
		本館以外	394	332	1,357.0	301.7	47	712.2	77.3	15	215.8	44.4
		大学	866	736	1,602.7	230.4	114	991.9	78.0	16	204.9	42.0
		短期大学	71	45	421.1	166.2	23	121.0	45.5	3	18.3	5.3
		高等専門学校	22	17	101.9	33.3	5	61.4	23.6	0	NA	NA
	専門図書館		110	64	740.8	153.8	32	350.9	93.6	14	154.9	47.9
(7)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（4，5 分程度で済むもの）	公共図書館	本館	872	776	5,060.3	248.0	86	451.5	48.0	10	1,296.0	140.9
		本館以外	1,118	1010	2,195.4	285.2	85	471.3	98.4	23	141.4	23.1
		都道府県立	58	58	20,553.8	504.4	0	NA	NA	0	NA	NA
		特別区立	163	159	4,041.0	348.8	3	670.0	83.1	1	1,124.0	66.1
		政令指定都市立	231	228	5,443.7	401.8	2	86.0	14.3	1	0.0	0.0
		その他市立	1,235	1085	2,641.0	247.7	125	498.9	82.7	25	576.7	68.4
		町村立	294	249	811.4	141.6	39	366.4	47.7	6	111.8	27.4
	大学図書館	本館	574	497	1,636.3	159.9	46	225.0	43.0	31	411.0	90.4
		本館以外	393	327	1,403.1	305.8	27	557.6	108.7	39	267.2	34.8
		大学	866	743	1,676.3	229.1	62	401.3	77.1	61	371.5	65.5
		短期大学	71	58	360.5	142.8	9	48.3	13.1	4	111.8	35.6
		高等専門学校	22	17	115.8	39.1	1	60.0	15.0	4	2.8	1.1
	専門図書館		110	91	618.1	138.6	12	313.5	53.9	7	114.4	34.8

図表 3-1-1（続き）レファレンスサービスの捉え方①（直接支援）（問 2(8)～(11)）

業務内容	図書館タイプ		全回答館数	○(RS として実施)			△(RS としてではないが実施)			×(実施していない)		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
(8)幾種類かの資料を調べる必要があるような質問への回答（複数日を要さないもの）	公共図書館	本館	872	828	4,759.5	232.3	31	963.5	142.8	13	604.5	92.2
		本館以外	1,118	1047	2,106.0	271.5	31	811.9	179.7	40	763.8	179.2
		都道府県立	58	58	20,553.8	504.4	0	NA	NA	0	NA	NA
		特別区立	163	161	4,007.6	346.2	2	209.0	11.0	0	NA	NA
		政令指定都市立	231	229	5,412.8	398.5	0	NA	NA	2	908.0	181.6
		その他市立	1,235	1156	2,481.8	229.9	38	988.0	192.9	41	872.0	187.0
		町村立	294	263	757.0	130.4	22	776.1	120.4	9	93.6	37.5
	大学図書館	本館	574	512	1,595.9	156.2	27	267.5	46.1	35	342.9	85.4
		本館以外	393	325	1,409.2	306.0	23	812.3	137.8	45	169.4	36.8
		大学	866	754	1,655.9	225.9	45	563.8	92.9	67	285.0	66.6
		短期大学	71	61	346.8	135.7	4	118.3	54.5	6	27.2	7.6
		高等専門学校	22	16	103.9	34.7	1	60.0	15.0	5	63.6	22.5
	専門図書館		110	90	637.6	141.1	13	155.3	51.1	7	201.1	20.7
(9)調査に複数日を要する質問への回答	公共図書館	本館	870	820	4,739.2	229.8	20	1,641.1	271.3	30	1,973.9	134.0
		本館以外	1,118	998	2,114.7	254.5	31	720.4	136.4	89	1,436.4	435.8
		都道府県立	58	57	20,755.1	510.0	0	NA	NA	1	9,081.0	181.6
		特別区立	163	153	4,044.2	220.6	1	418.0	22.0	9	2,941.3	2,443.1
		政令指定都市立	231	213	5,426.8	404.3	1	2,857.0	317.4	17	4,857.7	305.6
		その他市立	1,235	1129	2,521.4	230.9	34	899.3	169.2	72	902.2	199.4
		町村立	292	258	741.5	126.3	15	1,420.1	237.4	19	208.6	57.3
	大学図書館	本館	574	495	1,643.1	158.8	33	213.6	46.9	46	347.2	88.6
		本館以外	393	316	1,328.6	205.0	22	999.5	182.8	55	772.2	645.1
		大学	866	737	1,639.4	182.9	44	624.9	112.6	85	674.3	461.3
		短期大学	71	56	362.9	142.5	8	94.3	44.8	7	102.1	28.8
		高等専門学校	22	12	73.7	25.6	3	262.7	85.9	7	52.6	16.9
	専門図書館		110	79	635.3	134.6	13	277.5	72.8	18	389.6	107.0
(10)特別コレクションについての質問への回答	公共図書館	本館	866	399	6,107.5	272.6	119	4,033.4	176.7	348	3,006.3	192.0
		本館以外	1,104	361	2,693.3	325.6	118	917.8	155.2	625	1,806.1	246.6
		都道府県立	58	51	20,721.8	503.7	2	16,855.0	370.9	5	20,319.8	564.4
		特別区立	159	58	5,589.0	650.0	12	4,263.8	172.4	89	2,981.6	174.1
		政令指定都市立	222	73	6,246.2	416.7	14	12,412.6	331.3	135	4,191.6	372.3
		その他市立	1,232	477	3,051.2	240.0	174	1,800.5	166.6	581	1,994.2	234.3
		町村立	290	97	1,197.7	184.4	33	487.0	87.0	160	521.6	101.4
	大学図書館	本館	572	259	2,110.6	159.9	62	2,090.3	157.8	251	636.2	131.1
		本館以外	392	174	1,472.9	192.8	43	1,135.3	214.0	175	941.5	342.5
		大学	864	412	1,922.3	174.8	99	1,789.3	181.5	353	876.1	247.4
		短期大学	70	13	546.0	197.5	5	252.4	203.2	52	254.9	93.7
		高等専門学校	22	4	98.5	30.2	0	NA	NA	18	91.4	31.2
	専門図書館		110	43	634.8	132.7	9	515.2	96.2	58	497.8	119.6
(11)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	公共図書館	本館	864	115	12,204.7	368.1	62	5,512.3	177.0	687	3,225.5	208.2
		本館以外	1,103	77	5,139.1	378.4	40	1,075.9	141.4	986	1,791.5	258.4
		都道府県立	58	41	23,278.0	543.2	8	15,316.8	335.5	9	12,798.8	477.6
		特別区立	160	10	11,818.0	560.0	2	2,489.0	71.5	148	3,485.7	334.4
		政令指定都市立	222	24	16,059.6	636.1	4	20,115.5	627.3	194	3,761.4	348.2
		その他市立	1,229	101	3,159.3	241.2	74	2,351.3	144.8	1054	2,307.1	231.7
		町村立	289	16	1,385.1	248.1	14	202.1	41.1	259	729.4	124.2
	大学図書館	本館	572	165	2,219.2	147.2	66	1,997.9	149.7	341	988.1	146.5
		本館以外	391	106	1,682.1	254.8	55	1,120.5	185.1	230	995.2	284.1
		大学	862	258	2,086.1	195.4	113	1,703.4	169.2	491	1,111.0	219.1
		短期大学	71	7	354.3	79.0	5	188.6	186.4	59	311.3	119.6
		高等専門学校	22	3	116.0	38.7	1	34.0	3.4	18	92.1	31.3
	専門図書館		110	29	838.0	147.8	12	436.7	95.3	69	453.2	117.1

次に図表 3-1-2 について述べる。図表 3-1-2 の見方は図表 3-1-1 と同様である。なお直接支援について質問調査票で問 2 と問 3 に分け，結果も二つの図表に分けているのは一つにすると分量が多くなるためで特に深い意味はない。

図表 3-1-1 と同様，各項目をレファレンスサービスとして実施している館（○）の ARS は実施していない館（×）の ARS よりも全般に高い。例えば「公共図書館_本館以外」では「(4)読書相談」をレファレンスサービスとして実施している館の ARS は 316.4 であるのに対し，

実施していない館の ARS は 152.1 にとどまる（サンプル数はそれぞれ 752 と 100）。先ほどの問 2 の場合と同様，どのような質問をレファレンス質問としてカウントするかという違いが受付件数に反映している可能性を考え，△の館と×の館の ARS を比較すると，公共図書館においては全般に，「(5) 資料の相互貸借」が，次いで「(6) 資料の複写物取り寄せ」が ARS の向上に有効であるように思われる。特に「(5) 資料の相互貸借」は「公共図書館_町村立」ではあまり差はないものの，他のタイプの図書館では△の館と×の館とで比較的大きな差が見られる。例えば「公共図書館_その他市立」では△の館の ARS が 176.4 であるのに対し，×の館の ARS は 63.6 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 608 と 33）。

大学図書館と専門図書館に関しても「(5) 資料の相互貸借」は ARS の向上に有効であるように思われる。例えば「大学図書館_大学」（4 年制大学の図書館）ではこのサービスが△の館の ARS は 169.3 であるのに対し，×の館の ARS は 64.1 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 290 と 64）。「(6) 資料の複写物取り寄せ」に関しては，「大学図書館_本館」では△の館の方が×の館より ARS が高いものの，「大学図書館_本館以外」や「大学図書館_大学」では×の館の方が ARS が著しく高い。これは職員数が 1 でレファレンス受付件数が 33,613 件と回答した館が 1 館あるためで，この館の影響が大きい。この館を除くと例えば「大学図書館_本館以外」の ARS は 64.4 となり，「大学図書館_大学」の ARS も 63.1 となる。したがって，「(6) 資料の複写物取り寄せ」は大学図書館においても ARS の向上に有効である可能性がある。

図表 3-1-2　レファレンスサービスの捉え方①（直接支援）（問 3 (1)～(2)）

問 3　次の (1)～(7) の業務（利用者に対する直接支援）に関して，貴館がレファレンスサービスとして実施しているものには○を，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には△を，実施していないものには×を，それぞれ記入してください。

業務内容	図書館タイプ		全回答館数	○(RS として実施)			△(RS としてではないが実施)			×(実施していない)		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
(1) 図書館全般の利用案内	公共図書館	本館	872	218	5,478.0	299.5	649	4,173.1	201.9	5	15,212.8	326.2
		本館以外	1,119	247	2,954.9	349.2	863	1,772.5	243.8	9	134.0	36.7
		都道府県立	58	24	25,242.1	585.2	34	17,244.4	447.3	0	NA	NA
		特別区立	163	47	3,944.7	291.6	115	3,422.9	355.0	1	66,613.0	1,233.6
		政令指定都市立	231	43	6,300.5	536.3	186	5,216.2	368.3	2	105.5	35.2
		その他市立	1,236	265	2,960.9	326.4	963	2,230.1	201.3	8	1,253.4	62.6
		町村立	294	82	936.0	172.2	209	669.0	110.1	3	139.7	52.4
	大学図書館	本館	575	392	1,653.0	176.8	181	1,039.5	82.1	2	114.0	40.3
		本館以外	394	280	1,393.3	329.6	104	905.6	113.4	10	291.9	39.6
		大学	867	611	1,659.6	250.8	245	1,138.0	103.8	11	285.5	42.7
		短期大学	72	43	444.0	177.4	29	93.0	31.5	0	NA	NA
		高等専門学校	22	14	96.5	30.5	8	86.1	32.1	0	NA	NA
	専門図書館		110	69	644.8	135.6	37	371.3	106.9	4	645.3	48.0
(2) 文献の探し方に関するガイド・教育	公共図書館	本館	869	301	7,726.7	308.2	289	2,788.7	154.4	279	2,983.6	213.2
		本館以外	1,119	462	2,963.2	381.7	290	1,346.9	172.2	367	1,365.3	192.6
		都道府県立	58	38	22,198.9	560.4	17	19,334.1	423.5	3	6,628.0	252.1
		特別区立	163	102	4,586.8	444.1	32	2,865.3	141.9	29	2,969.1	204.4
		政令指定都市立	231	135	7,117.5	463.1	45	2,243.0	263.1	51	3,520.5	338.5
		その他市立	1,234	409	3,268.1	306.7	378	1,602.2	159.4	447	2,205.2	210.4
		町村立	293	77	1,108.2	187.6	103	674.2	103.7	113	548.4	107.3
	大学図書館	本館	575	425	1,637.5	167.8	135	1,015.1	84.6	15	225.2	99.8
		本館以外	394	291	1,469.7	327.0	67	760.7	118.2	36	238.3	39.2
		大学	867	652	1,694.4	243.6	172	1,053.3	103.7	43	234.3	59.2
		短期大学	72	47	380.4	156.8	21	153.2	42.8	4	173.5	68.1
		高等専門学校	22	15	50.7	15.9	6	213.3	74.1	1	0.0	0.0
	専門図書館		110	48	672.4	157.6	28	592.9	110.7	34	351.0	83.6

図表 3-1-2（続き）　レファレンスサービスの捉え方①（直接支援）（問 3(3)～(7)）

業務内容	図書館タイプ		全回答館数	○(RS として実施)			△(RS としてではないが実施)			×(実施していない)		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
(3) 情報リテラシー支援講座の開催	公共図書館	本館	868	34	21,444.4	494.8	76	9,293.8	277.0	758	3,332.2	209.5
		本館以外	1,118	45	7,361.9	446.7	78	4,119.6	340.8	995	1,615.2	251.4
		都道府県立	58	12	31,007.4	635.9	22	22,962.0	557.8	24	13,119.5	389.5
		特別区立	163	12	2,793.6	120.3	22	2,968.8	163.4	129	4,238.8	393.2
		政令指定都市立	231	15	23,556.9	883.6	24	7,470.4	635.2	192	3,691.2	328.8
		その他市立	1,232	38	7,930.2	383.8	73	3,744.3	214.5	1121	2,095.9	222.3
		町村立	293	2	41.5	7.1	13	350.5	66.8	278	763.0	130.8
	大学図書館	本館	575	248	1,910.0	171.0	194	1,573.0	148.5	133	432.3	97.8
		本館以外	393	157	1,649.1	235.5	104	1,089.6	158.2	132	870.3	386.2
		大学	866	382	1,896.4	198.6	271	1,520.7	158.0	213	748.0	283.7
		短期大学	72	16	470.4	207.1	19	299.1	116.2	37	231.9	81.6
		高等専門学校	22	7	89.7	27.6	6	93.8	34.4	9	94.3	31.5
	専門図書館		110	8	856.0	189.7	12	843.1	165.9	90	487.2	111.1
(4) 読書相談	公共図書館	本館	869	541	5,611.2	286.0	272	2,168.4	112.9	56	6,124.8	207.1
		本館以外	1,118	752	2,436.9	316.4	266	1,185.6	164.1	100	1,091.6	152.1
		都道府県立	58	43	21,514.8	557.7	6	15,236.8	309.0	9	19,507.0	379.8
		特別区立	162	114	4,180.4	421.3	39	2,085.8	132.2	9	9,352.1	265.7
		政令指定都市立	231	186	5,620.4	421.5	32	5,388.7	309.8	13	1,809.2	255.6
		その他市立	1,234	774	2,898.2	274.0	353	1,504.9	148.5	107	1,475.9	144.3
		町村立	293	172	1,032.3	175.3	106	268.1	46.2	15	718.9	146.5
	大学図書館	本館	574	220	1,556.2	205.4	109	970.8	90.5	245	1,558.5	118.2
		本館以外	392	92	1,216.7	232.6	41	941.4	138.7	259	1,298.5	298.4
		大学	864	267	1,637.0	221.7	121	1,171.4	121.1	476	1,492.6	220.6
		短期大学	72	36	443.9	193.8	21	98.9	32.4	15	248.9	58.8
		高等専門学校	22	9	139.2	44.6	7	84.4	31.2	6	32.7	10.5
	専門図書館		110	25	545.7	156.8	12	415.6	132.5	73	577.8	109.5
(5) 資料の相互貸借	公共図書館	本館	872	420	5,331.9	278.5	442	3,929.8	182.4	10	221.4	36.3
		本館以外	1,118	544	2,019.9	280.6	535	2,144.2	264.8	39	376.6	68.3
		都道府県立	58	24	19,113.3	393.6	33	22,223.4	600.0	1	29.0	4.8
		特別区立	163	73	3,435.5	222.9	87	4,503.7	451.6	3	1,012.0	69.6
		政令指定都市立	231	111	6,091.3	439.0	119	4,749.7	360.5	1	0.0	0.0
		その他市立	1,235	594	3,052.6	288.6	608	1,838.9	176.4	33	331.5	63.6
		町村立	294	159	872.7	148.3	128	589.7	101.7	7	393.6	99.5
	大学図書館	本館	575	362	1,504.6	149.2	194	1,449.7	149.1	19	549.7	68.1
		本館以外	394	211	1,305.4	375.4	133	1,469.2	167.5	50	327.7	59.4
		大学	867	513	1,563.3	245.6	290	1,611.7	169.3	64	416.0	64.1
		短期大学	72	44	352.1	152.8	24	255.2	69.7	4	43.3	35.9
		高等専門学校	22	12	102.6	33.0	9	86.0	30.0	1	35.0	17.5
	専門図書館		110	43	613.9	107.4	18	711.2	163.2	49	441.0	121.5
(6) 資料の複写物取り寄せ	公共図書館	本館	871	473	5,075.2	252.5	282	4,741.7	217.2	116	2,074.4	148.4
		本館以外	1,114	497	2,181.4	323.8	352	2,354.4	235.9	265	1,294.6	194.8
		都道府県立	58	28	19,470.4	416.5	25	23,967.8	643.3	5	9,551.2	301.7
		特別区立	163	77	3,672.4	484.1	54	4,379.8	232.1	32	3,948.7	186.1
		政令指定都市立	231	111	6,406.2	470.5	82	5,130.3	312.0	38	2,883.4	363.7
		その他市立	1,231	615	2,933.1	255.4	401	2,184.4	207.5	215	1,198.9	181.8
		町村立	293	138	1,026.6	160.1	71	472.1	96.2	84	494.8	99.0
	大学図書館	本館	575	376	1,479.4	148.0	193	1,450.3	147.3	6	30.3	24.9
		本館以外	394	209	1,148.0	215.6	129	1,515.6	172.5	56	924.8	663.4
		大学	867	522	1,488.1	178.3	286	1,633.9	170.7	59	879.8	631.7
		短期大学	72	47	356.7	151.3	24	208.5	59.4	1	20.0	5.0
		高等専門学校	22	13	95.0	30.6	8	96.3	33.5	1	35.0	17.5
	専門図書館		110	43	590.3	107.6	21	658.5	153.6	46	469.6	123.0
(7) SDI サービス	公共図書館	本館	867	19	8,176.9	345.7	72	10,774.0	313.8	776	3,900.7	215.9
		本館以外	1,112	23	4,909.5	338.9	67	2,050.2	238.3	1022	1,924.8	262.8
		都道府県立	58	4	27,995.0	771.7	20	24,520.4	514.0	34	17,345.1	467.2
		特別区立	163	1	278.0	11.6	9	1,634.1	63.5	153	4,122.0	360.7
		政令指定都市立	225	6	15,427.7	677.9	11	9,487.0	309.3	208	4,815.2	382.9
		その他市立	1,231	30	2,111.8	238.8	86	3,325.4	249.5	1115	2,306.9	225.0
		町村立	293	1	103.0	34.3	13	1,356.3	218.6	279	713.3	123.2
	大学図書館	本館	575	39	1,223.1	133.8	89	2,933.9	162.8	447	1,180.1	144.3
		本館以外	392	26	1,915.2	392.7	46	1,186.2	160.4	320	1,151.1	266.3
		大学	865	60	1,586.8	253.2	126	2,489.1	163.7	679	1,285.2	208.7
		短期大学	72	1	772.0	40.6	7	289.1	176.9	64	296.8	113.5
		高等専門学校	22	3	116.0	38.7	1	34.0	3.4	18	92.1	31.3
	専門図書館		110	11	662.7	127.5	13	728.8	131.9	86	512.2	120.8

3.1.2　レファレンスサービスの捉え方②（間接支援）

レファレンスサービスの間接支援に関する捉え方とレファレンス受付件数との関係を調べたところ図表 3-1-3 のようになった。図表 3-1-2 と同様，各項目をレファレンスサービスとして実施している館（○）の ARS は実施していない館（×）の ARS よりも全般に高い。例えば「公共図書館_本館」では「(1) パスファインダーや調べ方のガイドなどの作成・配布」をレファレンスサービスとして実施している館の ARS は 379.7 であるのに対し，実施していない館の ARS は 177.3 にとどまる（サンプル数はそれぞれ 186 と 574)。これまで同様，△の館と×の館を比較すると，公共図書館においては全般に「(7) 地域資料の収集・整備」が ARS の向上に有効であるように思われる。例えば「公共図書館_本館以外」における△の館の ARS は 256.4 であるのに対し，×の館の ARS は 160.3 にとどまる（サンプル数はそれぞれ 473 と 63)。また「(2) Web 上の有用な情報源へのリンク集作成」も ARS 向上に有効である可能性がある。「公共図書館_特別区立」「公共図書館_政令指定都市立」以外のすべてのタイプの公共図書館において，「(2) Web 上の有用な情報源へのリンク集作成」が△の館は×の館よりも ARS が高い。大学図書館については「(7) 地域資料の収集・整備」はそれほど ARS 向上に結びつかないようにも見える（ただしこの点については 3.1.8 で再び取り上げる)。一方「(2) Web 上の有用な情報源へのリンク集作成」は公共図書館同様，ARS 向上に有効である可能性が考えられる。例えば「大学図書館_本館」に関しては，「(2) Web 上の有用な情報源へのリンク集作成」を行っている館（△）の館の ARS は 153.0 であるのに対し，×の館の ARS は 108.9 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 210 と 125)。「大学図書館_本館以外」に関しては，×の館の ARS が 369.5 となっているが，これは先ほどの ARS が 33,613 の 1 館の影響によるもので，この館を除外すると×の館の ARS は 137.1 に落ち，△の館の ARS（151.0）よりも低い値となる。「(1) パスファインダーや調べ方のガイドなどの作成・配布」についても同様である。上記の館を除外すると「大学図書館_本館以外」における×の館の ARS は 303.3 から 128.0 に落ち，△の館の ARS（170.3）よりも低くなる。また「大学図書館_本館」は元々△の館の方が×の館よりも ARS が高い（172.6 と 127.4)。したがって，「(1) パスファインダーや調べ方のガイドなどの作成・配布」は ARS の向上に有効であるように思われる。

3.1.3　レファレンスサービスの捉え方③（その他）

次にその他のレファレンスサービスに関する捉え方とレファレンス受付件数との関係を調べたところ図表 3-1-4 のようになった。これまで同様，各項目をレファレンスサービスとして実施している館（○）の ARS は実施していない館（×）の ARS よりも全般に高い。次に△の館と×の館を比較すると，公共図書館においては全般に「(1) レファレンスサービスの広報」「(2) レファレンスサービスに関する統計作成」「(5) レファレンス事例の公開」を行っている館（△）の方が行っていない館（×）よりも ARS が高い。例えば「公共図書館_本館」では「(5) レファレンス事例の公開」が△の館の ARS は 286.8 であるのに対し，×の館の ARS は 176.0 にとどまる（サンプル数はそれぞれ 31 と 655)。レファレンスサービスの広報や統計作成，事例公開は ARS の向上に有効である可能性がある。

図表 3-1-3　レファレンスサービスの捉え方②（間接支援）（問 5(1)～(4)）

問 4　次の(1)～(9)の業務（利用者に対する間接支援）に関して，貴館がレファレンスサービスとして実施しているものには○を，
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には△を，実施していないものには×を，それぞれ記入してください。

業務内容	図書館タイプ		全回答館数	○(RS として実施)			△(RS としてではないが実施)			×(実施していない)		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
(1) パスファインダーや調べ方のガイドなどの作成・配付(インターネット上での公開も含む)	公共図書館	本館	872	186	11,005.7	379.7	112	5,841.2	228.0	574	2,225.3	177.3
		本館以外	1,117	264	3,403.1	379.6	147	2,057.2	219.0	706	1,496.8	232.7
		都道府県立	58	39	21,546.0	539.5	14	21,067.4	489.8	5	11,376.8	271.0
		特別区立	163	67	3,650.6	491.7	16	4,031.4	184.1	80	4,206.9	248.4
		政令指定都市立	231	95	8,904.1	478.9	18	4,444.7	448.8	118	2,673.3	322.5
		その他市立	1,234	220	4,365.5	288.5	176	2,781.1	201.5	838	1,777.1	216.7
		町村立	294	29	1,871.8	272.0	35	791.3	125.2	230	587.0	108.8
	大学図書館	本館	573	209	1,972.6	152.8	129	1,487.4	172.6	235	987.3	127.4
		本館以外	393	131	1,762.4	261.7	71	1,264.2	170.3	191	870.6	303.3
		大学	865	318	1,994.4	202.6	174	1,571.9	181.2	373	1,039.7	222.5
		短期大学	72	14	349.1	96.7	21	374.0	132.2	37	244.5	119.2
		高等専門学校	21	6	110.5	43.4	4	23.8	3.3	11	113.4	35.7
	専門図書館		110	24	895.5	168.1	16	661.7	155.5	70	410.4	99.8
(2) Web 上の有用な情報源へのリンク集作成	公共図書館	本館	871	133	11,624.0	434.1	159	6,365.1	251.6	579	2,445.8	172.9
		本館以外	1,109	120	3,373.5	311.9	118	3,167.4	386.0	871	1,657.4	240.9
		都道府県立	58	27	23,638.8	572.6	24	21,389.3	476.0	7	5,789.9	338.3
		特別区立	163	33	2,022.3	88.7	18	5,644.8	286.2	112	4,261.6	425.8
		政令指定都市立	226	22	18,342.8	580.0	20	5,748.0	362.1	184	3,743.9	369.4
		その他市立	1,230	153	5,272.0	383.1	188	3,336.7	306.4	889	1,686.5	184.5
		町村立	294	18	1,981.4	300.1	26	1,098.2	158.9	250	611.1	111.0
	大学図書館	本館	574	239	1,410.9	160.9	210	1,667.8	153.0	125	1,191.0	108.9
		本館以外	393	143	1,634.0	245.4	106	1,151.6	151.0	144	910.9	369.5
		大学	866	351	1,596.6	198.6	285	1,632.1	158.6	230	1,174.4	278.8
		短期大学	72	18	420.5	176.0	22	304.1	130.7	32	235.3	78.0
		高等専門学校	21	12	143.8	50.4	6	40.8	7.2	3	11.7	5.8
	専門図書館		110	20	989.1	164.0	22	610.0	135.4	68	406.0	106.6
(3) インフォメーションファイルの作成	公共図書館	本館	870	181	7,068.2	303.8	179	4,937.6	189.9	510	3,554.0	213.3
		本館以外	1,115	178	2,458.4	292.2	182	2,802.9	284.3	755	1,731.6	255.1
		都道府県立	58	19	18,793.4	513.5	12	38,275.8	703.6	27	13,916.2	409.4
		特別区立	163	34	2,209.3	121.4	16	6,188.4	237.5	113	4,172.7	423.4
		政令指定都市立	231	45	8,305.6	556.9	32	4,536.2	377.8	154	4,691.1	353.7
		その他市立	1,230	216	3,982.0	281.2	244	2,633.4	222.7	770	1,858.6	214.2
		町村立	294	44	1,152.8	166.3	56	855.0	125.6	194	610.3	118.2
	大学図書館	本館	574	66	2,211.2	246.4	77	1,349.1	104.9	431	1,360.8	138.9
		本館以外	393	36	1,435.0	171.1	49	1,212.8	184.7	308	1,220.2	289.3
		大学	866	90	2,148.4	231.0	116	1,359.7	135.8	660	1,431.2	215.9
		短期大学	72	8	513.0	197.5	9	374.2	139.6	55	260.3	103.7
		高等専門学校	21	4	35.3	13.2	0	NA	NA	17	109.6	36.1
	専門図書館		110	18	983.6	181.4	12	445.4	119.9	80	472.0	110.0
(4) クリッピング資料の編成	公共図書館	本館	870	250	5,216.4	232.5	230	4,188.4	233.6	390	4,386.9	220.5
		本館以外	1,116	167	1,739.6	254.0	163	2,336.8	209.0	786	2,018.5	280.0
		都道府県立	58	14	19,225.8	409.8	18	23,491.1	584.8	26	19,235.4	499.6
		特別区立	163	21	7,018.8	346.7	9	5,464.1	209.5	133	3,376.5	350.4
		政令指定都市立	231	27	5,910.7	271.0	8	14,733.0	522.0	196	4,917.8	408.9
		その他市立	1,232	275	3,411.2	249.5	268	2,565.7	220.9	689	1,906.8	221.4
		町村立	293	78	1,025.7	148.1	89	749.4	134.5	126	556.0	108.5
	大学図書館	本館	574	31	607.8	140.6	72	843.6	99.2	471	1,606.6	154.4
		本館以外	393	23	1,762.7	410.8	23	709.0	160.4	347	1,239.4	262.8
		大学	866	48	1,150.9	246.2	80	943.0	121.3	738	1,578.6	213.4
		短期大学	72	5	826.0	397.5	12	121.6	89.1	55	294.6	99.7
		高等専門学校	21	1	12.0	1.5	2	64.0	25.5	18	103.6	34.1
	専門図書館		110	24	787.0	156.2	22	592.8	124.0	64	451.3	109.8

図表 3-1-3（続き）　レファレンスサービスの捉え方②（間接支援）（問 5(5)～(9)）

業務内容	図書館タイプ		全回答館数	○(RS として実施)			△(RS としてではないが実施)			×(実施していない)		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
(5)特定主題に関する調査研究活動	公共図書館	本館	870	113	10,313.0	369.2	85	6,277.0	225.1	672	3,385.7	203.8
		本館以外	1,116	83	2,389.5	275.5	67	1,155.1	160.2	966	2,050.9	272.3
		都道府県立	58	14	17,628.7	329.3	5	28,622.6	436.3	39	20,569.4	575.9
		特別区立	163	21	5,806.4	325.6	9	4,262.4	138.4	133	3,649.2	358.5
		政令指定都市立	231	13	20,992.5	606.2	14	9,108.1	404.5	204	4,122.2	382.8
		その他市立	1,231	121	5,645.7	333.1	97	2,982.9	190.9	1013	1,936.3	218.7
		町村立	294	27	1,441.9	183.4	24	513.5	93.3	243	682.1	123.9
	大学図書館	本館	574	64	1,656.3	154.4	51	2,191.4	118.1	459	1,347.6	148.8
		本館以外	393	48	2,171.2	337.0	35	1,388.5	198.3	310	1,077.8	261.9
		大学	866	107	1,951.9	241.2	75	2,075.2	151.0	684	1,361.4	207.4
		短期大学	72	5	272.0	49.3	7	241.6	178.2	60	312.3	117.5
		高等専門学校	21	0	NA	NA	3	268.7	89.6	18	66.6	22.1
	専門図書館		110	22	679.2	138.8	18	648.6	97.9	70	488.5	124.1
(6)レファレンスコレクションの収集・整備	公共図書館	本館	868	420	6,335.4	267.1	188	3,590.7	185.1	260	2,463.7	195.3
		本館以外	1,116	441	2,583.7	315.7	209	2,340.6	224.7	466	1,352.8	237.4
		都道府県立	58	36	18,982.3	432.6	17	25,474.2	689.5	5	15,139.2	391.6
		特別区立	162	88	3,779.2	220.8	30	4,233.0	245.0	44	4,223.0	658.5
		政令指定都市立	230	108	7,850.2	443.2	47	3,862.6	335.9	75	2,808.3	371.7
		その他市立	1,233	540	3,426.8	291.2	233	1,587.1	159.2	460	1,566.8	187.7
		町村立	292	85	1,007.2	132.6	70	755.0	139.9	137	566.9	117.7
	大学図書館	本館	571	185	1,998.9	161.6	171	1,581.9	175.1	215	909.5	112.8
		本館以外	393	114	1,376.8	214.4	127	1,514.4	218.5	152	905.5	342.9
		大学	863	275	1,865.5	184.2	278	1,651.7	200.2	310	1,042.1	234.1
		短期大学	72	17	569.3	192.1	14	249.1	141.4	41	210.3	80.4
		高等専門学校	21	4	123.8	47.3	3	15.0	2.6	14	104.6	33.5
	専門図書館		110	32	606.2	117.6	23	738.1	201.7	55	444.3	92.8
(7)地域資料の収集・整備	公共図書館	本館	868	500	4,637.0	231.8	345	4,776.0	231.1	23	496.6	87.8
		本館以外	1,116	580	1,941.3	285.0	473	2,266.5	256.4	63	954.6	160.3
		都道府県立	58	24	19,120.0	419.1	33	21,889.6	562.2	1	10,883.0	640.2
		特別区立	162	99	4,508.2	435.6	58	3,299.3	209.8	5	1,540.4	93.1
		政令指定都市立	230	111	6,105.4	414.9	114	4,830.8	378.4	5	2,315.0	466.4
		その他市立	1,233	697	2,500.7	234.6	479	2,420.4	228.3	57	666.8	131.5
		町村立	292	146	810.2	126.4	133	721.4	133.8	13	209.0	79.9
	大学図書館	本館	574	77	1,423.3	173.7	230	1,228.5	139.2	267	1,663.5	145.4
		本館以外	392	44	1,406.7	259.3	87	1,182.8	178.4	261	1,228.9	296.0
		大学	865	109	1,512.8	198.2	276	1,370.4	159.9	480	1,565.0	235.7
		短期大学	72	8	775.4	381.4	32	181.0	91.0	32	306.1	80.6
		高等専門学校	21	4	99.5	31.5	9	160.6	54.8	8	20.3	5.9
	専門図書館		110	20	454.9	92.0	25	520.2	133.1	65	595.5	128.3
(8)デジタルアーカイブのコンテンツ作成	公共図書館	本館	871	67	11,681.4	358.2	72	11,851.5	300.0	732	3,194.3	208.0
		本館以外	1,109	48	4,907.4	417.9	29	2,341.3	216.5	1032	1,849.2	256.9
		都道府県立	58	16	18,238.9	443.6	26	23,089.1	489.3	16	18,748.9	589.6
		特別区立	163	6	17,762.2	802.7	5	2,810.4	181.8	152	3,454.1	329.2
		政令指定都市立	223	11	28,271.9	835.1	7	18,142.7	717.9	205	3,694.9	351.4
		その他市立	1,233	78	3,907.3	280.3	55	3,207.6	157.7	1100	2,230.6	227.2
		町村立	294	4	1,013.3	273.1	8	427.3	68.7	282	743.0	126.4
	大学図書館	本館	573	40	1,575.4	98.5	158	2,285.2	156.8	375	1,096.1	147.7
		本館以外	393	21	1,456.7	214.9	88	1,454.7	195.9	284	1,156.0	290.7
		大学	865	57	1,635.1	146.0	232	2,090.7	179.0	576	1,243.5	224.1
		短期大学	72	2	28.0	7.0	8	205.5	39.2	62	324.0	132.5
		高等専門学校	21	2	174.0	58.0	3	39.7	10.6	16	96.1	32.4
	専門図書館		110	8	1,275.5	148.0	16	406.2	91.0	86	512.9	126.3
(9)参考図書室（レファレンスサービス用のスペース）や窓口等の環境の整備	公共図書館	本館	870	381	7,278.6	307.6	186	4,126.4	184.1	303	1,427.2	152.5
		本館以外	1,116	349	3,045.7	321.7	223	2,249.3	246.8	544	1,272.1	236.3
		都道府県立	58	39	21,986.8	521.6	16	18,784.6	489.1	3	11,360.3	361.7
		特別区立	163	80	4,229.5	252.6	37	3,720.2	212.3	46	3,687.8	602.3
		政令指定都市立	229	82	8,481.0	460.0	45	5,876.3	404.7	102	2,726.3	340.9
		その他市立	1,234	453	4,063.5	304.8	255	2,092.3	195.9	526	1,069.9	175.9
		町村立	293	74	1,403.5	177.7	56	588.3	97.3	163	485.6	113.6
	大学図書館	本館	571	214	2,217.2	166.6	107	1,638.3	140.7	250	709.8	132.0
		本館以外	393	133	1,857.4	487.6	73	1,267.5	164.8	187	788.0	146.7
		大学	863	328	2,170.9	295.5	165	1,603.0	154.4	370	837.9	151.7
		短期大学	72	14	564.1	240.4	13	246.0	120.6	45	237.7	80.2
		高等専門学校	21	4	95.0	38.7	1	34.0	3.4	16	99.4	31.7
	専門図書館		110	26	939.3	168.4	20	723.7	159.8	64	342.4	92.7

図表 3-1-4　レファレンスサービスの捉え方③（その他）（問 6(1)～(4)）

問 5　次の(1)～(5)の業務（その他の業務）に関して，貴館がレファレンスサービスとして実施しているものには○を，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には△を，実施していないものには×を，それぞれ記入してください。なお，同一自治体の他の図書館等，他機関が貴館に代わって実施している場合には◎を記入してください。

業務内容	図書館タイプ		全回答館数	○(RS として実施)			△(RS としてではないが実施)			×(実施していない)			◎(他機関が代わって実施)		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
(1) レファレンスサービスの広報	公共図書館	本館	872	335	6,954.9	275.5	236	4,514.4	238.2	296	1,955.9	164.9	5	874.0	130.0
		本館以外	1,116	360	2,356.5	321.1	185	2,139.2	254.9	382	1,556.0	210.9	189	2,212.2	281.9
		都道府県立	58	34	20,953.5	498.3	21	21,539.0	539.5	3	9,128.0	327.0	0	NA	NA
		特別区立	163	82	2,781.0	421.7	17	8,712.9	425.5	36	5,877.9	275.5	28	2,067.3	144.3
		政令指定都市立	231	79	8,880.1	463.7	31	4,114.5	359.5	46	3,845.6	360.5	75	3,138.3	363.6
		その他市立	1,234	416	3,510.4	260.7	279	2,380.3	227.5	449	1,527.2	191.7	90	1,435.2	251.1
		町村立	293	82	923.4	137.1	72	958.9	141.2	138	514.9	113.7	1	48.0	24.0
	大学図書館	本館	574	245	1,780.0	161.9	139	1,517.4	132.7	189	1,001.1	138.0	1	0.0	0.0
		本館以外	393	138	1,502.9	235.1	84	1,521.1	196.5	156	890.4	341.8	15	846.1	138.3
		大学	865	350	1,800.4	193.9	201	1,659.4	164.1	298	1,070.6	255.4	16	793.2	129.6
		短期大学	72	22	483.0	165.2	19	250.3	97.4	31	206.7	98.6	0	NA	NA
		高等専門学校	22	10	156.2	52.8	2	110.0	48.2	10	25.8	5.9	0	NA	NA
	専門図書館		110	32	733.0	171.7	15	928.9	139.5	63	371.7	94.0	0	NA	NA
(2) レファレンスサービスに関する統計作成	公共図書館	本館	870	420	6,025.9	262.6	234	4,973.4	213.8	214	1,305.8	173.1	2	746.5	153.9
		本館以外	1,116	517	2,410.8	319.3	264	2,160.3	243.9	197	638.2	124.5	138	2,276.8	308.8
		都道府県立	58	42	19,449.0	484.2	16	23,453.8	557.3	0	NA	NA	0	NA	NA
		特別区立	163	97	3,409.4	376.8	45	6,273.1	363.8	4	2,309.3	259.0	17	1,377.2	106.5
		政令指定都市立	231	110	5,210.8	345.3	59	7,622.8	485.7	10	2,898.4	370.1	52	3,642.8	409.4
		その他市立	1,233	586	3,323.6	280.7	313	1,811.4	160.6	264	1,212.7	174.2	70	1,450.5	279.5
		町村立	292	100	1,087.6	159.4	63	943.6	162.0	128	361.7	83.6	1	1,311.0	262.2
	大学図書館	本館	574	298	1,925.9	155.1	155	1,288.1	168.8	119	524.5	99.0	2	115.0	16.4
		本館以外	393	201	1,318.3	196.5	106	1,363.3	211.1	80	959.8	526.9	6	80.7	56.7
		大学	865	468	1,757.1	173.0	231	1,456.7	197.9	158	860.1	328.8	8	89.3	46.6
		短期大学	72	24	503.2	173.0	22	319.0	118.4	26	103.7	68.6	0	NA	NA
		高等専門学校	22	5	225.2	76.7	5	71.6	27.5	12	46.3	13.5	0	NA	NA
	専門図書館		110	41	853.1	201.3	26	657.1	127.2	43	203.5	45.2	0	NA	NA
(3) レファレンスサービスに関する職員研修	公共図書館	本館	871	281	7,730.0	270.6	148	4,079.3	207.1	375	2,447.0	201.8	67	4,254.7	232.5
		本館以外	1,118	316	2,437.9	263.1	130	2,387.1	384.4	403	1,130.8	188.8	269	2,692.1	326.2
		都道府県立	58	34	22,416.1	511.3	12	23,790.8	490.7	9	9,702.8	407.0	3	19,053.7	772.4
		特別区立	163	86	4,355.1	201.9	28	4,620.6	953.4	20	2,865.5	208.4	29	2,911.0	260.0
		政令指定都市立	231	63	7,682.4	366.1	12	5,146.2	375.4	40	4,622.4	367.4	116	4,402.6	425.6
		その他市立	1,235	361	3,561.8	270.5	175	2,118.7	188.0	532	1,776.7	205.6	167	2,038.2	244.4
		町村立	293	51	701.9	72.5	49	1,355.6	216.5	172	570.5	114.5	21	790.3	155.8
	大学図書館	本館	574	106	2,500.0	225.1	77	2,219.0	175.7	361	996.3	115.8	30	1,357.2	166.8
		本館以外	391	59	1,517.9	287.9	46	1,364.5	192.4	236	1,094.7	284.4	50	1,230.9	194.6
		大学	863	156	2,249.8	257.0	110	2,069.3	179.1	520	1,158.9	199.5	77	1,294.0	179.6
		短期大学	72	5	414.6	111.9	12	493.9	221.1	52	214.7	85.1	3	875.3	301.1
		高等専門学校	22	3	116.0	38.7	1	78.0	26.0	18	89.7	30.1	0	NA	NA
	専門図書館		110	19	584.7	141.2	16	791.4	129.0	70	429.2	98.5	5	1,399.0	372.4
(4) レファレンス事例の記録	公共図書館	本館	871	622	5,754.8	247.5	125	1,700.2	156.8	122	1,513.7	197.4	2	927.0	162.1
		本館以外	1,117	732	2,244.5	252.1	145	1,652.8	298.5	186	1,526.5	297.7	54	1,688.1	251.8
		都道府県立	58	54	20,718.1	494.6	4	18,336.3	636.2	0	NA	NA	0	NA	NA
		特別区立	163	137	4,154.7	222.7	17	3,625.8	1,376.1	5	2,094.6	287.4	4	1,086.3	106.4
		政令指定都市立	231	155	6,442.3	400.5	21	3,611.0	425.2	33	3,367.3	348.6	22	2,537.9	414.3
		その他市立	1,234	832	2,880.5	236.6	172	1,120.2	115.4	200	1,586.0	297.6	30	1,094.4	146.1
		町村立	293	171	812.8	130.0	54	898.0	151.0	68	433.3	101.3	0	NA	NA
	大学図書館	本館	575	307	1,830.8	145.9	85	1,057.5	153.6	180	1,020.5	146.0	3	243.3	34.8
		本館以外	392	169	1,438.3	217.8	60	1,337.4	201.2	156	1,008.5	349.1	7	857.1	136.4
		大学	865	441	1,799.7	178.8	129	1,289.2	178.3	285	1,153.4	267.0	10	673.0	105.9
		短期大学	72	30	305.4	86.5	13	271.8	156.9	29	313.6	134.7	0	NA	NA
		高等専門学校	22	3	21.0	8.9	3	97.7	29.9	16	105.3	35.4	0	NA	NA
	専門図書館		110	63	658.7	150.9	23	506.0	83.2	24	319.8	86.8	0	NA	NA

図表 3-1-4（続き）　レファレンスサービスの捉え方③（その他）（問 6(5)）

業務内容	図書館タイプ		全回答館数	○(RS として実施) 回答館数	○ レファレンス質問の平均受付件数	○ 職員一人当たり平均受付件数(ARS)	△(RS としてではないが実施) 回答館数	△ レファレンス質問の平均受付件数	△ 職員一人当たり平均受付件数(ARS)	×(実施していない) 回答館数	× レファレンス質問の平均受付件数	× 職員一人当たり平均受付件数(ARS)	◎(他機関が代わって実施) 回答館数	◎ レファレンス質問の平均受付件数	◎ 職員一人当たり平均受付件数(ARS)
(5) レファレンス事例の公開	公共図書館	本館	871	173	12,547.1	398.2	31	6,308.1	286.8	655	2,332.3	176.0	12	4,764.8	338.8
		本館以外	1,116	151	3,101.7	307.9	46	4,344.7	323.5	731	1,509.7	241.7	188	2,582.3	311.9
		都道府県立	58	49	20,499.7	476.4	4	37,796.8	1,056.7	5	7,290.0	336.0	0	NA	NA
		特別区立	163	36	2,625.3	131.9	5	18,616.8	945.6	102	4,185.0	422.4	20	1,559.2	160.5
		政令指定都市立	230	44	13,087.2	481.0	6	1,119.5	179.5	75	3,778.3	397.2	105	3,313.0	369.1
		その他市立	1,233	178	5,276.6	352.8	55	2,393.9	211.5	926	1,841.9	200.4	74	2,193.1	276.5
		町村立	294	15	1,656.2	221.3	7	1,822.1	301.1	271	657.2	116.6	1	1,311.0	262.2
	大学図書館	本館	575	62	3,346.8	184.4	13	3,160.3	513.1	492	1,111.2	131.8	8	5,131.3	158.1
		本館以外	392	30	1,982.2	266.5	5	943.8	162.7	326	1,101.1	267.8	31	1,587.5	214.7
		大学	865	91	2,930.2	211.8	16	2,803.6	409.4	719	1,223.0	199.9	39	2,314.4	203.1
		短期大学	72	1	317.0	158.5	2	473.0	467.0	69	297.5	107.9	0	NA	NA
		高等専門学校	22	0	NA	NA	0	NA	NA	22	92.7	31.1	0	NA	NA
	専門図書館		110	15	375.9	119.6	8	691.5	98.8	87	570.6	125.5	0	NA	NA

「(3) レファレンスサービスに関する職員研修」は他のタイプの公共図書館についてはそれほどでもないが「公共図書館_本館以外」と「公共図書館_町村立」に関しては有効である可能性がある。例えば「公共図書館_町村立」において「(3) レファレンスサービスに関する職員研修」を行っている館（△）の ARS は 216.5 であるのに対し，行っていない館（×）の ARS は 114.5 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 49 と 172)。

一方，大学図書館に関しては「(1) レファレンスサービスの広報」はそれほど ARS 向上に寄与していないように思われる。だが「(2) レファレンスサービスに関する統計作成」「(3) レファレンスサービスに関する職員研修」は ARS 向上に有効である可能性が感じられる。例えば「大学図書館_本館」で「(2) レファレンスサービスに関する統計作成」を行っている館（△）の ARS は 168.8 であるのに対し，行っていない館（×）の ARS は 99.0 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 155 と 119)。「大学図書館_本館以外」では「(2) レファレンスサービスに関する統計作成」「(3) レファレンスサービスに関する職員研修」を行っていない館（×）の ARS はそれぞれ 526.9，284.4 となっているが，これは先ほど同様 ARS が 33,613 である 1 館の影響によるもので，この館を除外するとそれぞれの ARS は 108.1, 142.6 となり, 統計作成と職員研修に関しては△の館の ARS よりも低い値となる (それぞれ 211.1 と 192.4)。

最後に専門図書館に関しては「(1) レファレンスサービスの広報」と「(2) レファレンスサービスに関する統計作成」が ARS 向上に有効であるように思われる。

3.1.4　マニュアル・処理基準

レファレンスサービスに関するスタッフマニュアルや処理基準の有無とレファレンス受付件数の関係を調べたところ図表 3-1-5 のようになった。全般に「1. 館独自のものがある」と答えた館の方が「2. 自治体や大学・機関に共通のものがある」や「3. ない」と答えた館よりも ARS が高い。例えば「公共図書館_その他市立」では「1.」の ARS は 290.4 であるのに対し，「3.」の ARS は 217.9 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 203 と 931)。

大学図書館や専門図書館についても同様で，「1. 館独自のものがある」と答えた館の方が「2. 自治体や大学・機関に共通のものがある」や「3. ない」と答えた館よりも ARS が高い。「大学図書館_本館以外」と「大学図書館_大学」で「3. ない」と答えた館の ARS が比較的高いのは先述の ARS が 33,613 の館によるもので，これを除外すると「1.」と答えた館よりも ARS は低くなる。例えば「大学図書館_本館以外」で「3. ない」と答えた館の ARS は 289.5 から 177.3 に下がり，「1.」と答えた館の ARS（224.1）よりも低くなる。以上，レファレンスサービスの洗練・高度化には各館が抱える事情の考慮が必須と考えると，各館が独自にマニュアル類を整備することが ARS 向上に有効と思われる。

図表 3-1-5　マニュアル・処理基準（問 9）

問 9　貴館には，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（総合的なカウンターマニュアル等に記載がある場合も含む）。

図書館タイプ		全回答館数	1. 館独自のものがある			2. 自治体や大学・機関に共通のものがある			3. ない		
			回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
公共図書館	本館	860	153	11,833.4	352.0	38	2,824.7	158.5	669	3,048.5	203.2
	本館以外	1,100	171	3,128.8	295.6	217	2,533.4	349.0	712	1,614.0	236.9
	都道府県立	58	35	24,287.4	581.5	0	NA	NA	23	14,872.2	386.9
	特別区立	160	38	7,824.9	299.5	75	2,699.3	466.8	47	2,827.9	187.3
	政令指定都市立	221	35	8,801.9	329.1	84	3,508.5	343.2	102	6,169.2	492.2
	その他市立	1,224	203	4,329.6	290.4	90	1,753.6	193.9	931	2,022.7	217.9
	町村立	288	13	858.0	170.7	6	349.8	77.3	269	744.5	125.2
大学図書館	本館	568	90	3,409.9	216.4	18	1,055.9	83.0	460	1,093.5	136.4
	本館以外	391	58	1,806.8	224.1	35	1,126.8	108.7	298	1,129.0	289.5
	大学	858	144	2,845.4	222.7	51	1,139.2	102.2	663	1,228.0	211.1
	短期大学	71	4	488.0	102.9	2	172.0	44.5	65	299.9	123.7
	高等専門学校	22	0	NA	NA	0	NA	NA	22	92.7	31.1
専門図書館		106	12	1,007.0	190.1	1	1,149.0	60.5	93	510.2	119.0

3.1.5　広報活動

レファレンスサービスに関する広報活動とレファレンス質問受付件数との関係を調べたところ図表 3-1-6 のようになった。例えば「公共図書館_特別区立」ではウェブサイトでの広報を行っている館の ARS は 541.2 に上るのに対し，行っていない館の ARS は 166.6 にとどまることなどがわかる（サンプル数はそれぞれ 73 と 86）。全般に「10. ウェブサイト」での広報はほとんどのタイプの公共図書館で ARS 向上に有効であるように見える。続いてサンプル数は少ないものの，公共図書館では「11. ブログ」でレファレンスサービスの広報を行っている館は行っていない館よりも ARS が著しく高い。例えば「公共図書館_本館」ではブログでレファレンスサービスの広報を行っている館の ARS は 613.7 に上る。「公共図書館_本館以外」でも同様で，ブログにより広報を行っている館の ARS は 481.1 に上る。また「12. SNS（Facebook，mixi など）」や「13. ミニブログ（Twitter など）」で広報を行っている館の ARS も高い。以上のことから，公共図書館においてはウェブ上での広報，特にウェブ上の新しいサービスをプラットフォームとして用いた広報が，ARS の向上につな

がることが考えられる。また「1. 館報」や「4. パンフレット（利用案内等）」といった伝統的な広報活動にも有効性が感じられる。

図表 3-1-6　広報活動（問 14-選択肢 1,2,3,4）

問 14　レファレンスサービスの広報を，どのような方法で行っていますか。次の 1～15 のうち該当するものをすべて選んでください。

広報手段	図書館タイプ		全回答館数	0. 広報を行っていない			1. 広報を行っている		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
1. 館報	公共図書館	本館	868	634	3,308.2	194.6	234	8,020.9	315.7
		本館以外	1,102	833	1,780.2	235.3	269	2,819.3	366.2
		都道府県立	58	23	17,645.9	365.6	35	22,464.7	595.5
		特別区立	159	120	2,672.2	181.2	39	7,887.9	823.1
		政令指定都市立	231	176	4,755.0	360.7	55	7,354.0	511.7
		その他市立	1,223	910	2,041.3	215.9	313	3,446.7	266.4
		町村立	290	231	686.8	125.8	59	981.0	133.9
	大学図書館	本館	573	478	1,436.8	145.6	95	1,567.7	153.1
		本館以外	387	342	1,126.8	177.8	45	1,489.5	216.2
		大学	858	732	1,432.5	167.2	126	1,682.5	180.7
		短期大学	72	60	300.8	118.8	12	311.8	118.0
		高等専門学校	22	20	91.0	29.3	2	110.0	48.2
	専門図書館		108	102	557.3	125.2	6	652.8	114.8
2. 自治体の広報	公共図書館	本館	868	715	4,778.4	232.2	153	3,645.7	204.0
		本館以外	1,102	955	2,091.7	273.8	147	1,658.0	224.6
		都道府県立	58	51	20,725.3	507.6	7	19,304.3	480.6
		特別区立	159	144	3,958.4	358.3	15	3,885.0	149.6
		政令指定都市立	231	201	5,531.8	403.1	30	4,315.0	353.7
		その他市立	1,223	1038	2,417.3	231.1	185	2,309.2	216.0
		町村立	290	227	727.2	127.5	63	816.8	127.6
	大学図書館	本館	573	572	1,455.7	146.5	1	3,060.0	306.0
		本館以外	387	387	1,169.0	182.2	0	NA	NA
		大学	858	857	1,467.3	169.0	1	3,060.0	306.0
		短期大学	72	72	302.6	118.6	0	NA	NA
		高等専門学校	22	22	92.7	31.1	0	NA	NA
	専門図書館		108	108	562.6	124.6	0	NA	NA
3. 利用者登録時の説明	公共図書館	本館	868	628	4,509.8	226.5	240	4,759.0	229.1
		本館以外	1,102	768	1,705.6	240.8	334	2,788.5	328.0
		都道府県立	58	39	17,734.8	444.7	19	26,340.3	626.8
		特別区立	159	101	4,523.6	417.9	58	2,955.2	200.5
		政令指定都市立	231	164	4,408.6	344.7	67	7,736.3	523.8
		その他市立	1,223	862	2,479.0	217.0	361	2,214.7	257.1
		町村立	290	221	600.5	107.9	69	1,215.0	190.1
	大学図書館	本館	573	433	1,398.7	142.5	140	1,643.5	160.3
		本館以外	387	314	1,168.2	182.5	73	1,172.3	180.8
		大学	858	674	1,412.1	166.4	184	1,678.4	179.2
		短期大学	72	51	324.4	119.6	21	249.8	116.3
		高等専門学校	22	16	102.9	34.1	6	65.7	23.0
	専門図書館		108	93	552.6	119.1	15	624.5	159.0
4. パンフレット（利用案内等）	公共図書館	本館	868	256	2,813.5	198.0	612	5,317.1	239.5
		本館以外	1,102	350	1,148.9	162.7	752	2,445.7	315.9
		都道府県立	58	3	3,389.7	152.5	55	21,490.0	523.5
		特別区立	159	22	2,577.9	142.9	137	4,172.1	370.0
		政令指定都市立	231	63	4,727.8	276.4	168	5,616.0	441.8
		その他市立	1,223	394	1,769.7	187.8	829	2,701.0	248.4
		町村立	290	117	509.6	106.6	173	907.0	141.6
	大学図書館	本館	573	166	867.2	128.0	407	1,699.7	154.5
		本館以外	387	149	1,002.8	151.6	238	1,273.1	201.4
		大学	858	280	1,019.0	146.6	578	1,687.3	180.0
		短期大学	72	25	220.2	102.1	47	346.5	127.4
		高等専門学校	22	6	33.5	8.5	16	114.9	39.5
	専門図書館		108	65	415.7	91.4	43	784.6	174.7

図表 3-1-6　広報活動（続き）（問 14-選択肢 5,10,11,12）

広報手段	図書館タイプ		全回答館数	0. 広報を行っていない			1. 広報を行っている		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
5. 館内・館外の掲示や表示（ポスター，案内プレートなど）	公共図書館	本館	868	495	2,938.0	190.8	373	6,756.1	275.6
		本館以外	1,102	655	1,508.4	264.4	447	2,803.8	271.5
		都道府県立	58	15	14,686.3	384.7	43	22,600.6	546.1
		特別区立	159	70	3,246.7	437.6	89	4,505.9	260.8
		政令指定都市立	231	94	3,974.4	388.0	137	6,333.9	402.6
		その他市立	1,223	757	1,974.3	225.2	466	3,094.1	234.8
		町村立	290	205	613.0	117.3	85	1,069.0	152.0
	大学図書館	本館	573	353	1,116.7	134.0	220	2,007.0	167.4
		本館以外	387	238	1,124.3	181.0	149	1,240.5	184.1
		大学	858	523	1,233.7	163.3	335	1,836.9	178.3
		短期大学	72	46	254.5	94.0	26	387.8	162.2
		高等専門学校	22	15	81.5	25.3	7	116.7	43.4
	専門図書館		108	85	518.3	123.3	23	726.4	129.5
10. ウェブサイト	公共図書館	本館	868	466	2,100.2	183.3	402	7,451.8	278.2
		本館以外	1,102	651	1,603.4	218.3	451	2,655.2	337.9
		都道府県立	58	4	7,963.8	323.0	54	21,486.4	517.8
		特別区立	159	86	3,084.6	166.6	73	4,972.8	541.2
		政令指定都市立	231	139	3,220.9	353.2	92	8,626.5	462.4
		その他市立	1,223	671	1,732.9	206.5	552	3,213.0	256.1
		町村立	290	208	547.8	115.9	82	1,251.2	156.9
	大学図書館	本館	573	296	967.1	131.2	277	1,983.7	163.5
		本館以外	387	194	869.7	145.8	193	1,469.9	218.8
		大学	858	418	1,043.7	142.6	440	1,873.4	194.4
		短期大学	72	56	318.1	128.8	16	248.4	83.0
		高等専門学校	22	11	65.9	23.1	11	119.5	39.1
	専門図書館		108	59	409.4	99.6	49	747.0	154.6
11. ブログ	公共図書館	本館	868	861	4,517.9	224.1	7	12,053.6	613.7
		本館以外	1,102	1101	2,032.6	267.0	1	3,368.0	481.1
		都道府県立	58	56	20,194.3	495.9	2	30,620.5	741.6
		特別区立	159	159	3,951.5	338.6	0	NA	NA
		政令指定都市立	231	231	5,373.8	396.7	0	NA	NA
		その他市立	1,223	1220	2,395.6	228.2	3	4,567.3	479.1
		町村立	290	287	709.9	122.3	3	4,266.7	618.9
	大学図書館	本館	573	564	1,455.0	145.7	9	1,681.2	214.3
		本館以外	387	384	1,161.5	181.4	3	2,128.3	292.0
		大学	858	846	1,464.6	168.2	12	1,793.0	233.7
		短期大学	72	72	302.6	118.6	0	NA	NA
		高等専門学校	22	22	92.7	31.1	0	NA	NA
	専門図書館		108	106	567.3	125.6	2	311.5	70.2
12. SNS（Facebook，mixi など）	公共図書館	本館	868	864	4,433.7	224.6	4	35,891.8	800.8
		本館以外	1,102	1100	2,027.3	266.9	2	5,625.0	431.0
		都道府県立	58	56	19,490.4	487.0	2	50,330.0	989.4
		特別区立	159	159	3,951.5	338.6	0	NA	NA
		政令指定都市立	231	230	5,247.3	394.7	1	34,467.0	840.7
		その他市立	1,223	1220	2,390.7	228.4	3	6,563.3	415.2
		町村立	290	290	746.7	127.5	0	NA	NA
	大学図書館	本館	573	570	1,453.7	147.0	3	2,385.3	116.6
		本館以外	387	385	1,171.8	182.1	2	625.0	201.9
		大学	858	853	1,467.9	169.2	5	1,681.2	150.7
		短期大学	72	72	302.6	118.6	0	NA	NA
		高等専門学校	22	22	92.7	31.1	0	NA	NA
	専門図書館		108	107	565.0	124.8	1	300.0	100.0

選択肢 6～9（新聞,ラジオ,テレビ,ミニコミ紙）に関しては，用いていると答えた館がほとんどないため非掲載とした。

図表 3-1-6　広報活動（続き）（問 14-選択肢 13, 15）

広報手段	図書館タイプ		全回答館数	0. 広報を行っていない			1. 広報を行っている		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
13. ミニブログ（Twitter など）	公共図書館	本館	868	865	4,476.7	225.7	3	33,996.0	687.3
		本館以外	1,102	1100	2,027.6	267.1	2	5,443.0	320.8
		都道府県立	58	55	19,646.9	484.2	3	37,181.0	873.0
		特別区立	159	159	3,951.5	338.6	0	NA	NA
		政令指定都市立	231	231	5,373.8	396.7	0	NA	NA
		その他市立	1,223	1221	2,403.8	229.2	2	665.5	42.3
		町村立	290	290	746.7	127.5	0	NA	NA
	大学図書館	本館	573	562	1,434.3	146.1	11	2,696.2	184.8
		本館以外	387	376	1,163.5	184.2	11	1,358.1	115.7
		大学	858	836	1,454.5	169.6	22	2,027.1	150.2
		短期大学	72	72	302.6	118.6	0	NA	NA
		高等専門学校	22	22	92.7	31.1	0	NA	NA
	専門図書館		108	107	565.0	124.8	1	300.0	100.0
15. 広報を行っていない（同一地方自治体内や大学・機関内の他の図書館が行っている場合を含む）	公共図書館	本館	868	761	5,110.8	243.1	107	794.4	114.9
		本館以外	1,102	914	2,251.2	291.8	188	977.1	147.8
		都道府県立	58	57	20,913.9	513.1	1	29.0	4.8
		特別区立	159	152	4,014.7	347.8	7	2,579.0	138.2
		政令指定都市立	231	200	5,888.5	414.1	31	2,053.0	284.2
		その他市立	1,223	1037	2,680.0	247.4	186	845.4	125.2
		町村立	290	225	831.7	133.3	65	452.5	107.3
	大学図書館	本館	573	499	1,593.8	149.9	74	546.4	126.3
		本館以外	387	301	1,311.1	205.1	86	671.6	102.0
		大学	858	716	1,630.1	180.5	142	657.7	111.7
		短期大学	72	60	286.8	105.7	12	381.8	183.0
		高等専門学校	22	18	102.4	35.2	4	49.3	12.3
	専門図書館		108	73	678.0	156.8	35	321.8	57.5

一方，大学図書館ではウェブサイトやブログは同様に有効性を感じさせるものの，SNS やミニブログはそれほどでもない。先述の ARS が 33,613 の館はこの質問には答えていないので，数値に影響は与えていない。大学生の間で SNS やミニブログの利用が盛んである現状を考えると，ARS 向上につながっていないように見えるのは奇異な印象を受けるが，サンプルも少ないことからこの点は今後の課題としたい。専門図書館については，パンフレットとウェブサイトでの広報が有効そうである。

以上，まとめると公共図書館ではウェブサイト，ブログ，SNS，ミニブログ，館報，パンフレットなどが，大学図書館ではウェブサイト，ブログなどが，専門図書館ではパンフレット，ウェブサイトによる広報が ARS 向上に有効であるように見える。

ウェブサイトでレファレンスサービスの広報を行うことが ARS 向上に有効そうであることから，レファレンスサービス専用の紹介ページがあるか，他の図書館サービスと同じページ内で紹介しているかを尋ねてみた。結果は図表 3-1-7 のようになった。図表 3-1-7 からレファレンスサービス専用のページがある図書館は，そうでない図書館より ARS が全般に高いことがわかる。例えば「大学図書館_大学」では専用ページがある館の ARS は 248.7 であるのに対し，他のサービスと同じページで紹介している館の ARS は 161.8 にとどまっている（サンプル数は 116 と 462）。以上，ARS を向上させるにはウェブサイトで広報するだけでなく，レファレンスサービス専用のページを作成した方が有効であることが感じられる。

図表 3-1-7　レファレンスサービスを紹介するページ（問 43）

問 43（問 42 副問）レファレンスサービスを紹介するページはありますか。

図書館タイプ		全回答館数	1. レファレンスサービス専用のページがある			2. 他の図書館サービスと同じページ内で紹介している			3. レファレンスサービスは紹介していない		
			回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
公共図書館	本館	756	134	13,039.5	359.7	377	3,952.1	236.9	245	2,702.5	195.8
	本館以外	876	291	3,054.2	416.1	424	1,878.9	244.5	161	1,518.8	176.2
	都道府県立	58	49	22,419.7	540.3	8	11,690.6	346.9	1	29.0	4.8
	特別区立	131	43	3,056.6	623.2	64	3,708.3	241.4	24	9,123.2	363.4
	政令指定都市立	184	131	5,561.2	366.9	41	6,462.6	483.3	12	5,485.8	381.7
	その他市立	1,039	188	3,508.1	347.5	587	2,700.6	238.1	264	2,108.1	195.5
	町村立	215	14	1,287.0	187.8	100	1,053.6	152.0	101	641.2	111.8
大学図書館	本館	513	71	3,242.4	184.0	301	1,357.1	136.2	141	1,017.2	167.3
	本館以外	343	48	2,528.5	348.4	200	1,198.5	183.4	95	704.1	134.4
	大学	783	116	3,011.9	248.7	462	1,377.9	161.8	205	992.2	163.2
	短期大学	45	3	733.7	313.6	23	281.6	94.2	19	343.5	146.5
	高等専門学校	21	0	NA	NA	13	119.9	41.5	8	26.1	6.7
専門図書館		69	12	813.5	160.6	36	753.5	183.6	21	310.0	68.8

3.1.6　レファレンスカウンターと職員配置

レファレンスサービス専用のカウンターやデスクの有無とレファレンス質問受付件数の関係を調べたところ図表 3-1-8 のようになった。以下では「1. 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」を「専用カウンターを設けている」と略し，「3. 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」を「専用カウンターを設けていない」と略す。

まず公共図書館については全般に，専用カウンターを設けている館の方が設けていない館よりも ARS が高い。例えば「公共図書館_本館」では専用カウンターを設けている館の ARS は 309.3 であるのに対し，設けていない館の ARS は 179.7 にとどまる（サンプル数はそれぞれ 197 と 486）。「公共図書館_町村立」では設けている館の ARS は 269.8，設けていない館の ARS は 114.8 で前者は後者の倍以上に上る（サンプル数はそれぞれ 14 と 245）。

一方，大学図書館については，専用カウンターを設けている館の方が設けていない館よりも ARS が高いということはないようである。「大学図書館_本館」において専用カウンターを設けている館の ARS は 153.4 であるのに対し，設けていない館の ARS は 142.1 であり，両者に大きな差はない。「大学図書館_大学」から先述の ARS が 33,613 の館を除外すると，専用カウンターを設けていない館の ARS は図表 3-1-8 の 228.0 から 169.6 に下がるものの，この値は専用カウンターを設けている館の ARS である 172.3 と大きく変わるものではない。ただ「大学図書館_本館以外」に関して ARS が 33,613 の館を除外すると，専用カウンターを設けていない館の ARS は図表 3-1-8 の 287.1 から 176.1 に下がる。この値は専用カウンターを設けている館の ARS である 223.7 と多少は差があると言えそうである。

以上，公共図書館においてはレファレンスサービスの専用カウンターを設けることが ARS 向上に有効であるように思われる。

図表 3-1-8　レファレンスサービスの専用カウンター（問 16）

問 16　レファレンス質問を受け付けるためのスペースをどのように設置していますか。地域（郷土）資料など特別コレクションのサービスカウンターは「貸出カウンター等」に含まれるものとしてお答えください。

図書館タイプ		全回答館数	1. 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			2. 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			3. 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			4. その他		
			回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
公共図書館	本館	872	197	10,506.1	309.3	182	5,098.9	247.1	486	1,748.5	179.7	7	18,736.9	671.3
	本館以外	1,115	91	5,716.1	402.7	177	3,287.4	328.1	836	1,334.2	236.8	11	3,621.5	361.1
	都道府県立	58	28	26,320.7	561.1	19	14,267.7	506.3	8	14,877.5	349.7	3	21,678.0	374.7
	特別区立	163	41	7,110.0	285.7	35	2,931.8	162.2	85	2,948.0	449.3	2	473.0	92.3
	政令指定都市立	230	39	15,261.0	599.6	61	4,737.1	381.7	126	2,537.2	330.6	4	8,518.3	741.9
	その他市立	1,233	166	5,580.7	259.0	209	3,835.8	282.8	849	1,346.6	205.3	9	7,882.4	488.3
	町村立	294	14	2,842.7	269.8	35	1,300.9	153.5	245	537.4	114.8	0	NA	NA
大学図書館	本館	574	103	3,704.1	153.4	103	1,387.9	152.4	365	843.3	142.1	3	1,317.7	252.0
	本館以外	393	37	2,516.1	223.7	47	1,206.7	201.8	302	1,117.2	287.1	7	5.6	2.9
	大学	865	139	3,412.7	172.3	144	1,358.0	165.9	572	1,087.4	228.0	10	399.2	77.7
	短期大学	72	1	250.0	125.0	6	686.8	215.2	65	268.0	109.6	0	NA	NA
	高等専門学校	22	0	NA	NA	0	NA	NA	22	92.7	31.1	0	NA	NA
専門図書館		109	2	466.0	96.0	4	1,852.3	412.4	92	528.7	114.1	11	348.1	106.1

専用カウンターに職員を配置しているか否かとレファレンス質問受付件数の関係を調べたところ図表 3-1-9 のようになった。全般に公共図書館では職員を配置している館の方が配置していない館よりも ARS が高くなっている。だが「大学図書館_本館」では職員の有無と ARS に関係はないようである。「大学図書館_本館以外」と「大学図書館_大学」に関しても，先述の ARS が 33,613 の館を除外しても職員の有無と ARS に関係はなかった。だが「大学図書館_短大」「大学図書館_高専」については職員を配置した方が ARS が高くなるようである。このことは専門図書館についても言える。以上，公共・短大・高専・専門図書館においてはレファレンスカウンターに職員を配置した方が ARS 向上につながるように思われる。

図表 3-1-9　専用カウンターへの職員配置（問 22）

問 22　レファレンスサービス用のスペースに職員を配置していますか。

図書館タイプ		全回答館数	1. 配置している			2. 配置していない		
			回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
公共図書館	本館	870	345	9,505.9	341.3	525	1,328.7	152.0
	本館以外	1117	246	4,182.8	390.4	871	1,413.7	230.5
	都道府県立	58	55	21,204.1	522.7	3	8,632.7	168.3
	特別区立	163	58	5,592.2	207.6	105	3,060.0	416.5
	政令指定都市立	231	97	9,254.0	491.4	134	2,565.0	328.1
	その他市立	1233	348	5,318.4	338.1	885	1,231.9	183.9
	町村立	293	30	2,297.5	250.5	263	560.3	112.7
大学図書館	本館	571	265	2,201.2	144.2	306	825.1	150.1
	本館以外	393	147	1,525.8	218.8	246	1,056.9	290.9
	大学	864	388	2,050.1	172.0	476	1,044.6	234.6
	短期大学	70	21	465.3	165.3	49	242.0	103.0
	高等専門学校	22	1	181.0	60.3	21	88.5	29.7
専門図書館		106	45	847.8	164.9	61	369.8	99.4

レファレンス質問に対応している職員のタイプとレファレンス質問受付件数の関係を調べたところ図表 3-1-10 のようになった（ここでは公共・大学図書館の本館とそれ以外のみを取り上げる）。表 3-1-10 から例えば「公共図書館_本館」で「1. 正規職員（司書資格あり）」がレファレンス質問に対応している館の ARS は 257.7 であり，「2. 正規職員（司書資格なし）」がレファレンス質問に対応している館の ARS は 255.8 であることがわかる（サンプル数はそれぞれ 615 と 360）。全般に公共図書館でも大学図書館でも，司書資格を持つ職員が対応する場合と持たない職員が対応する場合とで ARS に差はないように見える。上記の 257.7 と 255.8 に差はなく，「公共図書館_本館以外」で「5. 臨時・非常勤職員（司書資格あり）」が対応している場合の 233.1 と，「6. 臨時・非常勤職員（司書資格なし）」が対応している場合の 218.2 の間にも差はない（サンプル数はそれぞれ 638 と 443）。ただ「3. 委託等（指定管理者制度，PFI を含む）に基づく職員（司書資格あり）」「4. 委託等（指定管理者制度，PFI を含む）に基づく職員（司書資格なし）」といった委託等の職員が対応している館の ARS は他の館に比べて若干高いように見える（ただし公共図書館_本館は除く）。例えば「大学図書館_本館」で「3.」「4.」の職員が対応している館の ARS はそれぞれ 207.2 と 234.0 であり，「1.」「2.」「5.」「6.」の職員が対応している館の ARS よりも高い（それぞれ 131.8，141.6，132.6，119.2）。

図表 3-1-10　レファレンス質問に対応している職員（問 23）

問 23　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。次の 1～8 のうち，該当するものをすべて選んでください。

職員のタイプ ※大学図書館のみ選択項目を除く	図書館タイプ		全回答館数	0.（対応していない） 回答館数	0. レファレンス質問の平均受付件数	0. 職員一人当たり平均受付件数(ARS)	1.（対応している） 回答館数	1. レファレンス質問の平均受付件数	1. 職員一人当たり平均受付件数(ARS)
1. 正規職員（司書資格あり）	公共図書館	本館	869	254	2,294.2	153.7	615	5,513.2	257.7
		本館以外	1,107	509	1,427.9	249.0	598	2,563.8	284.4
	大学図書館	本館	572	134	1,564.6	197.6	438	1,430.1	131.8
		本館以外	385	127	1,100.2	427.4	258	1,315.7	191.6
2. 正規職員（司書資格なし）	公共図書館	本館	869	509	4,290.1	207.2	360	4,971.3	255.8
		本館以外	1,107	727	1,837.2	257.6	380	2,432.3	288.5
	大学図書館	本館	572	392	1,300.5	149.8	180	1,812.5	141.6
		本館以外	385	274	1,245.6	312.8	111	1,242.1	162.2
3. 委託等（指定管理者制度，PFI を含む）に基づく職員（司書資格あり）	公共図書館	本館	869	704	4,546.6	226.0	165	4,681.9	232.8
		本館以外	1,107	849	1,775.3	238.0	258	2,917.6	367.6
	大学図書館	本館	572	430	1,164.7	127.4	142	2,360.8	207.2
		本館以外	385	290	1,260.5	286.6	95	1,196.2	216.8
4. 委託等（指定管理者制度，PFI を含む）に基づく職員（司書資格なし）	公共図書館	本館	869	752	4,685.4	225.6	117	3,845.2	238.7
		本館以外	1,107	903	1,955.3	240.7	204	2,423.2	389.8
	大学図書館	本館	572	526	1,321.7	139.6	46	3,062.0	234.0
		本館以外	385	347	1,279.6	283.3	38	925.2	142.0
5. 臨時・非常勤職員（司書資格あり）	公共図書館	本館	869	308	4,552.3	224.0	561	4,583.3	229.2
		本館以外	1,107	469	2,383.9	315.8	638	1,789.8	233.1
	大学図書館	本館	572	310	1,611.5	159.6	262	1,284.3	132.6
		本館以外	385	201	1,127.5	349.0	184	1,372.6	182.4
6. 臨時・非常勤職員（司書資格なし）	公共図書館	本館	869	505	5,711.7	247.7	364	2,991.6	199.0
		本館以外	1,107	664	2,392.6	301.5	443	1,515.2	218.2
	大学図書館	本館	572	435	1,420.7	156.0	137	1,591.5	119.2
		本館以外	385	245	1,241.4	192.5	140	1,250.3	404.0

図表 3-1-11　インターネット環境の提供（問 20）

問 20　インターネット上の情報にアクセスできる環境を提供していますか。1～4 のうち該当するものをすべて選んでください。

インターネット環境	図書館タイプ		全回答館数	0.（該当しない）			1.（該当する）		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
1.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	公共図書館	本館	869	200	3,399.7	221.8	669	4,914.3	228.1
		本館以外	1,117	444	1,906.3	309.0	673	2,092.8	236.6
		都道府県立	58	2	8,538.0	501.7	56	20,982.9	504.4
		特別区立	163	68	3,799.6	560.0	95	4,076.5	186.2
		政令指定都市立	231	108	3,421.5	314.1	123	7,088.0	469.2
		その他市立	1,229	346	2,396.1	281.2	883	2,375.4	206.2
		町村立	296	112	459.3	99.1	184	893.4	141.9
	大学図書館	本館	574	61	1,062.2	79.7	513	1,503.8	154.6
		本館以外	394	54	481.3	81.9	340	1,356.6	294.3
		大学	867	91	949.0	90.3	776	1,558.8	220.3
		短期大学	72	16	120.9	51.9	56	354.6	137.7
		高等専門学校	22	4	54.0	19.5	18	101.3	33.6
	専門図書館		109	58	436.0	114.8	51	696.1	134.2
2.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（無線 LAN，情報コンセントなど）を提供している	公共図書館	本館	869	737	3,474.3	205.6	132	10,659.3	344.5
		本館以外	1,117	1,010	1,720.1	257.5	107	4,837.0	339.7
		都道府県立	58	31	15,213.6	428.6	27	26,685.2	591.3
		特別区立	163	121	3,502.4	378.7	42	5,282.4	236.9
		政令指定都市立	231	210	4,200.5	361.5	21	17,106.8	748.2
		その他市立	1,229	1,105	2,097.4	219.1	124	4,911.0	300.4
		町村立	296	271	744.6	126.4	25	561.1	117.6
	大学図書館	本館	574	220	862.1	130.5	354	1,826.5	156.7
		本館以外	394	129	544.1	111.9	265	1,573.8	339.8
		大学	867	275	872.0	130.6	592	1,784.1	242.0
		短期大学	72	55	286.9	117.4	17	353.6	122.6
		高等専門学校	22	14	128.4	43.1	8	30.4	9.9
	専門図書館		109	85	553.1	121.2	24	574.1	133.2
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	公共図書館	本館	869	747	4,098.4	219.7	122	7,427.1	269.6
		本館以外	1,117	1,000	1,773.6	255.1	117	4,113.2	353.3
		都道府県立	58	35	17,867.8	460.1	23	24,641.2	571.7
		特別区立	163	136	3,904.0	373.4	27	4,248.0	184.8
		政令指定都市立	231	204	5,175.8	415.8	27	6,869.7	252.3
		その他市立	1,229	1,092	2,217.9	213.1	137	3,683.0	340.5
		町村立	296	271	737.9	127.6	25	634.0	104.9
	大学図書館	本館	574	410	1,167.0	150.8	164	2,181.6	136.5
		本館以外	394	274	1,087.3	280.3	120	1,577.7	230.7
		大学	867	606	1,243.9	214.6	261	2,077.3	188.3
		短期大学	72	58	338.7	137.5	14	153.4	40.5
		高等専門学校	22	16	96.1	29.8	6	83.7	34.3
	専門図書館		109	86	514.6	111.8	23	718.8	169.1
4.提供していない	公共図書館	本館	869	714	4,925.2	234.3	155	2,909.8	191.3
		本館以外	1,117	752	2,204.2	252.4	365	1,636.4	292.0
		都道府県立	58	57	20,688.8	504.8	1	12,858.0	476.2
		特別区立	163	117	4,324.6	206.6	46	3,036.3	686.8
		政令指定都市立	231	143	6,815.4	433.1	88	3,031.2	337.5
		その他市立	1,229	947	2,469.8	226.1	282	2,084.0	231.4
		町村立	296	201	872.4	140.0	95	426.1	95.4
	大学図書館	本館	574	556	1,491.6	149.6	18	382.4	56.7
		本館以外	394	377	1,270.9	274.7	17	477.8	53.7
		大学	867	842	1,522.6	211.1	25	558.4	57.9
		短期大学	72	63	329.4	128.0	9	115.6	53.2
		高等専門学校	22	22	92.7	31.1	0	NA	NA
	専門図書館		109	73	690.0	153.3	36	289.5	64.2

3.1.7　インターネット環境の提供

インターネット環境の提供とレファレンス質問受付件数の関係を調べたところ図表 3-1-11 のようになった。図表 3-1-11 から例えば「公共図書館_本館」で「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」館の ARS は 269.6，提供していない館の ARS は 219.7 であることがわかる(それぞれのサンプル数は 122 と 747)。図表 3-1-11 から，公共図書館において最も ARS の向上に寄与していそうなのは「2. 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（無線 LAN，情報コンセントなど）を提供している」であることがわかる。例えばこの「2.」を提供している「公共図書館_その他市立」の ARS は 300.4 であるのに対し，提供していない館の ARS は 219.1 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 124 と 1,105)。

大学図書館においてもこの「2.」は有効と思われる。ARS が 33,613 の館を除外すると「大学図書館_本館以外」における ARS は 339.8 から 213.7 に下がり，「大学図書館_大学」における ARS は 242.0 から 185.6 に下がるが，それでも提供しない館の ARS である 111.9，130.6 よりは高い。だが大学図書館においては「2.」よりも「1. 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」の方が ARS 向上の可能性が大きいように見える。例えば「大学図書館_本館」ではこの「1.」を提供する館の ARS は 154.6 であるのに対し，提供しない館の ARS は 79.7 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 513 と 61)。もっとも後者の ARS は全体的に見て低いので，「1.」を提供するから ARS が上がるというよりは今どき「1.」を提供していない大学図書館は何らかの問題を抱えており，それが低い ARS につながっていると考えることもできよう。

以上，公共・大学図書館においては無線 LAN など利用者の持ち込み PC をネット接続させる環境の提供が ARS 向上に有効で，大学図書館においてはネット接続可能な PC の提供も有効である可能性がある。

図表 3-1-12　地域資料の収集（問 29）

問 29 地域の機関等が発行する資料(一般的な図書等ではなく市販されていない図書やパンフレット類)を収集していますか。

図書館タイプ		全回答館数	1. 収集している			2. 収集していない		
			回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
公共図書館	本館	872	820	4,796.3	232.4	52	878.3	142.4
	本館以外	1,118	970	2,196.9	281.4	148	876.3	162.0
	都道府県立	58	58	20,553.8	504.4	0	NA	NA
	特別区立	163	155	4,080.0	352.7	8	1,656.6	137.0
	政令指定都市立	231	211	5,650.8	393.0	20	2,451.5	435.0
	その他市立	1,235	1102	2,583.0	239.2	133	720.3	129.0
	町村立	294	258	775.4	127.5	36	470.9	122.3
大学図書館	本館	574	286	1,170.0	161.3	288	1,739.5	131.5
	本館以外	393	136	1,440.8	441.5	257	1,117.0	168.8
	大学	865	365	1,407.3	271.4	500	1,554.7	157.6
	短期大学	72	44	359.6	152.8	28	213.1	64.9
	高等専門学校	22	13	81.8	29.1	9	108.6	33.9
専門図書館		110	74	582.7	132.8	36	491.3	102.2

3.1.8　地域資料や自館作成のレファレンスツール

地域の機関等が発行する資料（以下「地域資料」）の収集の有無とレファレンス質問受付件数の関係を調べたところ図表 3-1-12 のようになった。ほとんどのタイプの図書館において，地域資料を収集している方が ARS が高いことがわかる。ただし「大学図書館_本館以外」と「大学図書館_大学」の高い ARS には先述の ARS 33,613 の館が大きく影響している。この館を除くと前者における 441.5 は 195.8 に，後者における 271.4 は 179.8 となる。それでもこれらの値は「2. 収集していない」と答えた館の ARS よりは高い（それぞれ 168.8 と 157.6 であるから）。以上，地域資料の収集は ARS 向上に有効である可能性がある。

図表 3-1-13　収集している資料（問 30）

問 30 （問 29 副問）収集する資料はどのようなものですか。次の 1～4 のうち該当するものをすべて選んでください。

	図書館タイプ		全回答館数	0.（収集していない）			1.（収集している）		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
1. 自治体が公表する資料	公共図書館	本館	820	16	1,368.3	207.8	804	4,864.5	232.9
		本館以外	967	25	1,007.6	239.8	942	2,233.4	282.9
		都道府県立	58	0	NA	NA	58	20,553.8	504.4
		特別区立	153	1	65.0	3.1	152	4,150.3	358.1
		政令指定都市立	211	2	1,467.0	112.6	209	5,690.8	395.7
		その他市立	1,101	26	1,583.6	324.0	1075	2,609.1	237.2
		町村立	258	12	242.4	55.6	246	801.4	131.0
	大学図書館	本館	285	44	1,360.3	142.9	241	1,140.0	165.3
		本館以外	135	37	1,952.8	1,057.8	98	1,207.0	206.4
		大学	364	69	1,854.9	627.2	295	1,289.1	186.8
		短期大学	43	7	491.9	274.1	36	343.6	133.4
		高等専門学校	13	5	135.0	46.7	8	48.5	18.1
	専門図書館		74	25	548.4	148.5	49	600.2	124.8
2. 地域にある施設の案内	公共図書館	本館	820	329	2,560.6	167.7	491	6,294.3	275.7
		本館以外	967	380	1,791.6	234.3	587	2,467.1	312.6
		都道府県立	58	15	20,194.1	524.4	43	20,679.3	497.4
		特別区立	153	56	4,185.0	216.2	97	4,088.2	436.3
		政令指定都市立	211	70	2,697.3	282.2	141	7,117.0	448.1
		その他市立	1,101	438	1,644.6	207.3	663	3,206.1	260.3
		町村立	258	125	612.8	109.0	133	928.2	144.8
	大学図書館	本館	285	209	1,115.4	134.3	76	1,335.2	237.4
		本館以外	135	105	1,478.4	483.4	30	1,177.0	287.0
		大学	364	274	1,375.5	268.9	90	1,459.7	274.6
		短期大学	43	31	353.8	161.7	12	403.5	142.3
		高等専門学校	13	9	54.9	16.8	4	142.3	56.6
	専門図書館		74	53	686.1	160.6	21	321.9	62.6
3. 地域の団体の発行する資料	公共図書館	本館	820	102	3,103.8	167.4	718	5,036.7	241.6
		本館以外	967	160	1,703.4	195.6	807	2,300.5	298.9
		都道府県立	58	2	46,347.5	573.2	56	19,632.6	501.9
		特別区立	153	36	5,037.0	257.6	117	3,842.6	386.0
		政令指定都市立	211	28	3,491.0	364.4	183	5,981.2	397.4
		その他市立	1,101	150	1,209.5	147.4	951	2,801.8	253.7
		町村立	258	46	781.1	122.9	212	774.1	128.5
	大学図書館	本館	285	82	1,295.6	170.8	203	1,124.9	158.2
		本館以外	135	46	1,000.8	151.2	89	1,623.7	588.9
		大学	364	114	1,311.0	173.0	250	1,435.3	314.7
		短期大学	43	9	263.0	122.4	34	395.4	165.2
		高等専門学校	13	5	91.6	28.2	8	75.6	29.6
	専門図書館		74	31	559.2	165.4	43	599.7	109.3

ではどのような地域資料を集めるのが有効かを調べるため図表 3-1-13 をまとめてみた。図表 3-1-13 から例えば「公共図書館_本館」においては「2. 地域にある施設の案内」を集めている館の ARS は 275.7 であるのに対し，集めていない館の ARS は 167.7 にとどまることがわかる（サンプル数はそれぞれ 491 と 329）。全般にこの「2. 地域にある施設の案内」を集めている館は集めていない館よりも ARS が高い。「大学図書館_本館以外」と「大学図書館_大学」において，集めていない館の方が集めている館より ARS が高くなっているのは，先述の ARS 33,613 の館が「集めていない」と答えている影響が大きい（この館は「3. 地域の団体の発行する資料」のみを集めている）。この館を除外するとこれら大学図書館においても集めている館の方が集めていない館よりも ARS が高くなる。以上，地域にある施設の案内を収集することは ARS 向上に有効である可能性がある。

自館でレファレンスツールを作成しているか否かとレファレンス質問受付件数の関係を調べたところ図表 3-1-14 のようになった。図表 3-1-14 から公共図書館においてはすべてのタイプの館において「1. 作成している」と答えた館の方が「2. 作成していない」と答えた館より ARS が高いことがわかる。例えば「公共図書館_特別区立」では作成している館の ARS が 717.7 に上るのに対し，作成していない館の ARS は 190.0 にとどまる（サンプル数はそれぞれ 47 と 116）。また「公共図書館_町村立」でも作成している館の ARS は 160.1 であるのに対し，作成していない館の ARS は 102.8 にとどまる。

大学図書館に関してはレファレンスツールの自館作成の有効性がそれほど感じられないが，「大学図書館_本館以外」と「大学図書館_大学」については先述の ARS 33,613 の館の影響が大きい。この館を除外すると「大学図書館_本館以外」において「2. 作成していない」と答えた館の ARS は 106.7 に下がり，「大学図書館_大学」において「2. 作成していない」と答えた館の ARS は 160.3 に下がる。したがって，それぞれにおいて「1. 作成している」と答えた館の ARS である 271.3，199.6 よりも低くなり，自館作成の有効性が感じられる。

図表 3-1-14　レファレンスツールの自館作成（問 31）

問 31　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：特定トピックに関する新聞切抜き，特定分野の雑誌に関する目次情報データベース）

図書館タイプ		全回答館数	1. 作成している			2. 作成していない		
			回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数（ARS）	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数（ARS）
公共図書館	本館	871	442	6,479.8	270.6	429	2,597.9	182.7
	本館以外	1,115	299	2,607.7	323.7	816	1,810.9	244.9
	都道府県立	58	53	21,654.4	520.9	5	8,887.8	328.7
	特別区立	163	47	6,889.5	717.7	116	2,774.5	190.0
	政令指定都市立	231	52	9,823.5	397.5	179	4,081.1	396.4
	その他市立	1,232	460	3,341.7	248.5	772	1,815.8	215.2
	町村立	293	125	990.4	160.1	168	554.4	102.8
大学図書館	本館	572	104	1,874.1	143.0	468	1,361.8	146.7
	本館以外	391	55	1,701.8	271.3	336	1,150.5	262.2
	大学	861	142	2,000.0	199.6	719	1,391.9	206.8
	短期大学	72	14	319.9	103.7	58	298.5	122.2
	高等専門学校	22	3	7.7	1.9	19	106.2	35.7
専門図書館		109	48	713.9	154.7	61	434.2	99.4

3.1.9　インターネット上の情報の利用

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るかとレファレンス質問受付件数の関係を調べたところ図表 3-1-15 のようになった。全般に「3. 有料のものも無料のものも利用している」と答えた館の方が「4. 利用していない」と答えた館よりも ARS が高い。例えば「公共図書館_本館」では「3.」と答えた館の ARS は 305.3 であるのに対し，「4.」と答えた館の ARS は 124.5 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 301 と 114）。また「3.」と答えた館の ARS は「1. 無料のもののみ利用している」と答えた館の ARS よりも全般に高い。例えば上記「公共図書館_本館」で「1.」と答えた館の ARS は 181.0 にとどまっている（サンプル数は 445）。以上のことから，予算が許すのであれば，有料のインターネット情報もレファレンスサービスに利用した方が ARS 向上に有効であるように思われる。

図表 3-1-15　インターネット上の情報の利用（問 32）

問 32　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。

図書館タイプ		全回答館数	1. 無料のもののみ利用している			2. 有料のもののみ利用している			3. 有料のものも無料のものも利用している			4. 利用していない		
			回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
公共図書館	本館	870	445	1,942.8	181.0	10	12,105.1	1,042.7	301	9,521.2	305.3	114	1,028.7	124.5
	本館以外	1,117	593	1,529.3	227.0	3	9,331.7	1,082.9	326	3,352.2	354.9	195	1,195.1	222.7
	都道府県立	58	2	6,443.5	240.5	1	14,497.0	499.9	54	21,487.3	519.2	1	4,424.0	232.8
	特別区立	163	54	3,885.8	234.5	0	NA	NA	95	4,115.8	412.1	14	3,200.7	282.6
	政令指定都市立	231	100	3,075.1	375.5	0	NA	NA	101	8,554.9	458.9	30	2,326.4	257.7
	その他市立	1,233	684	1,635.8	205.9	11	12,231.4	1,197.7	348	4,291.8	253.8	190	976.2	197.8
	町村立	293	193	631.7	122.0	1	4.0	0.3	29	1,716.6	197.5	70	646.3	114.2
大学図書館	本館	574	50	313.6	111.2	8	900.0	154.7	495	1,638.6	155.1	21	111.8	30.2
	本館以外	394	26	1,822.3	1,436.7	3	90.3	16.2	335	1,304.7	197.8	30	83.8	26.8
	大学	867	48	1,124.5	800.6	9	813.2	137.3	772	1,593.7	179.0	38	114.5	34.2
	短期大学	71	26	321.4	163.2	2	76.0	25.3	36	357.4	115.4	7	59.4	13.4
	高等専門学校	22	2	364.0	121.3	0	NA	NA	16	79.1	26.3	4	11.8	4.8
専門図書館		109	35	393.0	103.8	2	440.0	215.8	62	698.5	139.0	10	286.7	82.4

ではどのような有料情報の提供が ARS 向上に有効か？提供されている有料データベースと ARS の関係を調べたところ図表 3-1-16 のようになった（ここでは紙面の都合で本館とそれ以外のみを示している）。

まず公共図書館について述べる。新聞記事データベースについては，「聞蔵 II」と「毎索」が「公共図書館_本館」「公共図書館_本館以外」共に ARS 向上に有効そうに見える。日経テレコンは本館と本館以外で値が分かれている。「官報情報検索サービス」も本館と本館以外で値が分かれ，「公共図書館_本館」ではそれほどでもないが「公共図書館_本館以外」では ARS は 466.1 と，提供していない館の ARS 261.4 より著しく高い値となっている（サンプル数はそれぞれ 145 と 180）。「D1-Law.com」についても「公共図書館_本館」と「公共図書館_本館以外」とで傾向が異なり，後者における提供館の ARS は 535.4，提供していない館の ARS は 276.1 と大きな差が出ている（サンプル数はそれぞれ 96 と 229）。

「magazineplus」の提供館は「公共図書館_本館」「公共図書館_本館以外」共に ARS が高くなっている。

次に大学図書館について述べる。「大学図書館_本館」では「Web of Science」の ARS が 236.3 で，非提供館の ARS 137.9 より高い値となっている（サンプル数はそれぞれ 91 と 408）。「JDreamII」と「医中誌 Web」は多少有効そうである。「大学図書館_本館」においては新聞記事データベースは ARS 向上につながっていないように見えるのは興味深い。「大学図書館_本館以外」では「医中誌 Web」が，次いで「日経テレコン」が有効そうである。なお先述の ARS が 33,613 の館はこの問 37 に関して「該当しない」としているため，図表 3-1-16 の数値に影響は与えていない。

専門図書館はサンプルが少なく，また扱うテーマの専門性が文字通り高いため比較が難しいが，「聞蔵 II」「ヨミダス歴史館」「毎索」といった新聞記事データベースと，「CiNii（機関定額制）」が有効そうに見える。

図表 3-1-16　有料データベース（問 37 選択肢 1～6）

問 37（問 32 副問）どの商用（有料）オンラインデータベースを利用していますか。次の 1～19 のうち該当するものをすべて選んでください。

データベース名	図書館タイプ		全回答館数	0.（提供していない）			1.（提供している）		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数（ARS）	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数（ARS）
1. 日経テレコン 21	公共図書館	本館	307	152	4,316.2	223.3	155	14,997.9	438.7
		本館以外	325	182	3,328.3	400.1	143	3,283.2	292.5
	大学図書館	本館	499	296	1,054.1	140.4	203	2,488.4	178.4
		本館以外	337	170	1,081.9	167.5	167	1,514.6	226.2
	専門図書館		64	27	682.8	167.9	37	696.0	122.1
2. 聞蔵 II	公共図書館	本館	307	145	5,273.6	243.3	162	13,679.4	411.6
		本館以外	325	131	2,966.8	279.3	194	3,539.1	402.3
	大学図書館	本館	499	166	700.0	136.3	333	2,105.0	165.6
		本館以外	337	73	930.3	204.2	264	1,397.5	194.5
	専門図書館		64	59	650.6	128.6	5	1,160.8	292.5
3. ヨミダス歴史館	公共図書館	本館	307	250	8,341.3	333.5	57	15,709.1	325.9
		本館以外	325	233	3,454.2	381.4	92	2,939.2	280.0
	大学図書館	本館	499	371	1,235.3	158.0	128	2,803.7	149.8
		本館以外	337	192	1,235.4	207.9	145	1,376.9	181.6
	専門図書館		64	60	641.4	128.1	4	1,426.0	340.6
4. 毎索	公共図書館	本館	307	292	8,851.5	324.0	15	26,406.3	488.8
		本館以外	325	299	2,999.0	345.6	26	6,866.8	435.0
	大学図書館	本館	499	447	1,351.9	157.0	52	4,093.9	146.6
		本館以外	337	258	1,249.7	206.2	79	1,448.5	165.3
	専門図書館		64	63	683.1	134.5	1	1,154.0	577.0
5. JapanKnowledge	公共図書館	本館	307	240	9,248.0	333.6	67	11,361.3	326.7
		本館以外	325	208	3,717.8	411.0	117	2,580.7	249.1
	大学図書館	本館	499	257	831.9	141.3	242	2,493.2	171.3
		本館以外	337	121	885.1	172.3	216	1,526.6	210.2
	専門図書館		64	59	602.6	130.0	5	1,727.2	276.2
6. 官報情報検索サービス	公共図書館	本館	307	115	6,148.9	322.5	192	11,841.7	337.8
		本館以外	325	180	2,647.8	261.4	145	4,128.5	466.1
	大学図書館	本館	499	354	1,056.1	141.6	145	3,057.4	190.6
		本館以外	337	223	1,159.0	185.8	114	1,565.0	217.7
	専門図書館		64	42	574.3	136.1	22	912.2	151.6

図表 3-1-16（続き）　有料データベース（問 37 選択肢 7～18）

データベース名	図書館タイプ		全回答館数	0.（提供していない）			1.（提供している）		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
7. D1-Law.com	公共図書館	本館	307	211	8,418.4	324.8	96	12,546.4	348.2
		本館以外	325	229	3,184.9	276.1	96	3,603.1	535.4
	大学図書館	本館	499	375	1,281.2	150.0	124	2,715.5	173.6
		本館以外	337	228	1,074.4	182.6	109	1,760.4	225.9
	専門図書館		64	60	703.3	140.6	4	497.5	153.9
8. LexisNexis	公共図書館	本館	307	252	7,887.5	300.5	55	18,055.9	476.8
		本館以外	325	282	3,500.6	372.8	43	2,048.0	221.0
	大学図書館	本館	499	428	1,202.3	152.9	71	4,262.0	173.9
		本館以外	337	220	1,048.3	180.2	117	1,762.7	227.4
	専門図書館		64	61	679.5	145.1	3	911.7	65.8
9. JDream II	公共図書館	本館	307	282	8,660.7	326.1	25	21,536.9	399.7
		本館以外	325	299	3,115.0	349.5	26	5,533.3	390.2
	大学図書館	本館	499	331	1,209.3	134.2	168	2,481.5	198.6
		本館以外	337	184	1,158.0	204.7	153	1,462.6	186.9
	専門図書館		64	45	710.2	153.6	19	643.6	112.5
10. 医中誌 Web	公共図書館	本館	307	298	8,776.2	326.8	9	40,601.8	506.4
		本館以外	325	322	3,235.2	350.9	3	11,170.0	550.7
	大学図書館	本館	499	283	1,318.7	135.0	216	2,055.5	183.2
		本館以外	337	168	898.1	147.1	169	1,692.2	245.8
	専門図書館		64	56	657.3	135.1	8	922.6	185.3
11. magazineplus	公共図書館	本館	307	251	7,204.7	307.3	56	20,934.8	443.1
		本館以外	325	241	3,049.0	284.7	84	4,052.8	547.9
	大学図書館	本館	499	324	1,308.3	144.4	175	2,247.3	177.2
		本館以外	337	216	1,320.4	203.3	121	1,253.2	184.6
	専門図書館		64	62	683.0	136.1	2	920.0	306.7
12. Web OYA-bunko	公共図書館	本館	307	293	9,206.0	332.2	14	20,241.4	329.3
		本館以外	325	313	3,246.6	350.3	12	4,922.3	415.3
	大学図書館	本館	499	408	1,188.5	157.7	91	3,651.3	147.5
		本館以外	337	246	1,154.8	193.6	91	1,679.0	204.7
	専門図書館		64	61	664.5	135.1	3	1,218.0	270.1
13. Web of Science※	大学図書館	本館	499	408	1,065.4	137.9	91	4,203.0	236.3
		本館以外	337	158	977.3	197.7	179	1,577.9	195.6
	専門図書館		64	56	702.3	141.1	8	607.3	143.3
14. EBSCOhost※	大学図書館	本館	499	258	1,037.7	155.2	241	2,279.9	156.6
		本館以外	337	126	1,063.7	173.1	211	1,435.2	210.6
	専門図書館		64	57	651.5	136.8	7	1,007.4	178.9
15. Scopus※	大学図書館	本館	499	438	1,441.8	158.4	61	3,043.8	138.1
		本館以外	337	260	1,189.3	195.3	77	1,657.8	200.9
	専門図書館		64	60	703.8	139.8	4	489.3	165.8
16. FirstSearch※	大学図書館	本館	499	479	1,458.4	155.3	20	5,930.3	168.8
		本館以外	337	302	1,216.3	194.9	35	1,986.5	211.0
	専門図書館		64	62	665.0	140.6	2	1,478.5	167.3
17. ProQuest※	大学図書館	本館	499	358	1,131.9	156.4	141	2,921.6	154.6
		本館以外	337	178	982.6	190.3	159	1,647.5	203.6
	専門図書館		64	55	656.8	135.4	9	896.1	178.2
18. CiNii（機関定額制）	公共図書館	本館	307	291	8,792.9	323.1	16	26,374.5	495.3
		本館以外	325	319	3,103.2	353.0	6	14,221.5	339.0
	大学図書館	本館	499	63	1,010.5	168.3	436	1,728.2	154.1
		本館以外	337	33	665.8	205.0	304	1,364.7	195.7
	専門図書館		64	50	653.1	118.4	14	823.7	223.5

※印のデータベースについては公共図書館で提供している館がほとんどないため，公共図書館データは非掲載とした。

3.1.10　満足度調査

利用者に対する満足度調査の有無や内容とレファレンス質問受付件数との関係を調べたところ図表 3-1-17 及び図表 3-1-18 のようになった。全般に「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」館の方が行わなかった館よりも ARS が高い。例えば「公共図書館_町村立」では前者は 222.0 であるのに対し，後者は 121.9 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 16 と 275）。

調査の方法としては「1. 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」というのが最も一般的でかつ ARS 向上とも関係がありそうである。例えば「公共図書館_本館以外」ではこの方法で調査を行った館の ARS は 296.2 であるのに対し，後者は 167.7 にとどまっている（サンプル数はそれぞれ 288 と 4）。なお大学図書館に関しては「2. ない」と答えた館の方が「1. ある」と答えた館より ARS が高いように見えるものがあるが，これは先述の ARS 33,613 の館が「2. ない」と答えている影響が大きい。この館を除外すると「大学図書館_本館以外」などにおいても「1. ある」と回答した館の方が「2. ない」と回答した館より ARS が高くなる。

以上，利用者に対する満足度調査は ARS 向上に有効であるように思われる。

図表 3-1-17　利用者満足度調査の実施状況（問 54）

問 54　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りますか。

図書館タイプ		全回答館数	1. ある			2. ない		
			回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
公共図書館	本館	865	147	10,724.6	318.0	718	3,328.9	209.3
	本館以外	1,098	296	3,140.5	292.6	802	1,571.6	252.4
	都道府県立	58	35	24,870.5	532.5	23	13,984.9	461.5
	特別区立	161	81	2,281.8	159.8	80	5,668.5	530.3
	政令指定都市立	215	97	8,415.1	493.4	118	3,076.7	308.1
	その他市立	1,229	214	2,846.7	235.3	1015	2,286.6	226.2
	町村立	291	16	1,584.9	222.0	275	693.1	121.9
大学図書館	本館	574	99	2,385.0	186.0	475	1,226.5	136.8
	本館以外	388	61	1,362.2	210.0	327	1,183.6	274.4
	大学	860	151	2,084.0	196.0	709	1,335.1	207.0
	短期大学	72	7	609.4	215.2	65	269.6	108.2
	高等専門学校	22	2	132.0	59.5	20	88.8	28.2
専門図書館		107	10	888.8	142.3	97	532.4	123.8

図表 3-1-18　利用者満足度調査の方法（問 55）

問 55（問 54 副問）どのように行いましたか。次の 1～4 のうち該当するものをすべて選んでください。

調査の方法	図書館タイプ		全回答館数	0.（該当しない）			1.（該当する）		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
1. 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	公共図書館	本館	146	4	9,118.0	231.9	142	10,818.0	320.6
		本館以外	292	4	535.5	167.7	288	3,205.2	296.2
		都道府県立	35	1	6,765.0	153.8	34	25,403.0	543.6
		特別区立	80	2	3,400.0	50.6	78	2,265.3	163.6
		政令指定都市立	96	1	21,749.0	572.3	95	8,347.9	493.9
		その他市立	211	4	825.0	192.7	207	2,900.7	237.3
		町村立	16	0	NA	NA	16	1,584.9	222.0
	大学図書館	本館	99	5	6,437.4	126.8	94	2,169.5	189.1
		本館以外	60	1	1,482.0	185.3	59	1,338.9	205.1
		大学	150	6	5,611.5	136.5	144	1,933.3	196.2
		短期大学	7	0	NA	NA	7	609.4	215.2
		高等専門学校	2	0	NA	NA	2	132.0	59.5
2. レファレンスサービスだけを対象としたアンケート調査の一部として行った	公共図書館	本館	146	142	10,849.9	321.4	4	7,983.5	201.3
		本館以外	292	285	3,238.8	299.3	7	312.0	98.6
		都道府県立	35	33	25,470.3	544.1	2	14,974.5	340.3
		特別区立	80	80	2,293.7	160.8	0	NA	NA
		政令指定都市立	96	96	8,487.5	494.7	0	NA	NA
		その他市立	211	202	2,968.2	242.9	9	463.2	90.5
		町村立	16	16	1,584.9	222.0	0	NA	NA
	大学図書館	本館	99	94	2,179.8	189.8	5	6,243.8	114.0
		本館以外	60	59	1,319.6	206.8	1	2,625.0	82.0
		大学	150	144	1,932.1	197.4	6	5,640.7	108.6
		短期大学	7	7	609.4	215.2	0	NA	NA
		高等専門学校	2	2	132.0	59.5	0	NA	NA
3. 利用者のレファレンス質問に答えるたびに何らかの形で行った	公共図書館	本館	146	145	10,782.8	318.6	1	9,117.0	253.3
		本館以外	292	291	2,925.0	290.7	1	74,064.0	1,371.6
		都道府県立	35	33	23,857.2	515.5	2	41,590.5	812.4
		特別区立	80	80	2,293.7	160.8	0	NA	NA
		政令指定都市立	96	96	8,487.5	494.7	0	NA	NA
		その他市立	211	211	2,861.4	236.4	0	NA	NA
		町村立	16	16	1,584.9	222.0	0	NA	NA
	大学図書館	本館	99	99	2,385.0	186.0	0	NA	NA
		本館以外	60	59	1,331.5	197.4	1	1,923.0	641.0
		大学	150	149	2,081.5	190.8	1	1,923.0	641.0
		短期大学	7	7	609.4	215.2	0	NA	NA
		高等専門学校	2	2	132.0	59.5	0	NA	NA

専門図書館についてはこの設問に回答がないため非掲載とした。

3.1.11　ラーニングコモンズ

ラーニングコモンズの有無やそこにおける提供サービスとレファレンス質問の受付件数との関係を調べたところ図表 3-1-19 のようになった。「大学図書館_本館」ではラーニングコモンズを「1. 図書館の入館ゲート内に設置している」と答えた館は，そうでない館よりも ARS が高い。例えば「大学図書館_本館」で「1. 図書館の入館ゲート内に設置している」と答えた館の ARS は 208.4 であるのに対し，そうでない館の ARS は 133.2 にとどまる（サンプル数はそれぞれ 108 と 454）。「大学図書館_大学」については一見逆の傾向が見られるが，先述の ARS 33,613 の館を除外すると，設置していない館の ARS は 209.1 から 161.9 に下がる。したがって，設置している館の方が設置していない館よりも ARS が高くなる（設置している

館の ARS は 203.3 であるから)。またこれらの値は全般に,「3. 図書館の入館ゲート外に設置している」と答えた館の ARS よりも高い。例えば「大学図書館_本館」では入館ゲート内に設置している館の ARS は先述のように 208.4 であるのに対し,入館ゲート外に設置している館の ARS は 93.9 にとどまる(サンプル数はそれぞれ 108 と 38)。以上のことから,ラーニングコモンズは入館ゲート内に設置することが,ARS 向上に有効である可能性がある。

ラーニングコモンズで提供されているサービスとレファレンス質問受付件数との関係は図表 3-1-20 のようになった。図表 3-1-20 から「1. レファレンスサービス」そのものを提供している館は,提供していない館よりも ARS が高いことがわかる。例えば「大学図書館_本館」で「1. レファレンスサービス」を提供している館の ARS は 245.8 であるのに対し,提供していない館の ARS は 121.9 にとどまっている(サンプル数はそれぞれ 60 と 131)。同様に「4. 学部生・大学院生によるピアサポート」も ARS の向上に有効であるように思われる。例えば「大学図書館_本館以外」でこれを提供している館の ARS は 303.3 であるのに対し,提供していない館の ARS は 154.4 にとどまっている(サンプル数はそれぞれ 11 と 57)。また館のタイプによるが,「2. IT サポート」と「3. ライティングサポート」も有効である可能性がある。今後ラーニングコモンズの設置や改善を検討している大学図書館は考慮に入れるべき結果と言えよう。

図表 3-1-19　ラーニングコモンズの設置(問 52)

問 52 (大学図書館のみご回答ください。)貴館ではラーニングコモンズのためのスペースを設置していますか。

設置状況	図書館タイプ		全回答館数	0.(該当しない) 回答館数	0. レファレンス質問の平均受付件数	0. 職員一人当たり平均受付件数(ARS)	1.(該当する) 回答館数	1. レファレンス質問の平均受付件数	1. 職員一人当たり平均受付件数(ARS)
1. 図書館の入館ゲート内に設置している	大学図書館	本館	562	454	1,197.4	133.2	108	2,675.6	208.4
		本館以外	384	343	1,205.2	280.5	41	1,715.4	184.9
		大学	858	710	1,314.2	209.1	148	2,427.7	203.3
		短期大学	70	69	302.3	110.3	1	0.0	0.0
		高等専門学校	12	12	130.8	41.0	0	NA	NA
2. 図書館の入館ゲート内に設置を計画している	大学図書館	本館	562	520	1,479.8	151.9	42	1,503.0	95.6
		本館以外	384	370	1,256.3	272.7	14	1,349.8	208.9
		大学	858	804	1,506.2	213.6	54	1,507.3	125.2
		短期大学	70	70	298.0	108.8	0	NA	NA
		高等専門学校	12	11	101.6	31.1	1	451.0	150.3
3. 図書館の入館ゲート外に設置している	大学図書館	本館	562	524	1,523.1	151.6	38	908.0	93.9
		本館以外	384	373	1,272.7	275.7	11	818.7	87.6
		大学	858	817	1,530.5	213.7	41	1,024.3	96.7
		短期大学	70	64	306.6	111.5	6	207.0	79.3
		高等専門学校	12	10	129.7	40.2	2	136.0	45.3
4. 図書館の入館ゲート外に設置を計画している	大学図書館	本館	562	555	1,492.5	148.0	7	608.0	120.6
		本館以外	384	380	1,263.0	270.5	4	945.5	252.8
		大学	858	847	1,516.3	208.6	11	730.7	168.6
		短期大学	70	70	298.0	108.8	0	NA	NA
		高等専門学校	12	12	130.8	41.0	0	NA	NA
5. 設置していない	大学図書館	本館	562	193	1,988.0	159.3	369	1,216.6	141.6
		本館以外	384	68	1,469.9	178.5	316	1,214.5	290.1
		大学	858	250	1,925.9	168.6	608	1,333.7	224.3
		短期大学	70	7	177.4	68.0	63	311.4	113.3
		高等専門学校	12	3	241.0	80.3	9	94.0	27.9

図表 3-1-20　ラーニングコモンズにおける提供サービス（問 53）

問 53　大学（問 52 副問）貴館ではラーニングコモンズでどのような人的サービスを提供していますか（計画中も含む）。次の 1～6 のうち該当するものをすべて選んでください。

提供サービス	図書館タイプ		全回答館数	0.（該当しない）			1.（該当する）		
				回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)	回答館数	レファレンス質問の平均受付件数	職員一人当たり平均受付件数(ARS)
1. レファレンスサービス	大学図書館	本館	191	131	1,868.8	121.9	60	2,310.8	245.8
		本館以外	68	52	1,493.3	161.2	16	1,393.5	234.5
		大学	249	174	1,844.6	136.7	75	2,139.9	244.7
		短期大学	7	7	177.4	68.0	0	NA	NA
		高等専門学校	3	2	136.0	45.3	1	451.0	150.3
2. IT サポート	大学図書館	本館	191	130	1,872.8	149.1	61	2,295.0	185.7
		本館以外	68	51	1,143.8	128.7	17	2,447.9	327.6
		大学	249	173	1,734.9	146.7	76	2,385.6	220.5
		短期大学	7	5	187.8	67.5	2	151.5	69.1
		高等専門学校	3	3	241.0	80.3	0	NA	NA
3. ライティングサポート	大学図書館	本館	191	155	1,811.3	162.7	36	2,853.1	152.6
		本館以外	68	55	1,255.9	160.0	13	2,374.9	256.7
		大学	249	200	1,739.3	166.5	49	2,726.2	180.3
		短期大学	7	7	177.4	68.0	0	NA	NA
		高等専門学校	3	3	241.0	80.3	0	NA	NA
4. 学部生・大学院生によるピアサポート	大学図書館	本館	191	145	1,618.4	144.6	46	3,234.5	211.8
		本館以外	68	57	1,221.8	154.4	11	2,755.4	303.3
		大学	249	193	1,568.0	151.0	56	3,193.3	232.0
		短期大学	7	7	177.4	68.0	0	NA	NA
		高等専門学校	3	2	225.5	75.2	1	272.0	90.7
6. 人的サービスは提供していない	大学図書館	本館	191	113	2,348.1	193.0	78	1,514.4	114.2
		本館以外	68	31	1,843.0	249.1	37	1,157.2	119.3
		大学	249	140	2,296.0	208.2	109	1,467.9	119.1
		短期大学	7	2	151.5	69.1	5	187.8	67.5
		高等専門学校	3	2	361.5	120.5	1	0.0	0.0

3.2　図書館が取り組むことのできるサービスの可能性

3.2.1　はじめに

本節では，第 1 章で扱った質問紙調査で明らかになった図書館におけるレファレンスサービスの実態と比較しながら，第 2 章で扱った聴取調査の分析結果から見えた「国民」の情報・調査ニーズに対し，図書館が取り組むことのできるサービスの可能性について考察する。その際，サービスの先行事例として，国立国会図書館の「カレントアウェアネス・ポータル」に掲載されたサービスなどを参照する。

聴取調査の分析結果から，レファレンスサービスが「国民」に認知されていないことが明らかになった。また，図書館には「自分で検索すれば分かる」レベル以上の付加価値や付加情報サービスが求められていることもわかった。それらのニーズに対し，図書館が取り組むことのできるサービスの可能性について，特定領域の情報ニーズに対応するサービス，情報リテラシー育成に関するサービス，情報システム関連のサービス，「場」に関するサービスの四つに分けて順に考察し，最後に，サービスを支える環境の整備について述べる。

3.2.2　特定領域の情報ニーズに対応するサービス

3.2.2.1 「人」に関する情報サービス

聴取調査では，「人」から得られる情報が最も重要だという意見が各グループに共通して見られ，「人脈」を持つことの必要性も度々強調されていた。図書館に対しては，人的ネットワークを持った「人」に関する情報サービスが求められている。

地方の役所で人の情報を提供している例や，図書館だけではなく，市役所に尋ねて地域の人や資料を探すことが多いという意見があった。また，県レベルよりもさらに下のレベルの，地域に密着した人材のデータベースが必要だという指摘もあった。例えば，総務省の「地域人材ネット」[1]や埼玉県の「生涯学習ステーション」[2]など，図書館以外の行政機関による人材紹介サービスが知られている。このような，「人」に関する情報の提供は，図書館ではレフェラルサービスの範疇に入るサービスと考えられる。

質問紙調査でレフェラルサービスに関連する項目を見てみると，自館で解決できない質問への対応（問 41）では，公共，大学，専門図書館とも，それぞれ所属する自治体や類縁の図書館を紹介するという回答が最も多くなっており，行政機関や専門家に照会または紹介する機関は少数である。また，専門家との協力（問 51）については，全体の半数以上（65.5%）が図書館外の専門家等とは協力していない。大学図書館は他館種と比較して協力している機関の比率が高く（公共 25.8%，大学 43.7%，専門 25.6%），主に大学の教員・職員と協力している。公共図書館全体では，「小中学校の教師」「行政従事者」が多いものの，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」の比率が高くなっている。

以上のことから，図書館が各分野の人材に関する情報を整理し，専門家との協力等を通じて人脈を作っていくことで，「誰が何を知っているか」「どこに経験者や専門家がいるか」を特定できる情報（Know Who 情報）を収集・管理し，人と人を結びつけるサービスに活用できる可能性がある。また，直接「人」の情報を提供するだけでなく，特定コミュニティの情報を提供し，人とつながるための場を紹介するサービスの可能性も指摘できる。さらに，読書会や勉強会などの開催も，図書館が人とつながる場を提供するサービスとして有効だろう。

3.2.2.2　地域に関する情報サービス

聴取調査の結果から，図書館における地域資料の収集・提供の重要性が確認できた。地域資料の収集については，市販されていない地方誌・機関誌等の収集が必要との指摘もあった。さらに，Know Who 情報を含む地域情報の充実が期待されており，文献情報に限定されない地域に関する情報の提供が求められていることがわかった。また，「公共」であることが，地域の情報を収集する時の強みになると考えられていた。これらのことから，公共図書館における地域情報の収集・提供サービスの範囲をさらに拡充していく必要性があることが指摘できる。なお，地域資料の収集・提供にあたっては，「公文書管理法」や MLA 連携の動きにも留意する必要があるだろう。

東日本大震災以降，被災地でのボランティア活動促進のため情報支援を行った A-2 グループのインタビューでは，地域情報の発信を強く行っていくことが望まれていた。ただし，地域によっては，外部から来た者が情報発信を行うことが快く思われなかった例があったり，地域の中核的な団体に筋を通す必要性が指摘されていた。地域の情報発信を支援することは，サービスの一つとなり得る。また，地域との関係が深い地元の図書館が，外部から来た者と各地域の団体・組織との間を仲介するサービスの可能性もある。仲介サービスを提供するにあたっては，日常的に地域の団体・機関との関係を構築しておく必要があるだろう。例えば，日頃から自治会長と連絡を取り合う，あるいは一覧表を作っておくことや，社会福祉協議会と連携をとれるようにしておくことなどが考えられる。

質問紙調査の地域資料に関連した項目を見ると，公共図書館の 80.6%が「地域（郷土）資料室を設けている」（問 19）ことがわかる。レファレンスサービスと地域（郷土）資料サービスの関係（問 27）については，公共図書館で「両サービスを独立して行っている」という機関の比率が 18.5%と他館種と比較して高くなっているが，47.1%と最も高い比率を示しているのは，「その他」の特に区別していないという機関である。市販されていない図書やパンフレット類の地域の機関等が発行する資料（問 29）については，公共図書館の 88.2%が収集しており，自治体規模や本館・分館にかかわらず地域資料を収集していることがわかる。公共図書館が収集している資料の種類（問 30）は，「自治体が公表する資料」（97.1%），「地域の団体の発行する資料」（84.4%），「地域にある施設の案内」（59.6%）で大半を占める結果となっている。また，公共図書館の 35.5%が自館でレファレンスツールを作成しており（問 31），その内容は地域に関する新聞切抜きなどであることが確認できる。

公共図書館が地域との密接な関係を構築する方法として，「エンベディッド・ライブラリアン」という図書館サービスモデルが参考になる。エンベディッド・ライブラリアンとは，「日常の業務において，図書館を離れ，利用者が活動している場から，利用者と活動をともにしつつ情報サービスを提供している図書館司書」[3]を指している。エンベディッド・ライブラリアンは，主にサービス対象を限定・特定しやすい専門図書館と大学図書館で導入されてきたモデルであったが，最近では公共図書館においてもこの考え方を援用する事例が登場してきている。米国コロラド州ダグラス郡図書館のコミュニティ・レファレンスの取り組みでは，図書館員がコミュニティ内の組織と目標を共有し，協同しながらサービスを提供する方法が成果をあげている[4]。このように，コミュニティの中に自らを埋め込むようにして，地域と密接に関わりながらサービスを提供することは，地域に関する情報サービスを展開する際に効果を発揮するだろう。

また，地域情報の発信という点からは，公共図書館が Wikipedia の自地域に関する記事の作成や編集に協力するという，スペインのカタルーニャ州の図書館や米国ミネソタ州のミネアポリス中央図書館による活動にも注目しておきたい[5,6]。

3.2.2.3　行政に関する情報サービス

聴取調査の結果から，行政の情報，特に政府等の補助金情報について効率的に調査できるシステムが望まれていることがわかった。

東日本大震災時に被災地でボランティア等の活動に加わった A-1 グループのインタビューでは，非常時の NPO に関して，分野別に助成金情報や税金情報などをまとめて知らせてくれる中間支援組織はあるものの，乱立しているため情報を整理して押さえることができていないこと， NPO はリソース（人・金・モノ）が少ないため，情報入手に至るまでの労力を低く抑えたいと考えていることなどが指摘された。また，行政が保持している助成金や事例に関する情報が得られなかったことへの不満があり，行政と良い関係を作ることが大変であるという意見があった。ここに，情報を整理する役割を果たす図書館サービスの可能性を見ることができる。NPO と行政との関係作りを，地域の図書館が仲介できる可能性もあるかもしれない。

B-3 グループ（環境保全）のインタビューでは，平時においても，行政からの縦割りの情報をつないで，地域の必要な人に届ける必要性が指摘された。行政職員が豊富な人脈を持ち，直接住民からの申請や要求を行政ルート以外のルートを通して提供する体制が求められるとの意見，インターネットで流されている情報は不親切であるとの意見も示された。ここにも，助成金情報の集約・提供から申請書作成までをトータルで支援するサービスの可能性がある。

この他，同じ B-3 グループで，自治体から定期的に送られてくる情報が，社会的活動にとって有益であるとの指摘もあり，自治体の行っている“カレントアウェアネスサービス”の有効性が確認できる。図書館自身のカレントアウェアネスサービスが有効に機能する可能性があり，行政組織の中で，どの部署がどのような情報を市民に提供しているのかを把

握し，サービス設計の参考にする必要もあるだろう。

質問紙調査のカレントアウェアネスサービスに関連した項目を見ると，利用者に対する直接支援（問 3）の中で，「SDI サービス」を，レファレンスサービスとしてか否かを問わず，実施している機関は全体の 11.6%であり，9 割近くが SDI サービス自体実施していない。専門図書館は他館種より実施している機関の比率が高いものの，実施率は 19.7%にとどまっている。

なお，カレントアウェアネスサービスは，本来は，サービス受容者との関係構築に依拠するアナログなサービスであり，その品質は，個人の情報ニーズに対する深い理解に立脚しているものであると言われている[7]。図書館員と利用者との関係を創り出すものとして，双方向性を持ったカレントアウェアネスサービスを提供することが求められる。

3.2.2.4　農業に関する情報サービス

聴取調査で対象とした農林水産業関係者のうち，B-1 グループ（六次産業化）のインタビュー対象者は，諸々の理由によりいずれも図書館の情報サービスを利用していない人々であった。このような人々が行ってきた情報収集活動に注目すると，そこに農業情報に関する新たなサービスの可能性や，既存サービスを広報することの必要性を見出すことができる。

まず，農業分野では，ニーズが少ないため文献資料が少ない領域があることが指摘されていた。情報が少ない領域について，図書館が情報発信を支援したり，あるいは自ら行うことによって，情報の生産に貢献するサービスの可能性がある。

次に，農業経営や農業技術などの高度な情報，有機農業の現場に必要な情報などについては，参考となる文献がなく，専門家や先輩に直接聞いて情報を入手したという発言があった。ここには，農業の先達や研究者等を紹介し，文献には表れていない情報の入手を支援するサービスの可能性がある。また，専門家にアクセスするための支援を行うサービスの広報により，農業分野における潜在的利用者の利用が促進されるかもしれない。さらに，農業経営の数値情報に参考となる例がなく，自分で作るしかなかったとの意見から類推すると，実践に即した農業に関するビジネス支援の必要性もあるのかもしれない。

有機農業のシステムや基準に関する情報が国内になかったため，インターネットで海外から英語の情報を入手したという経験談からは，海外の立法情報等に関する最新の情報などを届けるサービスの可能性が考えられる。

六次産業化においては必要な情報自体が多様であり，これらをまとめて情報提供できる機関や組織はないとの認識も示された。図書館が六次産業化に必要とされる様々な情報を把握し，サービス可能な範囲を示すことも，図書館サービスの利用促進には効果があるだろう。

農業全体の実情が外部に知られていないため，情報発信していかなければならないという意見に対しては，農業界の情報発信活動を支援するサービスの可能性がある。農林水産業従事者を対象とした属性 B の他グループでも，農作業についての情報にはその土地特有

のものがあり，一般化できない部分があるという意見や，フィールドで得られた経験を加味した情報の重要性を指摘する発言があった。一般的な情報だけではなく，地域特有の情報を収集・蓄積し公開するサービスの可能性がある。

質問紙調査の結果から，全体の約 7 割が特定の利用者群を想定した活動（問 50）をしていないことが確認できる。「特に第一次産業に従事する人に対する支援サービス」を行っているのは全体の 1.0%に過ぎず，農業関係に特化した図書館の活動が非常に少ないことが推測できる。館種別に見ると，専門図書館で利用者群を特定した活動をしている機関の比率が 52.7%と最も高くなっている。公共図書館を自治体種別で見ると，都道府県立では 73.3%が特定の利用者群を想定しているものの，「行政関係者」（46.7%），「就業，資格取得希望者」（46.7%），「民間企業，ビジネス関係者」（43.3%）といった利用者層が上位を占めており，「一次産業従事者」は 6.7%にとどまっている。同様に，政令指定都市立（0.8%），その他市立（1.7%），町村立（1.3%）と，いずれにおいても「一次産業従事者」を想定した活動の比率は相対的に低い。

南米のチリやコロンビアには，農村部での農業関係情報の入手を公共図書館が支援する農業支援活動の事例があり[8]，農業従事者を特に重視した活動が行われていることがわかる。

3.2.3　情報リテラシー育成に関するサービス

3.2.3.1　情報入手のためのリテラシー育成

A-2 グループ（情報ボランティア）のインタビューでは，情報入手の際に，信頼できる一次情報を持つ人といかにつながるかが重要との指摘があった。また，地域の中の情報，地域と外をつなぐ情報，全国的な動きを取り入れる情報など，いくつか情報のレベルがあること，その情報のレベルごとに入手先が異なるため，NPO，行政，マスコミ，インターネット（SNS 等）など多様な情報入手ルートの特性を把握し，どのルートを誰に対してつなぐかが重要と考えられていることなどがわかった。「一次情報」という考え方とその重要性や，情報入手ルートの特性を理解することなどを，情報リテラシー支援プログラムの中で強調していく必要性が読み取れる。

なお，公開されたもの以外の未公開行政文書について，公開質問状や情報公開請求により必要な情報を入手していることが指摘されていた。公開された情報については，「こういう情報は公開されている」ということが明らかにできないだろうかという意見があった。未公開行政文書の入手方法なども，情報リテラシー支援プログラムで取り組むべき領域と考えることができる。

3.2.3.2　情報評価のためのリテラシー育成

聴取調査では，情報を吟味することの重要性を指摘する発言が各グループで見られた。口コミをはじめ，Face to Face の伝達は有用であるが真贋がはっきりしないことがあるとの認識が示された。また，Twitter や Facebook の普及により一次情報の発信者が増えたが，これらにおいても疑わしいものも出回っているとの指摘があった。その一方で，それらの

情報の真偽を見抜く技能の必要性が指摘されていた。さらに，東日本大震災のような非常時における情報発信の重要性と，情報の受け手に情報の鮮度や確かさを判断する役割があるとの意見があった。これらのことから，情報を評価する情報リテラシーの育成を支援するサービスが必要であると考えることができよう。

なお，信頼できる人から発せられた情報であるとしても，テキストに起こされた情報にはバイアスが加わる余地があるため，意思決定においてはヒントとしてのみ使うという発言があった。テキストに起こされた情報を深く解釈する技能に焦点を当てた情報リテラシー支援プログラムの可能性があるだろう。

3.2.3.3　情報組織化のためのリテラシー育成

A-3 グループ（後方支援ボランティア）のインタビューでは，災害復旧支援の際に，物を提供できる人に関する情報と，物そのものに関する情報とをリスト化する活動が行われたという発言があった。また，C-2 グループ（自然科学分野の研究従事者）では，日本中の鳥の本 1 万件のリストを作成した例の紹介があり，B-3 グループ（環境保全）では，生物の基礎情報を集めたデータベースを自ら構築したという話もあった。さらに，B-3 グループ（環境保全）からは，本で入手できる一般的な情報と違い，地域の野外活動でいつも通っているフィールドについての情報は，自分たちでまとめるしかないという意見があった。そして，フィールドをベースにした活動で得られた情報を，常により良いものに更新しながら共有できるシステムが求められていた。以上のように，聴取調査の結果から，様々な情報組織化の活動が行われていることがわかった。

リスト化やレファレンスツールの構築など，情報を組織化することは，図書館が永年培ってきた技能の一つであるため，そのノウハウを伝える情報リテラシー支援プログラムを提供する可能性を見ることができる。

3.2.3.4　情報発信のためのリテラシー育成

災害発生時における新聞社の情報発信の形態として，記者が見たものを見たままに書き署名記事とする形式をとったという発言があった。また，情報をいつ時点の情報かを明らかにした上で発信することの重要性についても指摘があった。有用な情報を発信する能力の必要性を指摘したものであり，図書館の情報リテラシー支援プログラムで力を入れるべきポイントであると考えられる。

なお，非常時には迅速な情報共有が必要なことから，著作権や守秘義務などの法規則の厳守に対する疑問が呈されていた。情報リテラシー支援プログラムの中で，法に優先される価値についての理解等に関する議論も取り上げていく必要があるものと思われる。

大手メディアの情報収集・発信活動が地域的に偏ったことにより，支援しようとする人々に情報が届かない“情報の空白地帯”が存在したとの指摘があった。このような“空白地帯”を作らないためには，地域の人々が情報発信スキルを持つことが重要であろう。さらに，時間の経過とともに情報が発信されなくなっている現状に対し，継続的な情報発信が

求められていた。地域における持続的な情報発信活動や，非常時の情報流通について，情報リテラシープログラムの一環として取り組む必要性が読み取れる。

以上の情報リテラシー育成に関するサービスの可能性と関連して，質問紙調査の結果から，情報リテラシー支援講座の開催状況（問 3）を確認すると，全体の約 7 割の機関が開催していないことがわかる。特に公共図書館では，開催していない機関の比率が 89.0%と他館種に比較して最も高くなっている。

図書館がインターネット上の情報源を利用する際の情報評価に関連する項目（問 34，問 36）を見ると，全体の 72.8%がウェブサイトの優先付けをしており，80.6%が提供する情報の特性を利用者に伝えていることがわかる。特に公共図書館では，情報の特性を伝えている機関の比率が 84.6%と他館種に比較して最も高くなっており，都道府県・特別区・政令指定都市の本館では 9 割以上が伝えていると回答している。これらの調査結果から，図書館では日常的に情報の評価が行われていることが確認できるため，その評価の手法を一般にも伝えていくことが求められるだろう。

市民を対象とした情報リテラシー支援活動の先行事例として，公共図書館が市民による様々なオンラインサービスの利用を支援する重要な役割を果たすことを目的に，英国図書館長協会が実施した，「情報提供」プロジェクトが挙げられる[9]。

3.2.4　情報システム関連のサービス

情報環境が発達したこれからのレファレンスサービスにおいては，自ら情報を発見できる環境を整備していくことも，重要な要素の一つであると考えられる。そこで次に，図書館の情報システム関連のサービスについて見ていきたい。

3.2.4.1　検索システム

聴取調査の結果から，図書館が提供している蔵書検索システム（OPAC）に対する評価が非常に低いことがわかった。検索項目については，書誌データだけではなく，内容情報まで確認できないと役立たないと考えられていた。さらに，Amazon や Google のようなデータベースがあるとよいという意見から，高機能の検索システムが求められており，図書館コレクションの一部として，資料のデジタル化や全文データベースの必要性を指摘されていることがわかった。また，大学と公共図書館等との館種を超えた横断的な蔵書検索システムの必要性が指摘されていた。収録範囲については，大規模大学図書館で OPAC 未収録資料を目録カードで別途探索する必要があったという発言や，遠方の図書館の所蔵情報しか表示されなかった時に，本当に近隣の図書館にはないのか疑念を持つという意見があった。収録範囲を明確にするためには，所蔵資料に関する目録の遡及入力を完遂し，OPAC で所蔵資料を網羅的に検索できる環境を整備する必要があるだろう。

図書館の検索システムの機能拡張を考える場合，国内の大学図書館でも最近導入が進み

始めた「ディスカバリ・インターフェース」に注目する必要がある[10,11,12]。2012 年に正式公開された「国立国会図書館サーチ」も，同様の仕組みを利用して構築されており[13]，検索対象の拡大が期待されている。また，「カーリル」は，複数の図書館の蔵書と Amazon 等の書誌データベースを同時に検索する統合検索を実現し，全国の図書館の蔵書情報と貸出状況を簡単に検索できるサービスであり[14]，利便性の高いものとなっている。

3.2.4.2　デジタル化

研究従事者に対する聴取調査の結果から，人文系（C-1 グループ）においても，学術論文のデジタル化とオープンアクセスに対するニーズが高いことが確認できた。研究に必要な情報を入手する際に，機関リポジトリが利用されており，図書館が率先して学会や大学紀要論文のデジタル化をすすめ，オープンアクセスで提供してほしいという要望があった。なお，必要な学術論文がインターネット上に公開されるようになって，図書館を利用する機会が減っているという発言があった。図書館間相互利用サービスのうち，文献複写サービスの必要性が低下してきていることがうかがえる。図書館が行っているサービスの中で，文献複写サービスに置く比重についてさらなる検討が必要になるかもしれない。

また，大学や博物館等がインターネットで提供している貴重書等の画像データが利用されており，所蔵資料のデジタル化と一般公開が図書館による大学の社会貢献事業の一つとして高く評価されていることもわかった。ただし，デジタルアーカイブの構築が進んだ場合でも，研究分野によっては原本を見ることへの強いニーズがあるとの意見には留意が必要だろう。

東日本大震災の被災地の図書館では，失われた郷土資料コレクションを復旧させることが，これからの課題となっているという指摘があった。郷土資料のように，他の資料では代替不可能なユニーク・コレクションをデジタル化し分散サーバ上に保存することを，今後のリスクマネジメントの手法の一つとして考えることができる。

デジタル化という面からは，震災に関するアーカイブを構築することが図書館の新しい役割として認識されており，図書館が中心となって災害後初期よりデータの収集を行うことが期待されていた。地域の昔の写真などを図書館がアーカイブとして保存・公開するサービスの可能性も考えられる。

質問紙調査の結果では，レファレンスサービスとしてか否かを問わず，「デジタルアーカイブのコンテンツ作成」（問 4）を実施している機関は，全体の 16.2%である。館種別に見ると，公共 10.0%，大学 27.4%，専門 21.7%であり，公共図書館で実施している比率が低いことがわかる。また，大規模災害時の対応（問 62）として，「資料のデジタル化を支援する」と回答した機関は，全体の 0.6%にあたる 22 機関であり，うち 16 機関は大学図書館である。

学術情報については，科学技術・学術審議会学術分科会研究環境基盤部会学術情報基盤作業部会における一連の審議内容から，今後，国内でデジタル化とオープンアクセスが一層推進されることが予想できる[15,16,17]。地域資料のデジタル化については，公共図書館を中心とした取り組みに期待したい。

3.2.5 「場」に関するサービス

レファレンスサービスは人と情報を結びつけることを基本とするものであるが，その基盤である「場」を整備していくことも，サービスの重要な要素であると考えられる。そこで次に，図書館の「場」に関するサービスについて見ていきたい。

3.2.5.1 非常時に場を提供するサービス

グループ A のインタビューの中で，非常時には，情報をインターネットで配信するだけでなく，リアルな場に届ける必要性が指摘されていた。被災地では，交流スペース，情報センター，メディアセンター機能を持った図書館施設があれば心強いという発言があった。また，町なかにあって，パソコン使い放題，電気使い放題の施設があれば重宝されるという指摘もあった。これらのニーズに対し，図書館が，公共施設としての知名度の高さを利用して，そのリアルな「場」となる可能性がある。特に，非常時には，図書館をボランティアセンターや各種情報のセンターとして利用してもらうことも考えられる。

質問紙調査のインターネット環境に関する設問（問 20）から，全体の約 8 割が何らかの形でアクセス環境を提供していることが確認できる。館種別では，大学図書館 95.0%，公共図書館 70.8%，専門図書館 65.7%であり，大学図書館で IT 環境整備が一歩進んでいる状況がうかがえる。また，公共図書館の中では，都道府県立が 98.3%と際立って高くなっている。非常時に人々の情報活動を支える「場」として機能することが十分可能だと考えられる。なお，聴取調査では，非常時の情報入手や情報伝達における電源の確保の重要性が指摘されていたため，図書館が停電にも対応できる発電装置を備えておき，情報機器の充電が必要な人々に電源を供給するというサービスもありえる。

3.2.5.2 つながりの場としてのサービス

聴取調査の中で，「本を仲介に地域の人をつなぐ場所」として，公共図書館がふさわしいとの意見があった。特に小さな子どもを持つ母親達が集まり，つながりを作って助け合い，子どもたちに地域を愛する気持ちを芽生えさせる場所として，図書館が想定されていた。また，子ども連れの利用者が長時間滞在できるよう必要な設備を備えた図書館を期待する声もあった。公共図書館で会議室が借りられることがメリットとして認識されていることからも，図書館のスペースの提供が地域住民に歓迎されていることがわかった。公共図書館が，子ども連れにも配慮して，地域のつながりを作る交流の場となることで，新たな情報交換を促進する可能性がある。

3.2.5.3 情報発信の場としてのサービス

聴取調査では，発表会，展示会，フォーラム等の様々な行事の場として図書館が利用されていることがわかった。一方では，ボランティア団体の資料を図書館に置いてもらえると認識されていないことも明らかになった。公共図書館を「情報提供の場」として活用できるこ

とを積極的に広報し，地域の情報発信を支援するサービスを行う必要性が見て取れる。

また，体験から掴んだ情報の重要性が指摘されていたことから，特に子どもたちを，本に書かれた情報につなぐだけのサービスから，その先にある体験につなげるサービスの可能性を見ることができる。この体験につなぐという面からは，様々な創作活動を育む場である「メイカースペース」の提供が，米国の公共図書館で盛んになっているという動向に注目しておきたい[18,19]。

3.2.5.4　学習の場としてのサービス

B-2 グループ（地域おこし）の聴取調査の中で出た学生時代の経験談から，大学図書館でグループや個人での学習環境を整備することの有効性が読みとれる。

質問紙調査で，学習支援のための設備の提供に関する項目（問 21）を見てみると，大学図書館の提供率が他館種に比べて総じて高くなっている。大学図書館に限定して，「ラーニングコモンズ」の設置状況を尋ねた結果，約 25%の機関が「設置している」か「設置を計画している」していることがわかる。設置場所は「図書館の入館ゲート内」が約 20%で最も多い。大学図書館が，学習のための「場」の提供に，より積極的に取組む姿勢が見て取れる。

ただし，設置または計画中の 315 機関が，ラーニングコモンズで提供している人的サービスについて尋ねた結果によると（問 53），まず「IT サポート」が 28.9%，次に「レファレンスサービス」が 28.3%，続いて「学部生・大学院生によるピアサポート」が 21.3%である。私立大学は「IT サポート」が，国立大学は「ピアサポート」がそれぞれ最も多く，次いで「レファレンスサービス」の順になっている。その一方で，「人的サービスは提供していない」という機関の比率が 43.5%と最大となっている。このことから，「場」の提供と人的サービスの提供は必ずしも連動していないことがわかる。ラーニングコモンズについては，国内の大学図書館が様々な取り組みを始めており[20,21]，今後，人的サービスをも兼ね備えた学習の「場」の整備が進むことが期待される。

3.2.5.5 「雰囲気」を提供するサービス

聴取調査の結果から，図書館の「場」が持っている「雰囲気」が高く評価されていることが確認できた。いろいろな関係の本が並んだ書棚の前に立つと大きな刺激を受けることが，「図書館のいちばんすごいところ」だという意見があった。本をただ並べるだけでなく，一定のコンセプトのもとでコーナーに整理したり，書庫の資料と定期的に入れ替えたりするような活動が求められていたことから，セレンディピティを高める書棚作りがサービスとなる可能性が指摘できる。

また，書棚に限らず，図書館の建物全体から刺激を受けることに価値を見出している人もいた。図書館で，その場の雰囲気を含めて複合的に得る情報は，インターネットで得られる情報とは相違があるという意見もあった。図書館が持つ「雰囲気」の価値を評価する声に応え，図書館の場が持つ力をさらに強化する方向も考えられるだろう。

3.2.6　サービスを支える環境の整備

3.2.6.1　図書館サービスの広報及び図書館員の姿勢

聴取調査の結果から，図書館のレファレンスサービスが，ほとんど知られていないということは改めて確認できた。それでは，図書館は，レファレンスサービスを周知するために，どのような努力をしているのだろうか。

質問紙調査では，レファレンスサービスの課題（問 58）として，全体の 22.6%が「利用者から質問が来ない（利用されていない）」ことを挙げており，特に大学図書館でこのことを課題としている機関の比率が高い（30.0%）。レファレンスサービスの広報手段（問 14）については，全体で，「パンフレット」（64.0%），「ウェブサイト」（42.4%），「館内の掲示や表示」（37.5%）の順に多くなっており，主に来館者を対象とした広報が行われていることがわかる。また，「ミニブログ」（0.8%），「ブログ」（0.7%），「SNS」（0.3%）など，新しいメディアはほとんど使われていないことも確認できる。なお，全体の 17.8%が「広報を行っていない」と回答しており，館種別では専門図書館が 36.8%と最も高い比率を示している。

一方，「どのようにしたらレファレンスサービスの利用が増えると考えているか」という設問（問 15）に対しては，全体で「もっと職員の力量を上げる」（66.9%）に次いで，「もっと広報活動をする」（63.5%）が挙げられており，広報の必要性を認識していることが確認できる。館種別に見ると，それぞれ前出の 2 点に次いで，公共図書館で「フロアワークをまめにする」（58.1%），「もっとレファレンスサービスのための資料を揃える」（57.5%），大学図書館で，「フロアワークをまめにする」（37.1%），「Web を介したレファレンスサービスを充実させる」（36.8%），専門図書館で「もっとレファレンスサービスのための資料を揃える」（31.6%）の順になっている。

以上のことから，図書館サービス，特にレファレンスサービスのビジビリティを向上させるために，現状よりもさらに効果的な広報活動や積極的なサービスの姿勢を示していくことが必要であることが指摘できる。

3.2.6.2　ソーシャルメディアの活用（技術の問題）

聴取調査の B-2 グループ（地域おこし）の場合，ソーシャルメディアを活用して豊かな人的ネットワークが形成され，活動に必要な情報は，信頼できる人から信頼できる情報が持ち込まれていた。情報入手，情報交換の場として SNS が必須のものとなっていた実態から，図書館がソーシャルメディアを利用して情報交換の場に参入し，情報サービスを展開できる可能性を考えることができる。

質問紙調査の結果から，まず図書館のウェブサイト開設状況（問 42）を確認すると，全体の 82.3%が，館種別に見ると，公共の 82.0%，大学の 85.9%，専門の 61.2%が開設していることがわかる。しかし，ウェブサイトを開設している図書館のうち，レファレンスサービスを紹介するページがあるのは，全体の 20.1%の機関にすぎない（問 43）。また，図書

館のウェブサイトで活用しているサービス（問 44）については，71.0%の機関が特定のサービスは活用しておらず，「Twitter」（4.8%），「ブログ」（4.3%），「Facebook」（1.8%），「はてなブックマーク」（0.3%），「mixi」（0.1%）と，いずれも少数である。それらのサービスを用いて行っている活動（問 45）は，「イベント・講座等の案内」「自館の休館日などの情報提供」「新着図書の案内」が多く，ソーシャルメディアが持つ双方向性を活かしたサービスとしては，ほとんど利用されていないことがわかる。

さらに，レファレンス質問の受付手段（問 38）を見ると，「電子メール」は 52.0%，「Web フォーム」は 15.7%であり，インターネットを経由した質問の受付が半数以上の機関で採用されていることがわかる。しかしながら，ソーシャルメディア系は，Twitter などの「ミニブログ」（0.5%），「SNS」（0.3%），「ブログ」（0.1%），「チャット」（0.1%）と，ほとんど利用されていない。質問の受付にウェブを使わない理由（問 39）としては，「IT 環境が整っていない」（34.4%），「人手が足りない」（27.2%）が主である一方，「あまり利用があるとは思えない」という回答が 12.4%ある。

以上のことから，図書館では，世の中で急速に普及しているメディアへの対応が遅れていることが確認できる。図書館関係の雑誌でもソーシャルメディアに関する特集記事[22,23]が組まれていることなどから，今後，図書館サービスにおけるソーシャルメディアの活用が進んでいくことが予想される。なお，新しい情報技術を図書館サービスに取り入れる際には，将来的に陳腐化することを想定しておく必要もあるだろう。

3.2.6.3　図書館におけるナレッジマネジメント（知識の問題）

聴取調査の中で，図書館の種類や図書館員の経験レベルによって，サービスの質に差があることが指摘されていた。図書館サービスに必要な知識を集約し共有する方法として，ナレッジマネジメントに目を向ける必要があると考える。ナレッジマネジメントを導入することにより，図書館活動にかかわる個々の知識や知識資産を組織的に集結・共有し，サービスの効率を高めたり，価値を生み出したりすることが期待できる。

国立国会図書館では，レファレンスサービスを担う部署においてナレッジマネジメントの取り組みがなされており，そのためのツールとして，“インフォメーションカード”“FAQ 機能”，“REX”“リサーチ・ナビ”“レファレンス受理処理”，そしてレファレンス協同データベースが利用されている[24]。質問紙調査の中で，提示されたツールに相当するものについて，その作成・活用状況を確認してみたい。

レファレンスサービスとしてか否かを問わず，「パスファインダーや調べ方のガイドなどの作成・配布」を実施しているのは，全体の 38.9%の機関であり，6 割は実施していない（問 4）。「レファレンス事例の記録」をしている機関は全体の約 7 割であるが，その事例を自館または他機関が代わって公開しているのは全体の 22.3%であり，残りの約 8 割が公開していない（問 5）。レファレンスサービス事例の記録について，さらに詳しく見てみると（問 10），「記録している」（29.5%）または「選択して記録している」（43.0%）を合わせて全体の約 7 割となることがわかる。館種別では，公共図書館では記録している機関の比率が高

く，自治体規模が大きくなるほど記録率が高くなっている。大学図書館では，約 4 割の機関が記録していない。事例の記録媒体（問 11）は，「レファレンス処理票」を使用している機関が全体の 8 割近くあり，次が「ノート」（21.1%），「レファレンス協同データベース」（13.4%）である。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」（85.0%）と「独自データベース」（63.3%）を使用している機関の割合が目立って多い。記録している質問としては，難易度が高い質問の比率が高い（問 12）。記録したものの利用については，「同様の質問への迅速な対応」（81.2%）が最も多い（問 13）。他方，レファレンスサービスの課題（問 58）では，「レファレンス事例をデータ化し蓄積できていない」ことが全体の 44.1%で 2 位となっており，大学図書館と専門図書館では，それぞれ 1 位の課題となっている。

以上のことから，ナレッジマネジメントのツールとしてレファレンス事例のデータベースを利用するには，未だデータの蓄積・共有が不十分ではあることが指摘できる。しかしながら，各機関がレファレンス事例のデータ化と蓄積を課題と認識していることに，今後の発展の可能性を見ることができる。

3.2.7　おわりに

本節では，聴取調査と質問紙調査の結果を比較しながら，図書館が取り組むことのできるサービスの可能性について考えてきた。ここに挙げたサービスの可能性を通覧すると，そのほとんどについて，図書館の既存サービスの機能拡張により対応が可能だということがわかる。図書館の種類や置かれている環境によって，それぞれできることには違いがあるのは当然である。しかし，図書館のサービスには様々なモデル[25]がありえることを理解し，ユーザーの視点に立ってあらゆる可能性を追求してく中で，新たなサービスを発展させていくことが求められているのではないだろうか。

（注）

1 “地域人材ネット”. 総務省. http://www.soumu.go.jp/ganbaru/jinzai/index.html, (参照 2013-03-15).

2 “生涯学習ステーション”. 埼玉県. http://www.pref.saitama.lg.jp/site/station/, (参照 2013-03-15).

3 鎌田均. エンベディッド・ライブラリアン：図書館サービスモデルの米国における動向. カレントアウェアネス. 2011, (309), p. 6-9.

4 依田紀久. “情報が至る所にある時代の公共図書館員の活躍の場所は？”. カレントアウェアネス・ポータル. E1309, http://current.ndl.go.jp/e1309, (参照 2013-03-15).

5 菊池信彦. “カタルーニャ州の公共図書館と Wikipedia が記事入力で協力”. カレントアウェアネス・ポータル. E1345, http://current.ndl.go.jp/e1345, (参照 2013-03-15).

6 国立国会図書館. “図書館資料を使って地元の歴史に関する Wikipedia の記事を充実させるイベント（米国）”. カレントアウェアネス・ポータル. http://current.ndl.go.jp/node/19871, (参照 2013-03-15).

[7] 依田紀久. “カレントアウェアネスサービスは情報の配信だけで十分か？”. カレントアウェアネス・ポータル. E1365, http://current.ndl.go.jp/e1365, (参照 2013-03-15).

[8] 国立国会図書館. “コロンビアの公共図書館の農業支援活動”. カレントアウェアネス・ポータル. http://current.ndl.go.jp/node/22082, (参照 2013-03-15).

[9] 依田紀久. “公共図書館をオンラインサービスのアクセス拠点に（英国）”. カレントアウェアネス・ポータル. E1335, http://current.ndl.go.jp/e1335, (参照 2013-03-15).

[10] 片岡真ほか. 図書館の検索インターフェースとユーザ支援技術. メディア教育研究. 2011, 7(2), p. S19-S31.

[11] 片岡真. ディスカバリ・インターフェース（次世代 OPAC）の実装と今後の展望. カレントアウェアネス. 2010, (305), p. 11-15.

[12] 飯野勝則. ウェブスケールディスカバリの衝撃. カレントアウェアネス. 2012, (312), p. 18-22.

[13] 原田隆史. 国立国会図書館サーチとディスカバリインタフェース. カレントアウェアネス. 2012, (311), p. 2-4.

[14] 吉本龍司. 進化する図書館蔵書検索サイト「カーリル」. 情報管理. 2012, 55(2), p. 97-105.

[15] 科学技術・学術審議会 学術分科会 研究環境基盤部会 学術情報基盤作業部会. “大学図書館の整備について（審議のまとめ）（平成 22 年 12 月）”. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/1301602.htm, (参照 2013-03-15).

[16] 科学技術・学術審議会 学術分科会 研究環境基盤部会 学術情報基盤作業部会. “学術情報の国際発信・流通力強化に向けた基盤整備の充実について（平成 24 年 7 月）”. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/1324880.htm, (参照 2013-03-15).

[17] 科学技術・学術審議会 学術分科会 研究環境基盤部会 学術情報基盤作業部会. “学修環境充実のための学術情報基盤の整備について（論点ペーパー）（平成 24 年 10 月 19 日）（研究環境基盤部会 学術情報基盤作業部会（第 54 回）配付資料）”. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/002-1/siryo/attach/1327124.htm, (参照 2013-03-15).

[18] 依田紀久. “様々な創作活動を育む場所—メイカースペースを公共図書館に”. カレントアウェアネス・ポータル. E1378, http://current.ndl.go.jp/e1378, (参照 2013-03-15).

[19] Britton, L. et al. The makings of maker spaces. Library Journal. 2012, 137(16), p. 20-28.

[20] 上原恵美, 赤井規晃, 堀一成. ラーニング・コモンズ：そこで何をするのか, 何がやれるのか. 図書館界. 2011, 63(3), p. 254-259.

[21] 加藤信哉, 小山憲司(編訳). ラーニング・コモンズ：大学図書館の新しいかたち. 勁草書房, 2012, 290p.

[22] 特集: ソーシャルサービス活用指南. 情報の科学と技術. 2011, 61(2), p. 51-81.

[23] 特集: ソーシャルメディアが広げる図書館の「輪」と「場」. 現代の図書館. 2012, 50(2), p. 63-132.

[24] 兼松芳之. 図書館サービスにおけるナレッジマネジメントツール(ナレッジマネジメントにおける Web 活用). 情報の科学と技術. 2012, 62(7), p. 288-295.

[25] 依田紀久. "多様な図書館サービスモデルの理解に向けて＜文献紹介＞". カレントアウェアネス・ポータル. E1349, http://current.ndl.go.jp/e1349, (参照 2013-03-15).

3.3　図書館に対する認識を新たにするアプローチ

本節では，国民の図書館に対する認識を新たにするために，取り組み課題を提示する。まず今回の調査から，なぜ認識を新たにすることが必要なのか，また認識を新たにするためにどのような働きかけが必要なのかについて分析する。その上で，具体的な手段として広報や新しいサービスの実施などの方策について検討する。

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

ここではまず，聴取結果について，各グループの人たちが「調査活動」をどのように行っているのか，また，「情報共有・交換」をどのように行っているのか，という二つの情報行動の側面に着目して，改めて実際の姿を確認していく。その上で，そのような実際の情報活動の中で醸成された図書館・図書館員に対する認識や期待について確認していく。これにより明らかになるのは，端的に言えば，過去のサービスの利用経験から図書館のイメージが形成され，図書館を自らの情報活動において有効なものとしてはあまり期待していない，という実態である。

次に，質問紙調査の結果をもとに現在のサービスの実態を確認していく。ここで明らかになるのは，図書館では全国的に見て，上記の情報活動を支援し得る，あるいは，期待に応え得るサービスを実施しているところが，わずかではあるが存在しているという実態である。もちろんサービスを実施する図書館が，聴取調査に協力いただいた方々が実際に利用する（あるいは，できる）所であるかどうかは別問題である。しかし，少なくともここに，人々が図書館に対する認識を新たすることができるように，取り組みを強化していく必要性や，実際に行われているサービスの利用促進を働きかけていく必要性を見出すことができると考えられる。

3.3.1.1 「調査活動」の実際

まず，今回の聴取調査に協力いただいた人たちが，どのような情報をどのように調べているのかについて見ていく。

A グループ（リスク時の生活支援者）が求める特徴的な情報としては，現在の課題を認識し解決するための“リアルタイムの情報”がある。特に必要とされているのは，「人」からの一次情報，すなわち，要支援者や仲介組織や行政組織などに属する者からの加工されていない“今の情報”であった。そして，状況は刻々と変化していくため，これらの情報がその時々に支援者側に有効であるためには，いつ発せられた情報であるかが重要であり，言い換えれば情報に「有効期限」があるという特徴があった。

ここで用いられている情報収集方法は，情報を持つ「人」に直接アクセスし，情報を聴取する，というものである。すなわち Face to Face のやり取りや，ネットワークが使用可能な環境下においてはそれを合わせて利用して情報が収集されていた。

このように，“今の情報”を必要とし，「人」を介した情報収集行動を主とするため，図

書館の文献情報を中心とするストック情報は,A グループにおける情報要求にはあまり有効ではないと思われる。

B グループ（一次産業従事者）が求める特徴的な情報としては，各産業従事者が直面する固有の課題を解決するための情報がある。今回の聴取調査に協力いただいた人たちは，有機農業，農業経営，作物技術，地域おこし，生ゴミの堆肥化，田んぼの生き物のデータベース構築などの活動に従事しており，そこに立ちはだかる課題を解決するために，「直接入手した一次情報」や「自分で確認した情報」を重視して利用する傾向が共通して見られた。例えば，同じ領域で既にノウハウや知識・経験を持つ人材（仲間・先輩・有識者）から情報を得たり，フィールドワークや体験を通じて情報を得たりし，それらの情報を重視する傾向があった。

この文脈においては，全体的に文献情報の利用は低調である。それぞれの課題内容が特化されているため，それらの情報要求を満たす網羅的な文献情報に行き当たらないという判断が示されていた。また，一部には文献情報に対し不信感を示したケースもあった。図書館のシステムを使った文献情報の探索に慣れていないため，的確な情報にたどりつくことができなかったという可能性もあるが，一方で文献情報を求めていないものではなく，必要な最先端の情報を得るため海外の情報をインターネットを通じて自ら調査しているケースもあった。

C グループ（研究従事者）の求める情報は，それぞれの研究分野に関する情報であるが，このグループは研究従事者ということもあり，他グループよりも文献情報の利用が比較的多かった。ただし，他者が執筆した文献（新聞など）は執筆者の主観が含まれるため二次資料扱いとするとの考えが強調されるなど，今回取り上げた研究従事者の多くは，原本（一次資料）を重視する発言，あるいはフィールドワークやインタビューによって得られた情報を重視する発言があった。この点は他グループとも共通と見ることもできよう。

原本を重視する姿勢は情報入手の姿勢や手段にも表れている。原本を直接確認しなければならない場合は直接確認に出向いていた。また原本をもとに刊行された文献資料や，図書館やインターネットを通じて利用できるデジタル情報源を活用していた。自らの領域のデジタル情報源にはアンテナを張っており，例えば碑文情報について，海外の大学が作成した碑文データベースを利用するという事例があった。また一般的な文献として流通しにくい，各種団体が刊行する集会報告書や行政文書などは，それぞれ集会に参加したり情報公開請求したりすることで入手していた。

また，フィールドワークを主体とする研究活動を行っている者は，現地を直接確認し，必要に応じて現地の人物に尋ねるという手法で情報収集していた。また学芸員や行政組織職員など特定主題について情報を有する人物に直接アクセスする方法や，学会発表など学術コミュニティにおける交流の場において情報を入手するという方法もとられていた。

3.3.1.2 「情報共有・交換」の実際

次に，今回の聴取調査に協力いただいた人の，他者との情報の共有や交換について見て

いく。

A グループについては，上述の通り特に「人」からの情報収集が重視されており，換言すれば，他者との情報共有・交換が活発に行われている。ここで特に着目しておきたいのは，支援者と要支援者側のニーズとの“マッチング”である。特に災害時においては，要支援者が何を，どんな人材をいつまでに求めているのか，また支援者側が何を，どんな人材を適切なタイミングで送り出せるのかという情報が適切に噛み合わなければならない。そのために，とにかく情報は流通させ，その情報を利用するにあたっては，情報の受け手側の判断に任せるようにすることが必要となる場合もあることが指摘された。このような場合には，「情報評価能力」が重要となるだろう。聞取調査では，情報の信頼性を意識し，複数の人から得て初めて情報を信頼するケースなど，情報の評価を自ら行っている例が示され，また他者に対しても情報の鮮度を見極める目を持つ必要性を指摘する発言もあった。

B グループであるが，このグループでも豊かな人的ネットワークをベースとした情報の共有・交換が活発に行われている。信頼に基づいた主に直接の交流を基本としつつも，SNS や Facebook などインターネットを積極的に活用した情報交流を用いるケースもあった。中でも「情報発信能力」が重要となっていることがうかがえた。特に農業については情報発信が脆弱で，消費者等の外部の人から内部が見えない“ブラックボックス”となっていることが指摘され，また情報を発信することにより情報が集まることが指摘されるなど，情報発信の必要性があることが強調されていた。

その一方で，行政情報（補助金情報など）が情報を必要としている者に伝わらないケースもあるという指摘があり，これらの情報を必要な人にわかりやすく伝える者の必要性が指摘されていた。また，情報に更新性があるため，更新された情報を複数の対象に情報伝達できるような仕組みがあれば良いという意見があった。

C グループでは，同じ研究領域の学術コミュニティにおける情報交換の有用性を挙げる声があった。学術研究者の場合，学術コミュニティ内における発表が情報発信・情報共有の方法となる。また学術的な活動ではないが個人的な研究活動として行っている者についても，参加している関連団体の集会などを通じて情報発信・情報共有を行っていることがうかがえた。研究によってはリアルタイムな情報が非常に重要となる場合があるが，今回の聴取調査では，野鳥の研究についてリアルタイムな情報の交換を行う際に個人の信頼関係が重要であるとの発言があった。

3.3.1.3　図書館・図書館職員に対する認識・期待

このような調査活動や情報の共有・交換を行っている人たちの中で図書館や図書館員は，どのように認識されているのだろうか。ここでは，聴取調査において指摘された図書館・図書館員に対する期待や，まさに図書館で行うとされているサービスでありながら（図書館の役割として認知されずに）必要性を指摘された発言について確認していく。

A グループでは，必要とされる情報の特性から，評価されていない大量の生情報から適切な情報を選択しなければならない事情があった。そこで期待されていたのが，情報を正し

く評価することと，情報を整理して提供するシステムであった。また誰がどんな支援ができるのかという Know Who 情報に対する強いニーズがあり，支援側と要支援側とのマッチングを行うコンシェルジュ機能に対するニーズがあった。このような情報流通に対する必要性から，図書館に対し，文献情報が出揃うまでの一次情報の評価，組織化，提供の仕組みを整えてはどうかとの趣旨の意見や，人材情報の提供などを行うサービスに取り組むのはどうかという意見があった。

次に B グループでは，特に情報流通において図書館に対する一定の期待があることが明らかになった。例えば情報の組織化やデジタル化などに期待があった。具体的には，キーワードを入れると関連する文献が一覧できるシステムや，文献の全文検索が可能となるような電子文献システムがあればよいという声があった。これらの情報検索システムに対する要求の一部は，既に国立国会図書館の「国立国会図書館サーチ」や国立情報学研究所の「CiNii」などで実現しているものもあり，既存の情報検索システムを周知する必要性が認められた。

また，「場としての図書館」に対する期待が見られた。例えば情報交換の場として機能することはできないかという期待が挙げられた。また自らの活動に関する情報を発信する場として機能することに期待する趣旨の発言もあった。

さらに多様な情報源から情報を集約し提供してくれる人材を求める声がある一方で，それを担う者として図書館員に期待するような発言は聞かれなかった。

その他，ネット上で問いかけを発したら反応して回答してくれるシステムや，自分が見つけ出した情報に加えて関連情報を提示してくれるようなシステムを求める声があった。これらは「チャットレファレンスサービス」や蔵書の「連想検索システム」などが近似的なサービス・システムとして考えられる。

また就業支援などにおいては他の行政組織や他機関と連携することで図書館が貢献することはできないかという意見もあった。これも既存の「ビジネス支援サービス」に通じるものがある。

最後に C グループであるが，このグループの特徴は他と比べて図書館利用経験者の多いことが挙げられる。現在図書館で行われているサービスの中では，ILL や文献複写サービスに対する評価が非常に高かった。その反面，蔵書検索システムに関して現在利用している図書館の OPAC が図書館の蔵書すべてを検索対象としていないことに対する指摘や，OPAC そのものの性能に満足していないという声があった。またオープンアクセスは便利という意見があり，より多くの文献が直接インターネットを介して閲覧できるようになればよいと考えていることがわかった。その他として，「場としての図書館」を評価する声があった。例えばブラウジングによって思わぬ資料を発見できる点など，直接書架にアクセスする利点に対する指摘があった。あわせて集密書架や自動書庫などがそうした情報探索の機会を奪うのではないかとの懸念が示された。

また今後期待されるサービスとしては，Know Who 情報を図書館で提供することや，行政機関など他機関における情報公開情報を図書館資料と合わせて検索・情報提供できる仕組みなどが挙げられた。

レファレンスサービス関連では，図書館職員の情報収集・提供能力に対する懸念が寄せられた。例えば職員間の能力格差によって利用者が得られる情報に差が出てしまうのは困るという声があった。また特定主題領域に関する詳細な知識は不要だが，関連する情報源を活用する能力が望まれるといった声があった。

さらに，図書館員が一次資料を探す手伝いをしてほしいといった意見や，主題文献案内をしてほしいといった意見があった。

以上，聴取調査においては，図書館の直接的・間接的なレファレンスサービスとして位置づけられているものの多くが，今回協力いただいた人々に十分に認知されていないことが確認された。多くは図書館の利用経験を有する人たちであることを踏まえると，これまでの利用経験から図書館のイメージが形成され，図書館のレファレンスサービスを自らの情報活動において有効なものとして見なしているとは必ずしも言えない，と総括してよいだろう。

3.3.2　質問調査票結果から見る図書館の現状

ここでは前項で確認してきた図書館・図書館員に対する認識や期待の内容を踏まえ，これに関連する現在の図書館の提供するサービスの実態を，質問紙調査の結果をもとに確認していく。またあわせて，これらのサービスを伝えていく広報と，サービスを実施する図書館員の状況を，同じく質問紙調査の結果をもとに確認していく。

3.3.2.1　レファレンスサービスにおける取り組みについて

情報検索や情報提供において，図書館が既に取り組んでいるサービスについての期待が見受けられた。例えば主題を絞って文献情報を提供してほしいという声があった。これは一般的な質問回答サービスとして捉えることができるほか，パスファインダーや SDI サービスといった間接支援サービスとして捉えることもできる。

SDI サービスに関しては問 3 の選択肢の（7）として，レファレンスサービスとして実施しているか，あるいはレファレンスサービス以外のサービスとして実施しているかを調査している。これを集計したのが図表 3-3-1 である。

図表 3-3-1　SDI サービスの実施状況（問 3(7)）

		全体	公共図書館							大学図書館	専門図書館	国立国会図書館支部図書館
			(計)	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			
回答機関総数	館室	3,910	2,462	60	198	237	1,562	393	12	1,265	152	27
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
①レファレンスサービスとして実施している	館室	135	47	6	1	6	31	3	-	72	16	-
	%	3.5	1.9	10	0.5	2.5	2.0	0.8	-	5.7	10.5	-
②レファレンスサービスとしてではないが実施している	館室	317	146	20	9	11	93	13	-	156	14	1
	%	8.1	5.9	33.3	4.5	4.6	6.0	3.3	-	12.3	9.2	3.7
③実施していない	館室	3,418	2244	34	188	214	1,424	372	12	1,024	122	24
	%	87.4	91.1	56.7	94.9	90.3	91.2	94.7	100.0	80.9	80.3	88.9
実施館（①＋②）	館室	452	193	26	10	17	124	16	-	228	30	1
	%	11.6	7.8	43.3	5.1	7.2	7.9	4.1	-	18.0	19.7	3.7

結果は，全体で SDI サービスを実施している館は 452 館（11.6%）であり，うち公共図書館が 193 館（7.8%），大学図書館が 228 館（18.0%），専門が 30 館（19.7%），国立国会図書館支部図書館が 1 館（3.7%）であった。大学図書館，専門図書館の割合が比較的高くなっている。また割合で見た場合に全体的に低い数値にとどまるが，実数で見た場合には公共図書館も 193 館が実施しており，取り組んでいる館がある程度あることがわかる。また自治体設置種別でみた場合，都道府県立図書館が 26 館（43.3%）となっており，都道府県立図書館を通じて SDI サービスを受ける環境がある程度整っていることがうかがえる[1]。

またパスファインダーや特定主題に関する調査研究活動については，問 4「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）」の選択肢の（1）として「パスファインダーや調べ方のガイドなどの作成・配付」を，また選択肢の（5）として「特定主題に関する調査研究活動」をそれぞれ調査している。これを集計したものが図表 3-3-2 及び図表 3-3-3 である。

まず「パスファインダーや調べ方案内の作成・配布」であるが，全体では 1,521 館（38.9%）が実施している。館種別で見ると大学図書館が 646 館（51.1%）と相対的に高い数値となっている。公共図書館の設置自治体別で見ると，都道府県立図書館の実施率が 55 館（91.7%）と極めて高い。

図表 3-3-2　パスファインダーや調べ方案内の作成・配布の実施状況（問 4(1)）

		全体	公共図書館							大学図書館	専門図書館	国立国会図書館支部図書館
			(計)	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			
回答機関総数	館室	3,910	2,462	60	198	237	1,562	393	12	1,265	152	27
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
①レファレンスサービスとして実施している	館室	941	506	40	81	97	255	33	−	400	28	4
	%	24.1	20.6	66.7	40.9	40.9	16.3	8.4	−	31.6	18.4	14.8
②レファレンスサービスとしてではないが実施している	館室	580	314	15	19	18	222	40	−	246	20	−
	%	14.8	12.8	25	9.6	7.6	14.2	10.2	−	19.4	13.2	−
③実施していない	館室	2,345	1,612	5	98	122	1,059	316	12	607	103	22
	%	60	65.5	8.3	49.5	51.5	67.8	80.4	100	48	67.8	81.5
実施館（①＋②）	館室	1,521	820	55	100	115	477	73	−	646	48	4
	%	38.9	33.3	91.7	50.5	48.5	30.5	18.6	−	51.1	31.6	14.8

図表 3-3-3　特定主題に関する調査研究活動の実施状況（問 4(5)）

		全体	公共図書館							大学図書館	専門図書館	国立国会図書館支部図書館
			(計)	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			
回答機関総数	館室	3,910	2,462	60	198	237	1,562	393	12	1,265	152	27
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
①レファレンスサービスとして実施している	館室	407	232	15	33	13	140	30	1	144	28	2
	%	10.4	9.4	25	16.7	5.5	9	7.6	8.3	11.4	18.4	7.4
②レファレンスサービスとしてではないが実施している	館室	300	175	5	9	14	115	29	3	103	21	−
	%	7.7	7.1	8.3	4.5	5.9	7.4	7.4	25	8.1	13.8	−
③実施していない	館室	3,154	2,020	40	156	210	1,276	330	8	1,006	102	24
	%	80.7	82	66.7	78.8	88.6	81.7	84	66.7	79.5	67.1	88.9
実施館（①＋②）	館室	707	407	20	42	27	255	59	4	247	49	2
	%	18.1	16.5	33.3	21.2	11.4	16.3	15.0	33.3	19.5	32.2	7.4

また，「特定主題に関する調査研究活動」は全体で 707 館（18.1%）にとどまる。館種別で見ると相対的に高い数値を示したのは専門図書館の 32.2%であるが，これは特定主題を扱う図書館である専門図書館の特徴が出ていると言える。一方で公共図書館・大学図書館は 10%台にとどまっており，公共図書館の設置自治体種別で見た場合にも一番数値の高い県立図書館でも 33.3%となっている[2]。

その他のサービスとして，ネット上で問いかけを発したら反応して回答してくれるシステムに対する期待が挙げられた。チャットレファレンスサービスが現在実施している図書館サービスの中で近いサービスと考えられる。また利用者からの問いかけに反応する仕組みとしては，ブログや SNS，Twitter に代表されるミニブログも含まれると考えられる。これは問 38 で調査しており，その結果を集計したものが図表 3-3-4 である。

集計結果を確認すると，これらの方法によるレファレンスサービスの受付はほとんど行われていないことが明らかになった。回答全体を見ても，障害のある利用者を対象として限定するケースを含めてチャットが 4 館，ブログが 7 館，SNS が 12 館，ミニブログが 19 館にとどまっている。館種別では公共図書館における取り組みが未だ少なく，大学図書館がわずかに多いが，実施館数で見た場合未実施館が圧倒的であることには変わりがない。

図表 3-3-4　レファレンス質問受付に用いている手段（問 38）

		回答機関総数	（7）ブログ				（8）SNS				（9）ミニブログ				（10）チャット			
			①	②	③	実施館	①	②	③	実施館	①	②	③	実施館	①	②	③	実施館
全 体	館室	3,910	4	3	3,629	7	11	1	3,634	12	19	−	3,625	19	3	1	3,634	4
	%	100.0	0.10	0.08	92.8	0.18	0.28	0.03	92.9	0.31	0.49	−	92.7	0.49	0.08	0.03	92.9	0.10
公共図書館	館室	2,462	−	1	2,276	1	3	1	2,281	4	5	−	2,279	5	−	−	2,279	−
	%	100.0	−	0.04	92.5	0.04	0.12	0.04	92.7	0.16	0.20	−	92.6	0.20	−	−	92.6	−
大学図書館	館室	1265	2	1	1,181	3	5	−	1,180	5	12	−	1,173	12	3	−	1,181	3
	%	100.0	0.16	0.08	93.4	0.24	0.40	−	93.3	0.40	0.95	−	92.7	0.95	0.24	−	93.4	0.24
専門図書館	館室	152	2	1	144	3	3	−	145	3	2		145	2	−	1	146	1
	%	100.0	1.32	0.66	94.7	1.97	1.97	−	95.4	1.97	1.3	−	95.4	1.32	−	0.7	96.1	0.66
国立国会図書館支部図書館	館室	27	−	−	25	−	−	−	25	−	−	−	25	−	−	−	25	−
	%	100.0	−	−	92.6	−	−	−	92.6	−	−	−	92.6	−	−	−	92.6	−

①「行っているもの」，②「障害のある利用者のみを対象に行っているもの」，③「行っていないもの」，
実施館数は①＋②により算出。

図表 3-3-5　ウェブを介したレファレンス質問の受付実績（問 49）

		回答機関総数	100 件未満	100 件以上～500 件未満	500 件以上～1000 件未満	1000 件以上～5000 件未満	5000 件以上～1 万件未満	1 万件以上～5 万件未満	5 万件以上～10 万件未満	10 万件以上	無回答
全 体	館室	3,910	1,873	74	18	11	4	1	1	−	1,928
	%	100.0	47.9	1.9	0.5	0.3	0.1	0.0	0.0	−	49.3
公 共図書館	館室	2,462	1,101	49	7	6	1	−	1	−	1,297
	%	100.0	44.7	2	0.3	0.2	0.0	−	0.0	−	52.7
大 学図書館	館室	1,265	688	19	6	4	3	−	−	−	545
	%	100.0	54.4	1.5	0.5	0.3	0.2	−	−	−	43.1
専 門図書館	館室	152	74	5	3	−	−	1	−	−	69
	%	100.0	48.7	3.3	2.0	−	−	0.7	−	−	45.4
国立国会図書館支部図書館	館室	27	9	1	1	−	−	−	−	−	16
	%	100.0	33.3	3.7	3.7	−	−	−	−	−	59.3

また問 49 ではチャットを含めた，ウェブを介したレファレンス質問件数を調査している。結果は，100 件未満が全体・館種別のいずれも第一位となった。全体では 1,873 館（47.9%），公共図書館が 1,101 館（44.7%），大学図書館が 688 館（54.4%），専門図書館が 74 館（48.7%）となっており，いずれも半分前後が 100 件未満となっている。ごく一部に数千件～数万件単位の受付件数があるが，レファレンスサービスにおいてウェブを介したレファレンス質問の受付数は量的にまだ少ないことが明らかになった。（図表 3-4-5）

3.3.2.2　災害時の支援における取り組みについて

今回のインタビュー調査では A グループ（リスク時の生活支援者）を中心に，災害時における情報提供において，リアルタイムで処理しなければならない課題を解決するためにはフロー情報の提供や，情報の正確性を担保するための情報評価，行政機関や支援団体など他機関の情報要求，支援者・要支援者の双方に関する「人」の情報要求などが存在することが明らかになった。

図書館による災害時の支援における取り組みについては，質問調査票では問 59～63 で実施している。

問 59 では「災害情報の提供に関する体制を強化する場合」について質問している。まず「災害が発生した場合でも特別な対応はしない」という回答については，全体が 711 館（18.2%），館種別では公共図書館が 332 館（13.5%），大学図書館が 306 館（24.2%），専門図書館が 65 館（42.8%）であった。大学・専門図書館の比率が高いのは，公共図書館とは異なり利用者を特定したサービスを実施しているためと考えられる。逆に「普段から災害情報提供を行っているので特別な対応はしない」という回答は全体で 74 館（1.9%）にとどまった。なお，回答として多かった項目は「自館が被災した場合」「自館の周辺地域が被災した場合」が全体・公共図書館ともに 50%を超えていた。

次に具体的な支援内容について，問 60 において東日本大震災時の対応を調査している。この中で「リアルタイムの，フローの情報提供」に近い項目は，「(6) Web で震災に関する情報提供を行った」が挙げられる。この項目の回答結果は全体で 123 館（3.1%）であり，館種別では公共図書館が 68 館（2.8%），大学図書館が 45 館（3.6%），専門図書館が 8 館（5.3%）であった。全体的に低い数値にとどまっている。なお「その他」の回答項目では，「デジタルアーカイブで歴史的災害の特集をした。」（滋賀県立図書館），「Web 等で支援を表明し，被災地の大学生の利用支援を行った。」（徳島大学附属図書館蔵本分館），「被災情報を共有した」（国立国会図書館総務部支援図書館・協力課）といった回答もあった。

さらに問 62「国内で大規模災害が発生し，自館が無事であった場合の支援内容」では選択肢（12）で「被災地の復興に役立つ情報を Web で提供する」がある。この項目の回答結果は全体で 119 館（3.0%）であった。館種別では，公共図書館が 73 館（3.0%），大学図書館が 39 館（3.1%），専門図書館が 7 館（4.6%）であり，館種による大きな差は見られなかった。

3.3.2.3　レファレンスサービスの広報について

次に，これらのサービスを伝えていく広報の実施状況について確認する。

質問調査票では，問 5 の選択肢の（1）として「レファレンスサービスの広報」の実施状況を調査している。その結果を整理したものが図表 3-3-6 である。

図表 3-3-6　レファレンスサービスの広報の実施状況（問 5）

		全 体	公共図書館							大学図書館	専門図書館	国立国会図書館支部図書館
			(計)	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			
回答機関総数	館室	3,910	2,462	60	198	237	1,562	393	12	1,265	152	27
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
①レファレンスサービスとして実施している	館室	1,313	814	36	96	82	497	101	2	449	39	9
	%	33.6	33.1	60.0	48.5	34.6	31.8	25.7	16.7	35.5	25.7	33.3
②同一自治体の他の図書館がレファレンスサービスとして実施している	館室	261	240	−	32	76	130	2	−	19	1	1
	%	6.7	9.7	−	16.2	32.1	8.3	0.5	−	1.5	0.7	3.7
③レファレンスサービスとしてではないが実施している	館室	822	523	21	29	32	348	92	1	273	21	3
	%	21.0	21.2	35.0	14.6	13.5	22.3	23.4	8.3	21.6	13.8	11.1
④実施していない	館室	1,480	865	3	41	47	573	192	9	511	91	13
	%	37.9	35.1	5.0	20.7	19.8	36.7	48.9	75.0	40.4	59.9	48.1
実施館（①＋②＋③）	館室	2,396	1,577	57	157	190	975	195	3	741	61	13
	%	61.3	64.1	95.0	79.3	80.2	62.4	49.6	25.0	58.6	40.1	48.1

この結果，レファレンスサービスの広報を実施している館は全体で 61.3%である。また館種別では公共図書館が 64.1%，大学図書館が 58.6%，専門図書館が 40.1%，国立国会図書館支部図書館が 48.1%である。

中でも広く国民が利用するという点では公共図書館における比率が重要となろう。そこで自治体設置種別におけるレファレンスサービスの広報の実施率を確認すると，都道府県立図書館が 95.0%と高い割合であり，以下政令指定都市立 80.2%，特別区立 79.3%，その他市立 62.4%，町村立 49.6%と続いている。比較して設置自治体規模が大きいほどレファレンスサービスを広報している率が高い。逆に言えば，設置自治体規模が小さいほどレファレンスサービスについて広報していないということであり，特に町村立では 192 館（48.9%）が，市町村立では 573 館（36.7%）がレファレンスサービスについて広報を行っていない。

また問 14 で「レファレンスサービスの広報の方法」を調査している。その結果を館種別に集計したものが図表 3-4-7 である。この結果を見ると，「広報を行っていない」と回答した館数が問 5 の結果より減少している。全体では 695 館（17.8%），公共図書館では 393 館（16.0%）であった。なお公共図書館よりも大学図書館，専門図書館の未実施率が高いのは問 5 と同様であった。この違いについては，推測の域を出ないものであるが，回答館では未実施の場合でも中央館・本館など自治体・組織全体としては実施している場合，いずれかの広報方法を実施していると回答した可能性がある。また，この点には若干留意しておきたい。

図表 3-3-7　レファレンスサービスの広報手段（問 14）

		回答機関総数	館報	自治体の広報	利用者登録時の説明	パンフレット	館内・館外の掲示や表示	新聞	ラジオ	テレビ	ミニコミ紙	ウェブサイト	ブログ	SNS	ミニブログ	その他	広報を行っていない	無回答	M.T.
全体	館室	3,910	801	382	1,022	2,501	1,466	2	10	18	3	1,658	27	13	32	316	695	75	9,021
	%	100.0	20.5	9.8	26.1	64.0	37.5	0.1	0.3	0.5	0.1	42.4	0.7	0.3	0.8	8.1	17.8	1.9	230.7
公共図書館	館室	2,462	617	380	720	1,648	979	1	10	18	2	1,032	9	6	5	106	393	41	5,967
	%	100.0	25.1	15.4	29.2	66.9	39.8	0.0	0.4	0.7	0.1	41.9	0.4	0.2	0.2	4.3	16.0	1.7	242.4
大学図書館	館室	1,265	172	1	273	787	449	1	−	−	−	556	14	6	25	188	241	30	2,743
	%	100.0	13.6	0.1	21.6	62.2	35.5	0.1	−	−	−	44.0	1.1	0.5	2.0	14.9	19.1	2.4	216.8
専門図書館	館室	152	9	1	25	53	30	−	−	−	1	57	4	1	2	14	56	4	257
	%	100.0	5.9	0.7	16.4	34.9	19.7	−	−	−	0.7	37.5	2.6	0.7	1.3	9.2	36.8	2.6	169.1
国立国会図書館支部図書館	館室	27	1	−	4	10	7	−	−	−	−	10	−	−	−	7	5	−	44
	%	100.0	3.7	−	14.8	37.0	25.9	−	−	−	−	37.0	−	−	−	25.9	18.5	−	163.0

図書館におけるレファレンスサービスの広報方法であるが，その中心は全体・館種別ともに「パンフレット」と「ウェブサイト」でとなっている。それぞれ全体で 64.0%，42.4%が実施している。これらはいずれも利用者が図書館に来館する，または図書館が設置するウェブサイトを利用者が閲覧することによって周知可能な方法である。したがって図書館に来館しない，あるいは図書館に関心を持たない国民にレファレンスサービスを周知するには不十分な媒体と捉えておいてよいだろう。

今回の回答選択肢の中で，利用者の図書館利用への意志によらずレファレンスサービスについて知る機会が得られる媒体は「自治体の広報」・「新聞」・「ラジオ」・「テレビ」・「ミニコミ紙」である。最も多いのは「自治体の広報」であり，全体で 382 館（9.8%）である。うち公共図書館が 380 館（15.4%）であり，その他の媒体においてはいずれも 20 館以下にとどまっている。いずれも低調であると言える。

また「その他」の回答では，図書館オリエンテーションやガイダンス，図書館ツアー，利用者教育，フロアワーク時に腕章をつける，組織内 LAN において内部広報する，メーリングリストでお知らせする，などが挙げられていた。いずれも意欲的な取り組みではあるが，ほとんどが来館者を中心とする広報活動にとどまっている。

最後に，問 15「どのようにしたらレファレンスサービスの利用が増えると，貴館では考えていますか」において，選択肢の「(1) もっと広報活動をする」を挙げた館がどの程度あったか調査している。その結果を見ると，全体では 2,483 館（63.5%）がさらなる広報が利用につながると考えていることがわかる。これは館種別に見てもいずれも 50%を超える回答結果となっており，館種にかかわらず多くの図書館が広報の必要性を認めていると言えよう。

3.3.2.4　職員について

次にこれらのサービスを行っていく職員の状況について質問紙調査の結果より確認する。

質問調査票では問 5 の選択肢の（3）として「レファレンスサービスに関する職員研修」をレファレンスサービスとして，またはレファレンスサービスではないが実施しているかを調査している。その結果を整理したものが図表 3-3-8 である。

業務全体の実施率として，全体で 1,926 館（49.3%）において研修を実施している。館種別で見ると公共図書館が 61.5%と相対的に高い一方，他館種については実施率 20%程度にとどまっている。公共図書館の設置自治体種別では都道府県立が 83.3%のほか，特別区立・政令指定都市立が 8 割を超えている。一方，その他市立図書館は 56.1%，町村立図書館は 38.2%にとどまった。

また問 15「どのようにしたらレファレンスサービスの利用が増えると，貴館では考えていますか」において，選択肢の「(2) もっと職員の力量を上げる」ことがレファレンスサービスの利用促進につながると考えるか調査している。これは全体で 2,617 館（66.9%）の館が職員の技量を上げることがレファレンスサービスの利用促進につながるとしている。館種別では公共図書館で 1,818 館（73.8%）と相対的に高い傾向にあり，以下大学図書館が 720 館（56.9%），専門図書館が 71 館（46.7%）となっている。

図表 3-3-8　レファレンスサービスに関する職員研修の実施状況（問 5(3)）

		全 体	公共図書館							大学図書館	専門図書館	国立国会図書館支部図書館
			(計)	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			
回答機関総数	館室	3,910	2,462	60	198	237	1,562	393	12	1,265	152	27
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
①レファレンスサービスとして実施している	館室	941	728	35	111	65	450	65	2	187	21	3
	%	24.1	29.6	58.3	56.1	27.4	28.8	16.5	16.7	14.8	13.8	11.1
②同一自治体の他の図書館がレファレンスサービスとして実施している	館室	488	393	3	32	119	212	27	－	86	5	4
	%	12.5	16	5	16.2	50.2	13.6	6.9	－	6.8	3.3	14.8
③レファレンスサービスとしてではないが実施している	館室	497	393	12	31	13	214	58	2	86	5	－
	%	12.7	16	20	15.7	5.5	13.7	14.8	16.7	6.8	3.3	－
④実施していない	館室	1,950	993	10	24	40	673	238	8	831	107	19
	%	49.9	40.3	16.7	12.1	16.9	43.1	60.6	66.7	65.7	70.4	70.4
実施館（①＋②＋③）	館室	1,926	1,514	50	174	197	876	150	4	359	31	7
	%	49.3	61.5	83.3	87.9	83.1	56.1	38.2	33.3	28.4	20.4	25.9

次にレファレンスサービスの組織体制について確認する。問 22 においてレファレンスサービスのスペース上に職員を配置しているか，調査している。結果は「職員を配置している」が全体で 1,200 館（30.7%）であり，公共図書館では 654 館（26.6%），大学図書館が 479 館（37.9%），専門図書館が 57 館（37.5%）となっている。大学図書館，専門図書館はその館種の特性上若干高い数値となっているがそれでも 4 割を切っており，公共図書館では 4 分の 1 程度にとどまっている。

また問 23 において，どのような職員がレファレンス質問に答えているか調査している。

なおこの質問は複数回答となっており回答の小計が総数を上回ることから明らかなように，様々な立場の職員が同時に，または交代でレファレンス質問にあたっていることが想定される。これは一般的な図書館現場における職員配置方法と合致している。（図表 3-4-9）

したがって，全体で見た場合，純粋な回答数では正規職員（司書資格あり）が最も多く，次いで臨時・非常勤職員（司書資格あり）という結果となるが，実際に図書館の窓口で正規職員（司書資格あり）の職員が対応する平均的な割合はそれよりも下がる（全体では 28.0%）。またこれら職員の技術能力を資格の有無で測る場合，司書資格ありの職員が対応する平均的な割合は 62.0%である。一方で，正規職員は委託等職員や臨時・非常勤職員よりも経験蓄積の可能性が高い。正規職員が対応する平均的な割合は 43.6%にとどまる。

なお館種別で見た場合，公共図書館・大学図書館は有資格者の割合が無資格者より高い傾向があり，非正規職員の割合が正規職員よりも高い傾向にある。ただし専門図書館は有資格者・正規職員の割合がそれぞれ 50%を超えていた[3]。

図表 3-3-9　どのような職員がレファレンス質問に答えているか（問 23）

		回答機関総数	正規職員（司書資格あり）	正規職員（司書資格なし）	委託等に基づく職員（司書資格あり）	委託等に基づく職員（司書資格なし）	臨時・非常勤職員（司書資格あり）	臨時・非常勤職員（司書資格なし）	学生アルバイト（司書資格あり）	学生アルバイト（司書資格なし）	M. T.
全体	館数	3,910	2,422	1,340	814	507	2,119	1,433	18	218	8,949
	%	100.0	61.9	34.3	20.8	13.0	54.2	36.6	0.5	5.6	228.9
公共図書館	館数	2,462	1,461	895	515	391	1,487	1,034			5820
	%	100.0	59.3	36.4	20.9	15.9	60.4	42.0			236.4
大学図書館	館数	1,265	887	363	279	101	567	365	18	218	2835
	%	100.0	70.1	28.7	22.1	8.0	44.8	28.9	0.5	5.6	224.1
専門図書館	館数	152	63	61	18	11	53	29			239
	%	100.0	41.4	40.1	11.8	7.2	34.9	19.1			157.2
国立国会図書館支部図書館	館数	27	8	17	1	3	10	3			42
	%	100.0	29.6	63.0	3.7	11.1	37.0	11.1			155.6

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

これまで国民の情報活動の実際と図書館に対する期待と，それに対する図書館サービスの現状について調査結果から分析を行ってきた。これらの分析結果から，国民には図書館に対してレファレンスサービスを始めとする多様なサービスに対する期待が存在していること，また図書館はこれらの期待に応えうるサービスをすでに行っているという実態が明らかになった。さらに既存の図書館サービスの枠を超えて，新しいサービスの実施をしていく必要性があることも明らかになった。

そこで本節では，具体的な取り組み課題として，広報活動，図書館員の技能，サービスの提供方法，新しいサービスの実施の 4 点について検討する。

3.3.3.1　広報活動

これまで図書館はレファレンスサービスについて広報活動を通じて国民に周知を試みてきた。しかし今回の調査結果からは，そうした広報活動にもかかわらず，国民に広くレフ

ァレンスサービスが周知されていないという実態が明らかになった。

質問調査票結果からは，図書館はレファレンスサービスの広報を実施しているものの，その実施率は全体で 60%を超えるにとどまることが明らかになっている。特に，広く国民が利用する公共図書館において，設置自治体の規模が小さくなるにつれて広報の実施率が下がっていることが明らかになった。

このような結果から見て，国民がレファレンスサービスに対する認識が浸透していない理由の一つとして，こうした広報活動が不十分であることが考えられる。特に現在レファレンスサービスの広報活動を行っていない図書館においては，積極的に広報活動を進めていくことが期待される。

また，広報活動の内容についても合わせて見直していく必要がある。現在実施されている広報活動は，直接来館やウェブサイトを通じて自らの意志で図書館にアクセスしてきた利用者に対するものが多い。言い換えれば，図書館に関心を持っていない国民に対する広報活動が不十分である。したがって，今後はこうした図書館に関心を持っていない層に対していかに図書館サービスを周知していくか，広報方法を検討していく必要がある。

またこうした広報活動は，個々の図書館における取り組みと同時に，図書館界全体で取り組んでいくべき課題である。図書館にはレファレンスサービスという情報提供サービスがあることを広く国民に認知させるよう，業界全体を挙げて広報していくことが考えられる。

3.3.3.2　図書館員の技能

今回の聴取調査において，レファレンスサービスに携わる職員の技術格差について懸念があることが明らかになった。これは実際の図書館サービスの利用を通じて，対応する職員によって得られる情報量に差があったという経験から生じた懸念である。こうしたレファレンスサービスの実態が，利用者の図書館に対する期待を失うきっかけとなってしまうのであれば，憂慮すべき事態である。

もっとも，レファレンスサービスに関する技術は，学習により取得できるものと，経験による取得されるものに大別される。後者は図書館職員としての勤務形態や勤務年数によって左右されるものであり，職員構成など考慮すると一概に解決の手段を見出すことは難しい。

しかし前者については取り組み次第で技術向上を図ることが可能である。例えばレファレファンスサービス研修は，レファレンス情報源に関する知識を得ることや，レファレンスサービス事例を通じて経験を補っていくことを狙いとしている。職員の技術を向上させ，国民のレファレンスサービスに対する期待に応えていくためにも，図書館はレファレンスサービス研修を積極的に実施していく必要があると考えられる。

今回の質問調査票結果からは，レファレンスサービス研修の実施率は公共図書館で 6 割以上と一定の実施が見られるものの未実施館も多い。また公共図書館以外の館種については低い実施率にとどまっており，実施率の向上が望まれる。また図書館の規模や人員体制によってはレファレンスサービス研修を実施することに支障があるケースも考えられるこ

とから，各図書館関係団体や図書館間連携によって，レファレンスサービス研修の機会を増やしていくことも今後の課題として検討の必要がある。

こうした研修をはじめとする取り組みが，職員のレファレンスサービス技術を向上させ，図書館に対する認識を新たにすることにつながっていくと期待される。

3.3.3.3　サービスの提供方法

聴取調査において，レファレンスサービスの提供方法についても期待が寄せられた。

第一に，特定主題に絞って文献情報を提供してほしいという声である。既存のサービスにおいては，SDI サービスやパスファインダー等の配布がこれに相当する。質問調査票結果では，SDI サービスは全体で 10%程度の実施率にとどまっていた。多くの図書館が未実施であることは，こうした情報要求に応える機会を失していると言える。またパスファインダー・調べ方案内については，都道府県立では 90%以上，大学図書館でも 50%を超える実施率である。こうした取り組みが国民に認識されていない理由として考えられるのは，一つは未実施館の存在であり，もう一つはこうしたサービスがインターネット情報の中に埋もれるなどの理由により認知されていないということが挙げられる。未実施館の解消については，既存のフォーマット，例えば国立国会図書館の『レファレンス協同データベース』[4]の「調べ方マニュアル」をはじめとする先行事例を利用することで実現していくことも考えられる。

これらのサービスの実施率を高め，広報活動を通じて国民にサービスの存在を周知していくことが，図書館サービスに対する認識を新たにしていく可能性がある。

第二に，ネットワークを介してリアルタイムに回答を提供するシステムの期待である。ここには，何気なく“つぶやいた”質問に情報が寄せられることへの期待もある。こうした声に応え得るウェブを介したレファレンスサービスの受付方法として，チャットや Twitter に代表されるミニブログなど挙げられる。今回，質問調査票の結果ではこれら新しい受付方法の導入事例は限定的であった。しかしこうしたリアルタイムで情報を処理可能なメディアは，次項で取り上げるフローな情報提供サービスにも関係がある。

今後こうした新しいレファレンスサービスの受付方法が拡大することは，国民の図書館に対する認識を新たにすることに結びつく可能性がある。

3.3.3.4　新しいサービスの実施

今回，インタビュー調査からこれまで図書館の取り組みがあまり見られなかった各種の情報サービスへの期待が存在することが確認された。これらのうちのいくつかは，図書館の行っている業務を拡張することでニーズに応えていく可能性があるものであり，ひいてはそれが図書館のサービスの理解を深めることにも寄与する可能性がある。ここでは特に以下の 4 点を取り上げたい。

第一に，フローな情報の組織化・管理に対する期待である。今回の聴取調査では，災害時などリアルタイムでの対応が必要となる場合，生の情報，特に人物に関する一次情報が

重要であることが指摘された。例えば災害時に支援者と被災者が相互に情報交換できるシステムの必要性や，被災者の要求と支援可能な人材・モノを保有する側とのマッチングなどである。こうした情報流通システムは図書館の枠組みを超えた範疇にあるが，それゆえにこれまで図書館が取り組んで来なかった分野である。行政機関や NPO 組織，あるいはボランティアなどと連携することで，図書館の情報を組織化し配信していく業務を拡張し，フローな情報の組織化・管理に対する期待に応えることが可能かもしれない。

第二に，情報評価に対する潜在的な期待である。先に触れたように災害時には生の一次情報が重要であることが指摘されたが，それらの情報が評価されないままに流通した場合に情報の混乱が生じることが明らかになった。今回の震災においては，ある程度情報の受け手が自分で判断するしかない状況にあり，情報の真贋の判定は個々の情報リテラシーに委ねられていた。こうした情報評価は，図書館にとってある意味日常的なものである。例えば図書館の蔵書構築において図書館職員は一種の情報評価を行なっている。また国立国会図書館の「カレントアウェアネス・ポータル」[5]においても情報の評価を行いながら，有用な情報をわかりやすく発信している。こうしたノウハウをフローな情報評価に適用し，新しい図書館サービスとして実施していく可能性がある。

第三に「Know Who 情報提供」に対する期待である。聴取調査では東日本震災時には「人」の情報が重要であることが指摘された。また，研究従事者や産業従事者からも，「人」から直接入手する情報の重要性が指摘された。また「誰に聞けばどんなことがわかるのか」といった人の情報の蓄積・組織化・提供を求める声もあった[6]。こうした情報の提供は，既存のレファレンス情報源では対応できないことも考えられるが，すでに一部の図書館で行われているインフォメーションファイルの作成などの業務を拡張することで，こうした「人」に関する情報要求に応えることができるかもしれない。

最後に，他機関を含めた情報資源の提供に対する期待である。聴取調査では，行政文書のような文書に対する情報要求と各種団体資料などの灰色文献に対する情報ニーズがあることが明らかになった。現在これらの情報は図書館の類縁機関が提供したり，蔵書構築において灰色文献の入手に配慮したりすることで対応している。しかし今回の調査結果では，そうした他機関情報を含め，図書館資料と合わせて一元的に検索できるようなポータルシステムを期待する声が聞かれた。図書館の検索システムの機能を拡張し，複数の機関の持つ情報を横断的に提供するようなシステムが構築可能であれば，こうした期待に応えていくことができるだろう。

これら四つのサービスについて，新しい図書館サービスとして成立する可能性を有している。こうした取り組みの積み重ねが，図書館のレファレンスサービスに対する深い理解や，図書館に対する認識を新たにすることにつながっていくのではないだろうか。

3.3.4　まとめ

本節では聴取調査と質問調査票の結果をもとに，人々の図書館に対する認識を新たにしていく必要性と，そのために考えられる具体的な取り組み課題について考察した。図書館

が，人々の必要とするサービスを踏まえつつ，その資源と機能を用いて可能なことを地道に実施し，またそれを積極的に広報していくことで，図書館に対する認識を新たなものにしていくことができるだろう。それは，人々の調査活動や情報の共有・交換などの，それぞれの活動に即した情報活動を支援していくものである。さらに言えば，このような取り組みが，調べる文化，情報を共有・交換する文化の醸成に寄与するかもしれない。今後の図書館の取り組みに期待したい。

（注）

1 また，問7の選択肢の（18）としてSDIサービスに関する質問をレファレンス質問として統計を取っているか調査している。

2 また間接的ではあるが，研修に関連して問28の選択肢（4）として「パスファインダー・調べ物案内の作成に関する研修」を，選択肢の（10）として「特定主題に関する調査研究活動」の必要性について調査している。

3 その他，問 28 においてレファレンスサービスに関する職員に求められる研修に関する質問がある。

4 “レファレンス協同データベース”. 国立国会図書館. http://crd.ndl.go.jp/, (参照 2013-3-15).

5 “カレントアウェアネス・ポータル”. 国立国会図書館. http://current.ndl.go.jp, (参照 2013-3-15).

6 例えば埼玉県では，人々に自分の知識や技能を提供する「指導者情報」をデータベース化し，公開している。こうした取り組みも一種の「Know Who情報」の一つと考えられる。“生涯学習ステーション”. 埼玉県. http://www.pref.saitama.lg.jp/site/station/, (参照 2013-03-15).

3.4　リスク社会を支える活動に対する貢献

本節では，2011 年度の図書館及び図書館情報学に関する調査研究『東日本大震災と図書館』[1] のフォローアップの一環として，図書館のレファレンスサービスが災害時における諸活動に対しどのような形で貢献できるかを探る。これによって，常に何らかのリスクにさらされている現代社会の中で，図書館がどのような可能性と課題を抱えているかについて考察する。

この考察は，2011 年 3 月 11 日に発生した東北地方太平洋沖地震とそれ以降の一連の災害＝東日本大震災を中心軸に設定し，次のような組み立てで行う。

① 「1.2 質問紙調査の結果」をもとに，東日本大震災発生後に図書館が提供したサービスと，今後同様の事態が発生した場合に図書館が被災地に対して提供しようと考えているサービスや支援に関する特徴的な傾向を分析する。

② 「2.2 聴取調査記録」をもとに，属性 A（リスク時の生活支援者）の情報ニーズを抽出し，図書館のサービスによる災害情報への対応可能性について考察する。

③ 上記②のニーズと図書館サービスの傾向で異なる点を抽出し，図書館のレファレンスサービスの課題を考察する。

なお，質問紙調査及び聴取調査によって得られたデータは，自由記入項目も含め膨大かつ多項目にわたっている。本節では，主に質問紙調査の「X 災害時の支援について」問 59 から問 63 の集計結果と，聴取調査の属性 A の記録から読み取ることのできる全体的及び特徴的な傾向を中心に考察することとし，他項目との詳細なクロス分析や属性 B 及び属性 C との関連性の分析等は別の機会に譲ることとする。

また，厳密な分析のためには，調査対象となった各図書館の組織的・内部的な事情による回答への影響や，経年調査による変化，回答者の状況等まで考慮する必要があると考えられるが，紙面と時間の制約から，個別図書館の事例分析は行っていない。さらに，国立国会図書館及び支部図書館については，母数の少なさ及び災害に対する対応と位置づけの特殊性から，考察対象に含めていない。

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

質問紙調査の「X 災害時の支援について」の調査結果は，「1.2.2.10 震災時の支援（X）」に全体の数値的傾向が館種別にまとめられている。この傾向は，当然ながら質問紙の集計数値から導き出されるものにすぎず，その意味については背景を踏まえて分析する必要がある。

東日本大震災は，岩手県，宮城県，福島県の東北 3 県に大きな被害をもたらしただけでなく，2011 年度の調査研究[2]では，青森県，山形県，新潟県，栃木県，群馬県，長野県[3]，茨城県，千葉県，埼玉県，東京都，神奈川県，山梨県，静岡県の図書館にも少なからぬ被害が発生したことがわかっている。そこで，東日本大震災と地域別の関連性を見るために，

館種別集計から読みとることができる特徴的な傾向に加えて，地域との結びつきが比較的深い公共図書館の都道府県別傾向も分析しながら，災害時の図書館のサービス傾向を把握する。

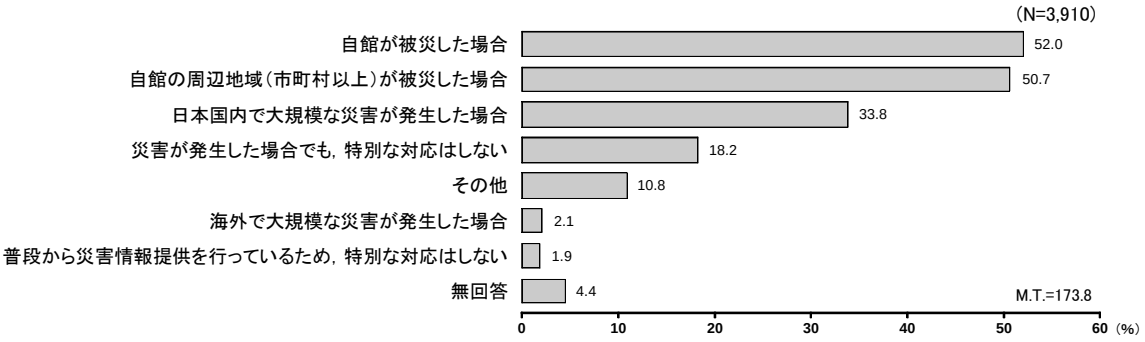
3.4.1.1　災害情報の提供体制

①災害情報の提供体制（問 59：複数回答可）

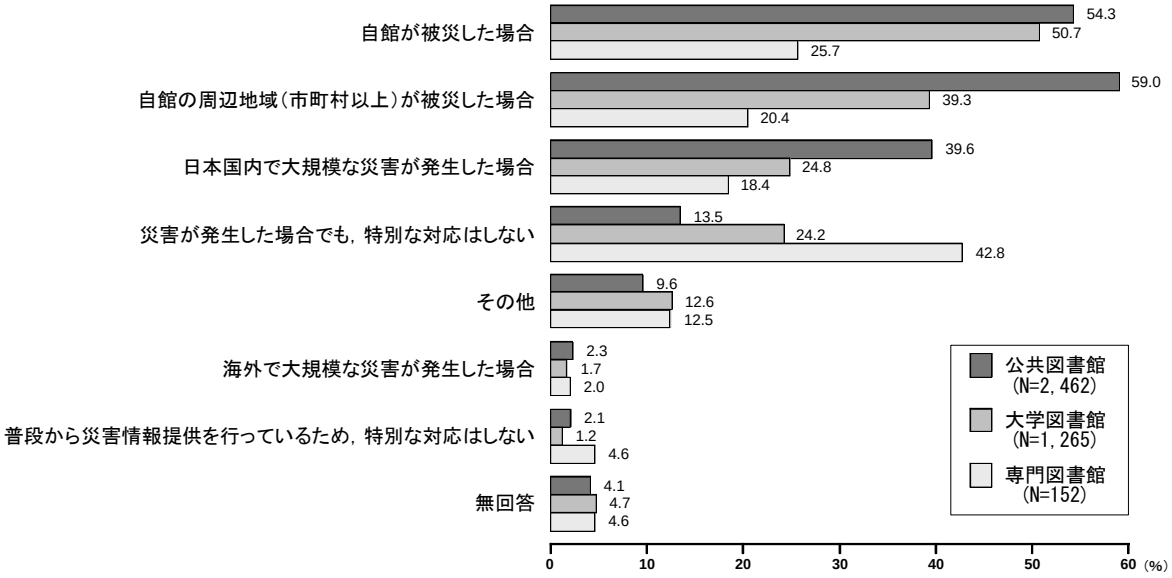
「1.2.2.10 震災時の支援（X）」のとおり，少なくとも 2 館に 1 館が図書館＝情報提供を行う機関という意識を有しているであろうことがうかがえる。（図表 3-4-1）

また，この割合を館種別に見ると，専門図書館で「災害が発生した場合でも，特別な対応はしない」を選んだ館が 42.8%と一番多い。この項目を選択した公共図書館は 13.5%だが，大学図書館では「日本国内で大規模な災害が発生した場合」とほぼ同じ 24.2%である。（図表 3-4-2）

図表 3-4-1　災害情報の提供体制――全体傾向（問 59）



図表 3-4-2　災害情報の提供体制――館種別傾向（問 59）



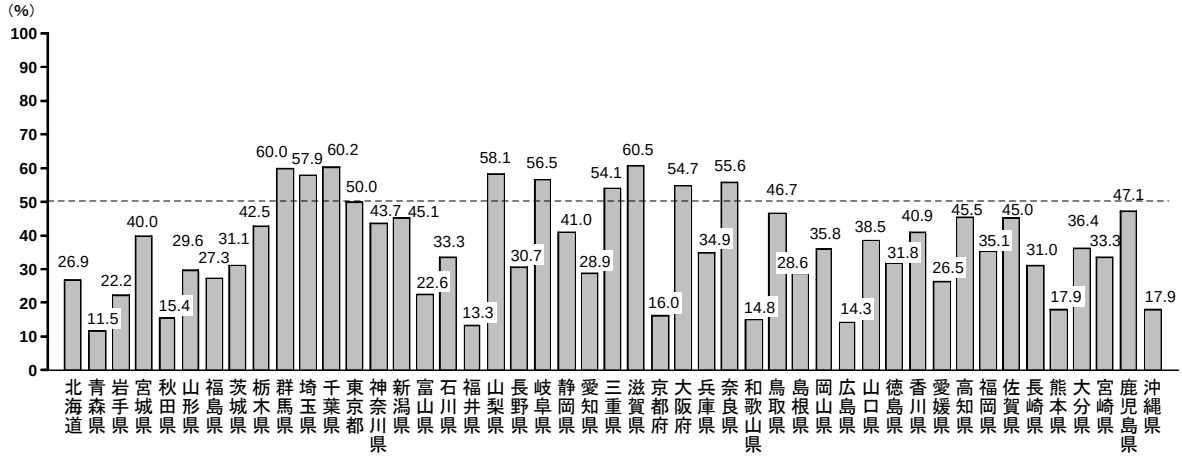
これらのことから，公共図書館において「図書館が災害情報を提供する」という意識はそれなりに高いが，大学図書館では自館が被災した場合を除く災害情報の提供意識がやや低くなり，専門図書館では災害情報の積極的提供が難しい又は情報提供効果が少ないと考えられている可能性がある。もちろん，専門図書館の中には防災を専門とする館もあるので，これをもって一律に評価すべきではない。また，専門図書館の多くが独自性の高いコレクションをもとにしたサービスを行っており，他の館種より比較的利用者層が限定されている状況を考慮する必要がある。

一方，公共図書館の県別傾向では，館種別集計において公共図書館 1 位の「自館の周辺地域（市町村以上）が被災した場合」と 2 位の「自館が被災した場合」の項目を見る限り，両項目とも 85.0%の宮城県をトップに，他の都道府県でもおおむね 40%から 80%の範囲にある。その中で，長野県，和歌山県，高知県の「自館が被災した場合」の割合が 22%台とやや低めになっている。

また，館種別集計において公共図書館 3 位の「日本国内で大規模な災害が発生した場合」の項目は，国内大規模災害をきっかけとした情報提供体制の強化を示すものであり，災害に対する図書館の意識を測る目安と捉えることができる。この項目が 50.0%以上の県は，滋賀県の 60.5%をトップに関西では奈良県と大阪府，関東では千葉県，群馬県，埼玉県，山梨県，東京都。中部では岐阜県と三重県であった。（図表 3-4-3）

都道府県単位で見る限り，自館及び周辺が被災した場合に災害情報の提供を意識する公共図書館は地域を問わず一定割合で見られる。これが国内の大規模災害となると，ある程度の地域的な差が現れ，関東の図書館が目立ってくる。しかし，例えば過去大規模な災害に見舞われた地域が必ずしも割合が高いわけではないので，別途都道府県ごとの防災方針等他の要素との関係性を調べる必要があるだろう。

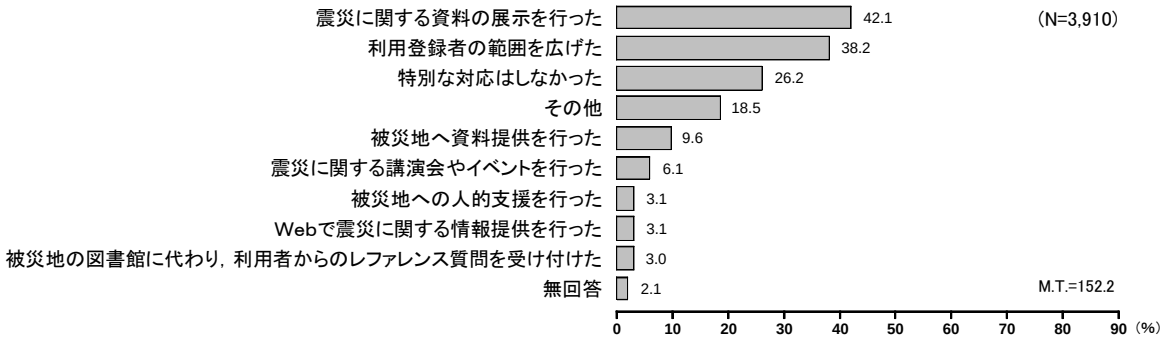
図表 3-4-3 「日本国内で大規模な災害が発生した場合」に災害情報提供体制を強化する機関——都道府県別割合（問 59）



②東日本大震災後の対応（問 60：複数回答可）

実際に東日本大震災の後，図書館でどのような対応を行ったかを問うこの設問では，顕著な傾向が表れた。全体傾向は「1.2.2.10 震災時の支援（X）」のとおりだが，「被災地の図書館に代わり，利用者からのレファレンス質問を受け付けた」「被災地への人的支援を行った」「Web で震災に関する情報提供を行った」は 3%台にとどまっている。これらの項目は館種を問わず割合が低く，災害時におけるレファレンス質問の代行受付は，図書館の災害支援としてあまり重視されていなかったことがわかる。（図表 3-4-4）

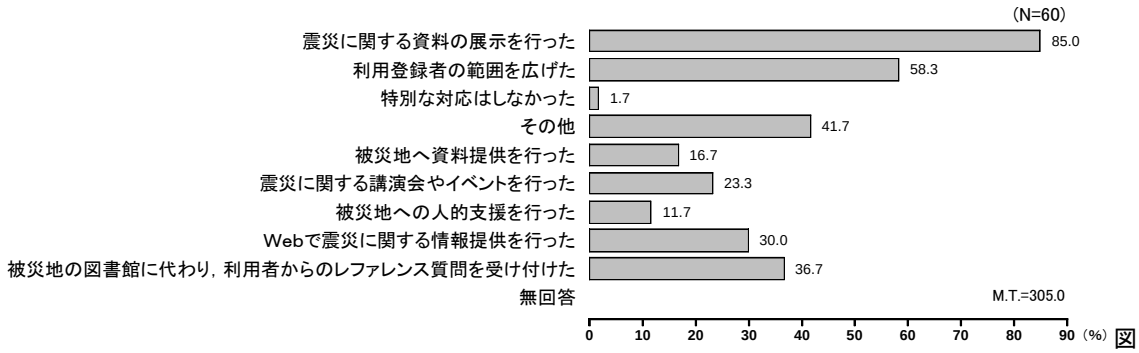
図表 3-4-4　東日本大震災後の対応――全体傾向（問 60）



また，公共図書館及び大学図書館における割合で上位に入っている「利用登録者の範囲を広げた」の項目は，専門図書館ではわずか 1 館しかない。これは先に述べたとおり，専門図書館のコレクションと利用者層が限定されているため，専門図書館では利用登録者の範囲を広げることによる支援の意義が少ないと判断したのではないかと推測できる。

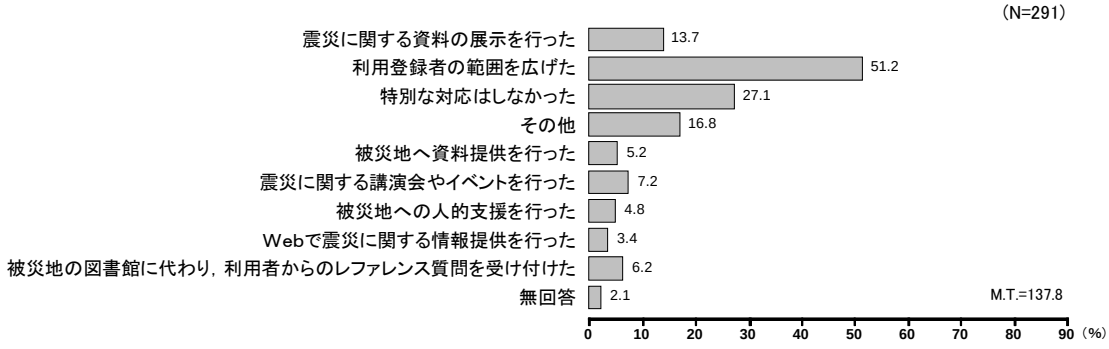
他の特徴としては，都道府県立レベルの公共図書館では震災関連資料の展示が 85.0%と非常に高い割合を示している。また，大学図書館のうち，国立大学だけが他の館種（公立・私立・その他）と違い，「利用登録者の範囲を広げた」の割合が 51.2%と抜きん出ている。ここに，都道府県立図書館と国立大学の図書館が，それぞれ違った方法で利用者又は被災者に対する情報提供に努めている様子が見られる。（図表 3-4-5，図表 3-4-6）

図表 3-4-5　東日本大震災後の対応――都道府県立図書館の傾向（問 60）



図

表 3-4-6　東日本大震災後の対応――国立大学図書館の傾向（問 60）



特徴が表れたのは「被災地へ資料提供を行った」の項目である。公共図書館全体では 11.8%だが，都道府県別に見ると岩手県では 59.3%の館が被災地への資料提供を行っている。次が京都府の 58.0%であり，他の都道府県が 30%以下であることを考えると，この 2 府県の割合が高い。ただ，都道府県によって図書館の館数が大幅に違うため，資料提供を行った館数から見た場合，多くの館が集まる東京都が 87 館（26.2%），続いて京都府の 29 館，兵庫県の 25 館（29.1%）となっている。

なお，資料提供については，館ごとの図書館間貸出制度の制約等もあるため一概に比較し難い所である。また，資料提供館の割合及び館数への地域的影響も見出せなかった。

③被災時のマニュアル（計画）の作成（問 61：複数回答可）

東日本大震災では，震災時の東北大学の対応[4]等で，日頃の訓練や対応マニュアルが，災害時の落ち着いた対応・誘導につながることが言われている。全体及び公共図書館では 6 割強の館が何らかのマニュアルを作成しているが，内容的には利用者の避難や防災活動が中心で，災害発生後の職員のケアや図書館サービス再開に関する計画の作成割合が低い。また，都道府県によって多少の差はあるものの，教育委員会や都道府県・市区レベルで作成されるマニュアルや計画を用いる館が少なからず存在するため，公共図書館でも実際にはマニュアルや計画の整備は数値より進んでいると推測できる。ちなみに，「作成していない」という回答の割合が 5.0%と 47 都道府県中最も少なく，館被災時のマニュアル（計画）整備が最も進んでいると考えられる地域は宮城県であった。また，図書館数が多い東京都及び千葉県で「作成していない」割合が 14%台にとどまっているのは評価すべきであろう。

大学図書館と専門図書館では，マニュアルや計画そのものを作成していないという館がそれぞれ 40.2%，53.9%あり，後述する問 63 の結果とあわせて考えると，今後も支援計画を作成しない可能性が高い。しかし，自由回答欄を見る限り，多くの図書館が所属する上位の組織・機関の方針やマニュアル・計画に従う意思を持っていることがうかがわれるため，何らかの組織に属する大学図書館や専門図書館は，組織共通のマニュアルや計画を図書館に援用・代用すると考えられる。

④大規模災害時の対応（問 62：複数回答可）

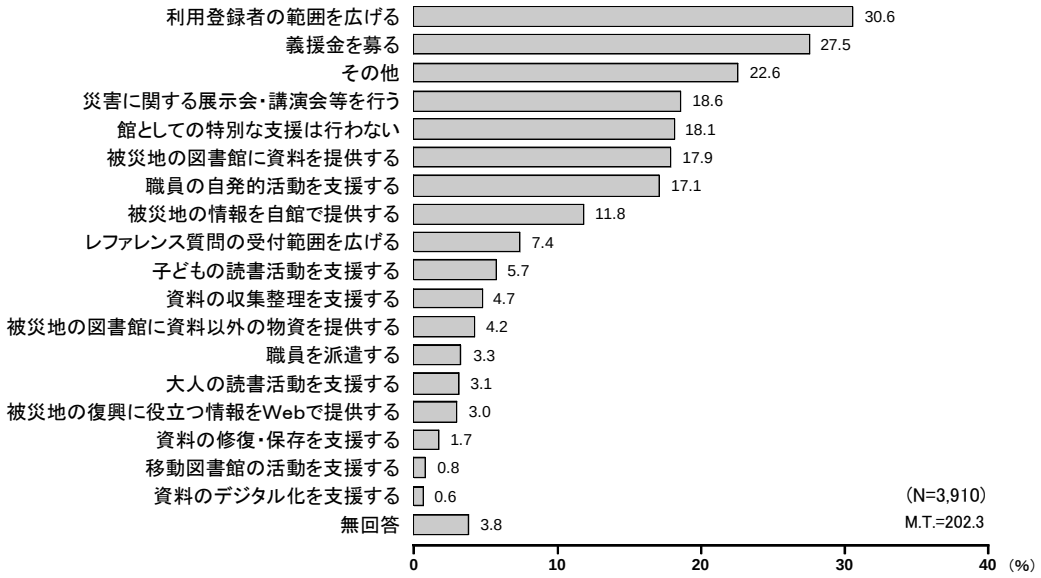
問 60 が東日本大震災後の対応を問うものであるのに対し，問 62 は東日本大震災発生後 1 年半を経過した時点で災害時の対応をどのように考えているかを問うものである。問 60 に比べて選択肢を広げ，今後の災害時対応に際し，義援金や資料の修復・デジタル化，読書支援，職員の活動等も含めて「図書館サービスを支援活動にどのように結び付けて考えているか」を見る狙いがある。

全体的傾向と館種別集計を比較すると，問 60 と似たような傾向が見られた。公共図書館では，利用登録者の範囲の拡大が 37.9%と最も多く，次いで問 60 にはなかった「義援金を募る」が 33.9%と，全体的傾向と同じだが，大学図書館は「館としての特別な支援は行わない」が 25.0%，専門図書館も「館としての特別な支援は行わない」が 53.3%と最も高かった。（図表 3-4-7，図表 3-4-8）

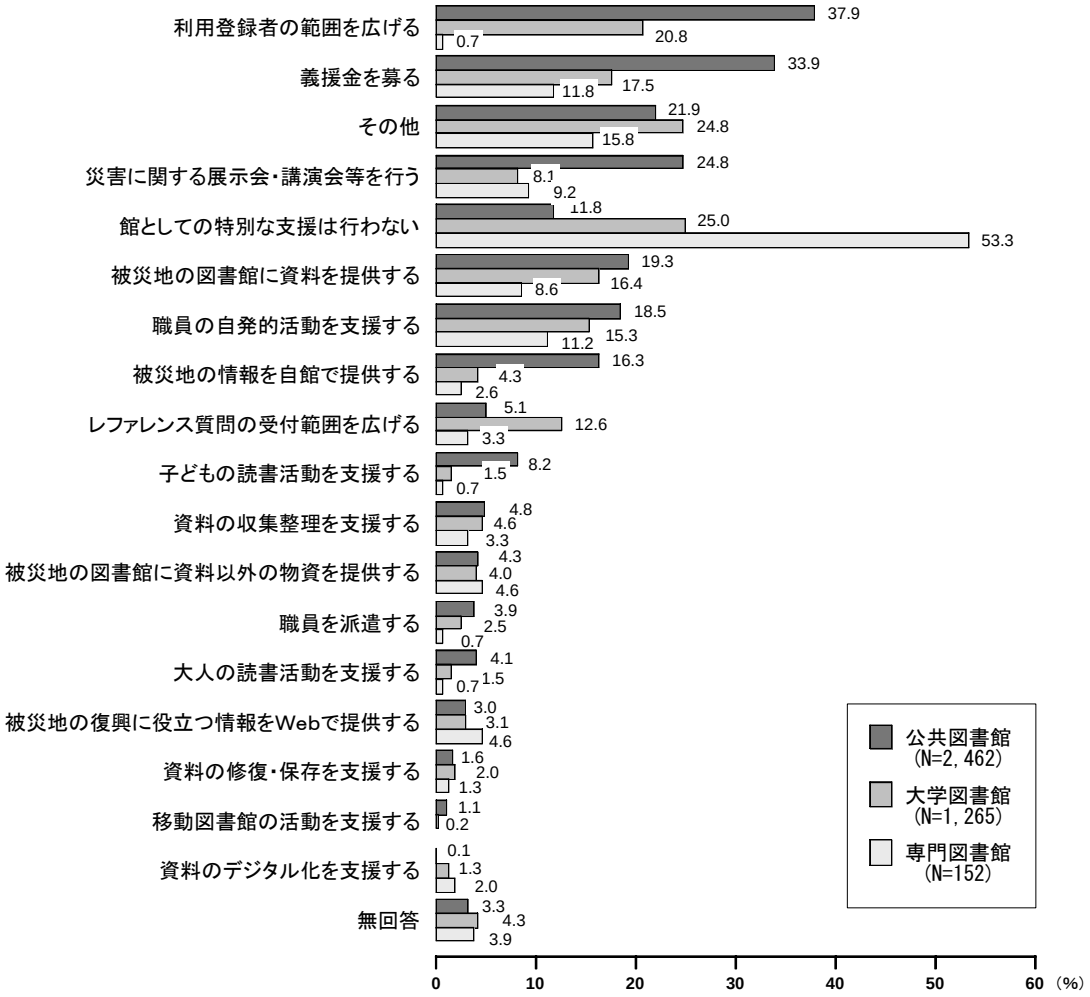
なお，大学図書館の「その他」には，（図書館としての）支援方針がない，大学の方針に従う，協議又は検討中といった組織上の関係をうかがわせる記述回答が多い。

他に特筆すべきは，図表 3-4-7 では 9 位の「レファレンス質問の受付範囲を広げる」の項目が大学図書館では 12.6%を占めており，公共図書館の 5.1%，専門図書館の 3.3%を上回っている点である。設置者種別で見ても，国立大学で 17.9%，公立大学で 9.7%，私立大学で 10.9%であり，低い割合ながらも大学図書館でレファレンスサービスを意識している館が一定数あることがうかがえる。一方で，公共図書館では，レファレンスサービスに関して設置自治体ごとに偏りが出ている。「レファレンス質問の受付範囲を広げる」の項目は，他の種別が軒並み 10%以下である中，都道府県立図書館だけが 38.8%を示し，突出している。この数値だけで断定はできないが，資料数や人的資源の関係で地域のレファレンスサービスの主力が都道府県立図書館に集まりやすく，レファレンスサービスに対する都道府県立図書館の意識が高くなる傾向がうかがえるのではないだろうか。（図表 3-4-9）

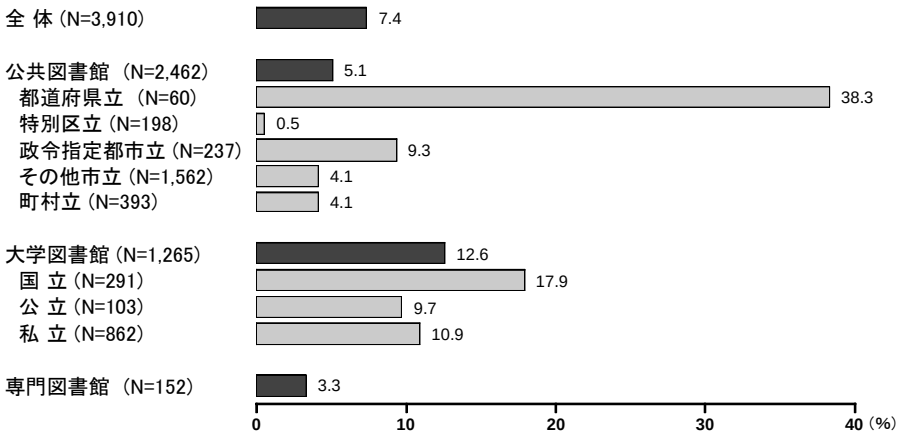
図表 3-4-7　大規模災害時の対応――全体傾向（問 62）



図表 3-4-8　大規模災害時の対応――館種別傾向（問 62）



図表 3-4-9　大規模災害時の対応――レファレンス質問の受付範囲を広げる（館種別傾向）（問 62）



また，「義援金を募る」に着目すると，割合が 50.0%を超える都道府県は関東では埼玉県のみだが，関西では兵庫県の 70.9%を筆頭に，大阪府，京都府，滋賀県，奈良県と固まっている。なお，同じ項目について館数をもとに上位 5 都道府県を並べると，東京都（76 館），埼玉県（67 館），兵庫県（61 館），大阪府（56 館），福岡県（38 館）となる。

興味深いのは，「職員の自発的活動を支援する」かどうかという項目の傾向である。これは，図書館の職員が（必ずしもボランティアに限ることではないが）被災地の支援活動を行うにあたり，いかに動きやすい環境があるかの目安になるだろう。上位 3 県は，滋賀県の 44.2%，青森県の 42.3%，熊本県の 35.7%である。また，30.0%を超える都道府県をピックアップすると，東北は岩手県，宮城県，秋田県。関東は栃木県。関西は兵庫県。九州は宮崎県が上がってくる。この項目も，都道府県や市区町村の制度に左右される面があると思われる。

⑤災害時の支援計画（問 63）

「1.2.2.10 震災時の支援（X）」のとおり，ほとんどの図書館が災害時支援計画を持っていないだけでなく，全体の 71.5%が「支援計画を持たず，その時々の館の判断で支援を行う」としている。この傾向は公共図書館・大学図書館ではほぼ同じだが，専門図書館では 48.0%がその時々の館の判断を基準とし，42.8%が「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」としている。公共図書館でもその他市立，町村立になると支援の資源不足の割合が増えるが，専門図書館と同様の割合になるのは私立の公共図書館である（両項目ともに 41.7%）。このことから，図書館の規模が小さくなるにつれて，また専門性が高まるにつれて，計画立案の困難さよりも資源不足が目立ってくる傾向を指摘することができる。

支援計画を持たない館がほとんどであることは前述のとおりだが，その中でも都道府県内の 9 割以上の館が自律的に「支援計画を持たず，その時々の館の判断で支援を行う」と答えたのは，岩手県（92.6%），栃木県（92.5%），鹿児島県（91.2%）の 3 県である。一方で，「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」と答えた館が一番多い県は，徳島県（45.5%）である。

3.4.1.2　災害時の図書館サービス

質問紙調査の傾向分析を踏まえて，災害時の図書館サービスについて考察する。

まず，公共図書館，大学図書館，専門図書館の館種別にそれぞれ特徴が見られる。質問紙調査時の回答数が最も多い公共図書館では，「情報提供」を図書館が行う重要なサービスと位置づけていると考えられる。特に東日本大震災後は，資料を使った災害情報の展示等で，利用者に対してレファレンスサービスを積極的に展開しようとする姿勢が見られる。その一方で，都道府県立レベルの図書館ではレファレンスサービスを図書館サービスの一つとして重要視しつつも，公共図書館全体ではレファレンスサービスを「被災地支援に役に立つサービス」としてあまり評価していないことがわかる。

また，震災による避難者の事情を考慮し利用登録者の対象範囲の拡大を推進する館は多く見られるが，普段から利用登録者の対象範囲を広くとっている館もあるため，これをもってすぐにレファレンスサービスの拡大と言い切るのは難しいと思われる。同じく，被災地への資料の提供を積極的に推進している地域もあるが，被災地の図書館に代わってレファレンスサービスを受け付けるサービスは重要視されない傾向にある。

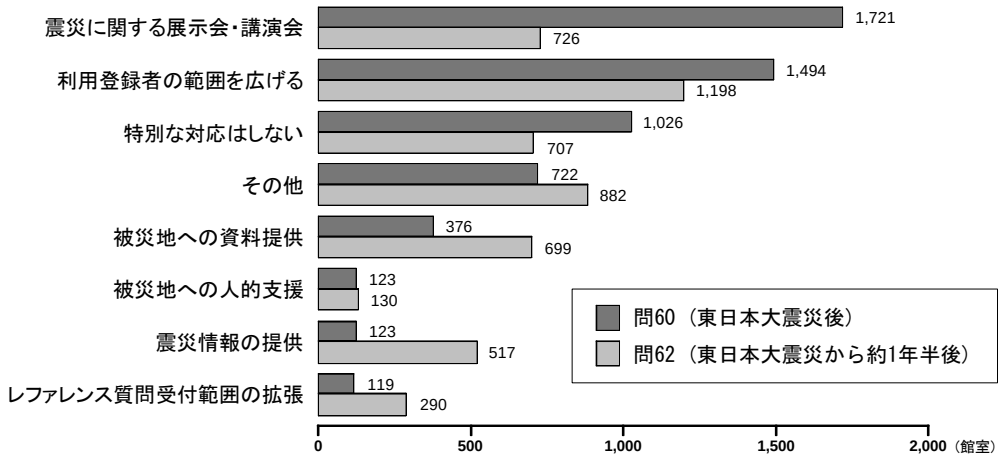
レファレンスサービスに限らなければ，今後災害等が発生した際に，人口の集中する都市部や阪神・淡路大震災の経験を持つ地域で義援金を募ったり，職員の自主的活動をバックアップするような対応を行う館も現れると思われる。しかし，東日本大震災の後の対応としては，基本的に図書館から積極的に人や資料を提供する形の支援よりも，利用登録者の範囲の拡大や展示・講演会のように自館に「来てもらう」形のサービスに注力する傾向が見られる。

他方，大学図書館では，災害情報の提供やレファレンスサービスの展開について公共図書館ほど積極的ではない傾向がある。しかし，国立大学を中心に利用登録者の範囲の拡大を行う等，可能な範囲で図書館の開放を進める姿勢を見せている。

専門図書館は，そのコレクション及び利用対象の独自性，さらに図書館規模が制約となり，他の館種ほど積極的なレファレンスサービスの展開は難しい。これは公共図書館のうち町村立図書館等にも言えることだが，図書館の規模が小さくなるにつれて図書館側が資源不足を感じ，災害時の活動が停滞又は停止することが考えられる。

ここで，東日本大震災の後の対応に関する設問である問 60 と，東日本大震災後の対応を踏まえた考え方を見る問 62 を比較してみる。二つの設問の間で分割又は統合されている項目もあるが，共通的な項目を整理することで，図書館の震災対応の意識の変化を見ることができよう（割合ではなく，回答数で比較している）。

図表 3-4-10　東日本大震災後の対応と大規模災害時の対応―共通項目の全体比較（問 60・問 62）



震災直後と震災後約 1 年半で項目を比較してみたグラフが，図表 3-4-10 である。利用登録者の範囲を広げる，震災に関する展示会・講演会[5]，特別な対応はしないの 3 項目が減り，レファレンス質問受付範囲の拡大，被災地への資料提供，震災情報の提供[6]，その他が増え

ている。設問内容上の差があるため，震災に関する展示会・講演会と震災情報の提供についてはグラフに現れた差をそのまま鵜呑みにすることはできないが，それでも「利用登録者の範囲の拡大や展示会・講演会の開催を考えつつも，東日本大震災から 1 年半が経ったところで被災地への資料提供や情報提供を重要と考えつつある」という傾向を見てとることができる。あわせて，「特別な対応はしない」館が減っている点は評価したい（なお，先の問 62 では 1,074 館が「義援金を募る」と回答している）。

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

聴取調査の分析結果は，「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」で言及されている。ここでは特に属性 A（リスク時の生活支援者）の情報ニーズについて，分析結果をピックアップしながら，図書館サービスとどうつながるかについて，支援と受援という構造[7]を絡めながら考察する。

3.4.2.1　A-1 グループ（主に被災地で活動したボランティア等）のニーズと図書館サービス

A-1 グループの聴取調査は，東日本大震災時に被災地でボランティア活動に加わったり，被災地のボランティア活動を間近で取材し，現在も何らかの形で活動に関わっている人を対象として行ったものである。このグループの対象者は，支援／受援の関係で言えば，受援側に近い位置にいた支援者ということができる。また，震災発生後の早い時期から被災地入りしている点が特徴である。従って，この調査結果から震災発生後の早期における情報ニーズを読み取ることができる。

特に，聴取者からは被災地域の情報，団体・協議会等の情報，ボランティアを望む側（支援側）の情報，ボランティアの受け皿側（NPO 等）の情報，支援を待つ側（受援側）の情報が求められている。また，マスメディア等で流される「目立つ情報」ではなく，特別なニーズを持つ領域や専門的領域に関する情報，ボランティア活動等を支える補助金に関する情報，被災地に限らない地域情報，KnowWho 情報も提供してほしいという要望がある。

図書館としては，今でこそ被災地への資料提供や情報提供が重要だと認識しつつあるが，東日本大震災の直後は，被災地以外の図書館で具体的にどのような情報を提供したらよいかわからなかったという声を多く聞いた。それに対する具体的な答えの一つとして，支援と受援の構造を踏まえた上で，図書館が上記情報を提供することは十分可能であると考えられる。

ただし，聴取者から指摘されているとおり，災害情報は復興の経過や段階に応じて情報及び情報ニーズは刻々と変化してゆく。図書館員が新聞記者のように飛び回ってあらゆる情報を収集することは難しいが，例えば支援側に近い公共図書館はボランティア情報の集約を，受援側に近い公共図書館は地域情報を，大学図書館や専門図書館は特別なニーズや専門領域に関する情報を集めて提供する等，図書館がそれぞれの立ち位置に応じて分担し，それぞれの情報を利用者のもとへ伝えることは現状でもある程度可能であろう。

また，災害情報については，次の 3 種類の情報提供が望まれている。

① 必要な段階に応じた情報提供
② 常時継続的な情報提供
③ 復興の経過や経験を記録し後世に残すこと

これら①から③に対し，図書館の質問回答型レファレンスサービス，資料やウェブ等によるコンスタントな情報提供，アーカイブの構築といった機能が対応すると考えられる。

3.4.2.2 A-2 グループ（情報ボランティア）のニーズと図書館サービス

A-2 グループの聴取調査は，東日本大震災以降，被災地でのボランティア活動促進のために各種情報の提供や交通整理等，情報に関わる支援活動を行っている人を対象として行った。このグループの対象者は，支援／受援の中間的位置で両者の仲立ちをすることが多く，受援側と支援側のバランスを保つための調整役となった方々である。被災地の中でも交通拠点やサポートセンター，マスメディア，ネット上の SNS 等の「情報が集まるところ」で活躍している。特に個々の聴取者が情報のマネジメントに長けており，A-1 及び A-3 グループに比べて「情報の入手」に関する意識が高いと推測される。

最初に出た要望は，A-2 グループの活動の根幹でもある「情報マッチング」である。図書館が NPO 等と同じレベルで情報マッチングを代行できるかどうか・代行すべきかどうかは別の議論になるが，少なくともボランティアをしたい側（支援側）とボランティアを必要とする側（受援側）の情報を図書館が如何に集めるかがポイントとなる。聴取者からは，NPO，行政，マスコミ，ネット（SNS 等）といった多様な情報入手ルートがあり，各ルートの特性を把握した上でどの情報ルートを誰に対してつなぐかが重要という指摘があった。あわせて，時間の経過とともに情報ニーズが変化するため，情報の入手タイミングと内容・質を合わせる努力が必要ということも言われている。さらに，A-2 グループの活動では，一過性の情報提供ではなく，関係者（情報提供者）と息の長い連携を保ちつつ，長期的に情報を提供することを行っているとのことである。図書館がこうした人々をターゲットとして要望に応えようとした場合，A-1 グループで言う①の型の情報提供について，資料やウェブに固定化された情報だけでなく，時々刻々と変化するフロー情報への対応も求められるであろう。情報のストックに長けた図書館にとってフロー情報の扱いは慣れないかもしれないが，カレントアウェアネスサービスや SDI サービスの一環と考えれば，それほど的外れなことではないと考えられる。

また，A-2 グループの人々の活動は，被災地に情報拠点を置いて行われてきたことから，図書館を情報提供の場・拠点として活用する要望も示されている。図書館が拠点となり，地域情報の提供（発信）等を積極的に行っていくことが望まれているのとあわせて，人々の情報提供を支援すること自体がサービスの一つになるという発言もある（A-1 でも同様の要望が出されている）。施設と情報と人を活かして行う図書館の情報提供機能は，こうしたニーズに応え得るものであろう。

3.4.2.3　A-3 グループ（後方支援ボランティア）のニーズと図書館サービス

A-3 グループの聴取調査は，もともと被災地以外で行っていた様々な活動を土台にしながら，東日本大震災発生後は被災者や現地ボランティアとの連絡を保って現地支援や避難者の受入れ等に係わる人を対象として行った。このグループの対象者は，被災地以外で行っていた活動や経験を活かし，支援と受援の両方を行き来しながら被災者を支援する立場である。受援側からすれば被災地の向こう側に拠点があるように見えるが，実際は支援と受援の双方にある複数の活動拠点を移動しながら活躍している。ここでは後方支援と称しているが，それは被災地を最前線と捉えた場合の表現にすぎず，実質的に A-3 グループは情報入手において A-2 グループと似たような情報入手を行いながら，A-1 グループと同様に被災者への直接支援を行っている。そのため，A-1 グループ及び A-2 グループと共通の指摘も多く見受けられる。

情報ニーズの時間経過に伴う変化については他のグループからの指摘と共通しているが，A-3 グループでは特に「避難者」に対する情報の仲介と，被災地から避難してきた人々への情報ニーズを意識した情報提供がニーズとして挙がっている。東日本大震災の実例では，大船渡市立図書館や岩手県立図書館のように図書館自体が避難所になったことで避難者への情報提供を行ったケースもあるが，図書館で都道府県や市区町村の避難者受入情報を案内する所もあり，十分対応可能であろう。

また，被災館の復興活動の経験から，図書館を交流スペース・情報センター・メディアセンター機能を持った施設として活用することが可能であることと，被災館の再開や仮設図書館開館後も継続的な支援が必要となる点が強調された。前者については A-2 グループからも出てきた「図書館が拠点となって情報提供を行う」という要望と同じであろう。後者は資料面の支援，人的支援，サービス支援，物的支援，財政的支援等多くの側面があるが，どの側面においても図書館が被災館に対して支援する方法があることは，2011 年度の調査でも明らかになっている。

情報提供とは少し離れるが，A-3 グループの調査結果から図書館の夜間開館や読書相談等への期待をうかがうことができる。一方，レファレンスサービスについてのニーズは特別な内容ではなく，むしろ図書館がレファレンスサービスを行っていることについて，もっと知名度を上げる必要があるという指摘もある。これらについては，図書館運営に係る問題として考えねばなるまい。

3.4.2.4　災害時の情報ニーズと図書館サービスのギャップ

ここまでは，聴取者の示すニーズに対して図書館が対応できることを考察してきたが，情報を必要とする人からは，図書館という枠にとらわれない多くの情報ニーズが示されている。中には「それは図書館がやることではない」と最初から諦めてしまいそうな要望もあるが，あえてそれに向き合い，図書館に対するニーズと図書館サービスの間のギャップについて考察を行い，図書館の可能性と課題を示したい。

＜図書館被災情報の収集と提供＞

A-1 グループにおいて，ボランティア活動の一つに，現地情報を収集・評価し，必要に応じて現地への情報提供も行う「アセスメントボランティア」というスタイルがあることが示された。東日本大震災では，数名でチームを組んで避難所を手分けして訪問し，共通の調査票に基づく聴取調査を行い，その情報を集約して避難所の全体及び個別状況を把握する活動[8]等が展開された。

ネットワーク化されていない情報を速やかに入手するためには，アセスメントボランティアのように多くの人手又は時間を割いて調べる必要があるが，図書館が同様の活動を行うことは人的資源や割ける時間を考えても大変厳しい。

特に A-3 グループでは「図書館そのものの被害情報の不足」が指摘された。実際，東日本大震災の被害が大きかった県では，救援活動の合間に図書館員が駆け回って情報を収集し，県立図書館を中心に県域の図書館被災情報の提供が行われた。これと並行して，saveMLAK のサイトでは Wiki を使った集合知による図書館被災情報の集約が行われた。どちらの情報集約においても初めから決まった手法はなく，実際には集め方も取りまとめも提供の仕方も手探りであった。

次の災害が来た時に備え，速やかに図書館被災情報のアセスメントを行うために，あらかじめ方針や共通手順，体制，標準的な調査項目，ツールキット等を整備し，図書館間でドキュメントとして共有しておく必要があると思われる。

＜情報の入手経路とコスト＞

情報を求める A-1 グループから，情報とニーズのマッチングに加えて「情報入手コストの低減」が望まれている。これは震災時に情報入手の面で苦労した経験に基づく聴取者の要望であり，もし図書館に尋ねる事で情報入手コストを下げられるのであれば，利用者による図書館の活用機会が高まると予想される。

その他，属性 A では，求められている情報として次のようなものが挙げられた。

- ○ 支援と受援のマッチングを行うためのボランティア情報
- ○ 被災者に配慮した情報
- ○ 障害者，障害児，生活弱者，疾病者等の特別なニーズや専門的情報
- ○ 復興の経過や経験の記録の情報
- ○ 行政に関する情報
- ○ 助成金や補助金に関する情報
- ○ （被災地に限らず）地域に密着した情報
- ○ KnowWho 情報
- ○ 図書館の被害情報

これらの情報の中には，被災地以外では入手しづらい情報，刻一刻と変化する情報，個人情報や秘匿情報，非公開情報等，図書館が簡単に入手できないものもある。資料検索やパスファインダーを活用して見つけられるレベルなら問題ないが，図書館にとって情報入

手コストが異常に高い情報，高度に専門的な情報，価値判断を求められる情報等は，要望に応えられない場合もあるだろう。どこまで情報ニーズに対応できるかは図書館ごとに異なるが，災害時のレファレンスサービスや情報提供においては，協力レファレンスやレフェラルサービス，専門家の活用，各種行政機関との連携，他の情報機関やマスコミ等との連携も視野に入れた対応が必要になると考えられる。

＜提供するサービス＞

災害対応として，震災後の図書館の対応は利用登録者の範囲の拡大や震災に関する展示会・講演会の開催が多かったが，その後被災地への資料提供や情報提供の重要性に対する認識が高まり，何らかの対応を行おうと考える館が増えていることは，「3.3.1.1 ④大規模災害時の対応」で分析したとおりである。表 3-3-8 のとおり，割合の大きい順では，利用登録者の範囲の拡大，義援金を募る，その他となっている（その他の自由記入項目には，未検討，大学や自治体に従う，臨機応変に対応するといった内容が挙がっている）。

一方で，今回聴取調査を行った属性 A の人たちからは，ボランティア関連情報や地域情報の提供が求められている。情報提供のニーズが高く，図書館側も情報提供の重要性に対する認識は高まる傾向にあるが，実際に情報提供を行うと回答した館の割合は全体では 3.0%及び 11.8%と低い。さらに，「災害時におけるレファレンス質問の代行受付」は，図書館の災害支援としてあまり重視されていないことから，情報を必要とするニーズと，図書館の災害情報に関するレファレンスサービスの認識の間でズレが生じている。

しかし，都道府県立図書館や国立大学図書館のように規模の大きい館は，災害時の図書館サービスの中でレファレンスサービスを重要視している傾向が見られる。災害時の効率的な情報提供のために，こうした大規模館の間で災害情報ネットワークを構築し，連携を日頃から深めておくことが重要であろう。

＜付加価値サービス＞

聴取者からは，質問に対して資料や情報源を紹介する回答で終わるのではなく，「その先の情報」を提供するようなコンシェルジュサービスがあれば図書館を使いたいという要望が出されている。他にも「自分で検索すればわかる」レベル以上の付加価値・付加情報サービスを提供してほしい，基本文献を超えた資料を充実してほしいといった要望もあり，図書館が行う質問回答型レファレンスサービスより一歩進んだところに価値を見出していることがうかがえる。

コンシェルジュサービスを行っている（又は「図書館コンシェルジュ」と呼ばれる担当者を配置している）図書館としては，千代田区立図書館をはじめ，岩手県立図書館や一部の大学図書館があるが，人的資源の問題や人材育成の難しさ等の理由からどの図書館でもすぐにコンシェルジュサービスを提供できるわけではない。ここにも，情報を求める人の付加価値サービスへの要望と，図書館の提供するレファレンスサービスの間に差が生じている。

＜アウトリーチ＞

属性 A からは，共通して図書館そのものを「情報提供の場」として活用したいという要望が挙がっている。中には，PC やネットワーク，電源等の設備環境が揃った施設として活用したいというニーズや，情報提供を支援したり，場合によっては情報提供を代わりに行うサービスを提供してもらえる場を図書館に期待する声もある。

その一方で，「図書館」という名称は広く知られているが，図書館に何ができるかについてはあまり知られていない模様であり，特にレファレンスサービスについては知名度を上げる努力が必要とされている。

災害情報に関して図書館側で考えるサービスは，「図書館」という枠組みの中で，どちらかといえば「利用者が見てくれるのを待つ」サービスを中心として展開している可能性は否定できない。例えば，ウェブで災害情報を提供することは重要な情報提供サービスだが，ただウェブに文字や写真を載せただけでは利用者は見てくれない。人々に興味を持ってもらって，初めて情報は閲覧され，活用されると言える。レファレンスサービスについても，「いつでも質問を受け付けます」と窓口を開いただけでは，よほど図書館に関心がある人以外使ってもらえないのが実状である。

図書館は単に資料を提供する施設ではなく，レファレンスサービスがあり，情報を積極的に提供する機関だということを広く知ってもらうためにも，情報を出して待つのではなく，利用しやすい場所に図書館の「窓口」を設け，図書館という名称の持つ知名度を上手に使って積極的にアウトリーチを展開する必要があると考えられる。

＜災害時のサービス計画・支援計画の整備＞

図書館における避難計画や防災計画に関する意識は高いが，質問紙調査の結果を見る限り，図書館独自の災害後のサービス計画や支援計画はほとんど持たないか，上位組織の方針等に従う形を取る館が多い。

しかし，災害はいつどこで発生するかわからない。東日本大震災の発生直後は情報が錯綜し，何をしたらよいか，どこに情報があるのか，いろいろなことが手探り状態であった。その中で参考情報として役に立ったのは，阪神・淡路大震災や宮城県沖地震等の経験をもとに作られたガイドラインやマニュアルであった。さらに，東日本大震災をきっかけに，国や企業が事業継続計画（BCP[9]）を作成している。

組織全体の計画を適用したり，災害発生後に協議して臨機応変に対応することも重要だが，図書館がどういう順で何をしたらよいか，時間の経過によってどんな情報やサービスが求められ，どんな情報やサービスを提供するかといった考え方や予測をあらかじめ資料に整理して共有することは，災害時の冷静な対応や，復興に向けた的確な行動につながる。こうしたサービス計画や支援計画を作成し公表すること自体が一種の情報提供であるという意識で，計画の整備を進める必要がある。

3.4.3　さらなる考察に向けて

図書館のサービス傾向と情報を必要とする人のニーズを突き合わせ，情報を求める人のニーズに図書館が応えられる可能性と，図書館サービスとニーズの差から生じる課題のいくつかを明らかにした。この考察で見えてきたものは，レファレンスサービスが持つ可能性のほんの一部にすぎない。東日本大震災を経験したことで，日本の図書館のレファレンスサービスの方向性は少しずつ情報提供に力を入れる方向に動きつつある。しかし，全体から見れば，その動きも含めたレファレンスサービス自体は，まだ図書館の従来の守備範囲内に収まっているように思われる。

そこで最後に，個々の図書館が持つ可能性を組合せ，図書館を社会に活かす次の行動に展開するための三つの方向性を，ここまでの考察をもとに提案したい。

1. 調査結果に基づく周辺地域の図書館の状況と比較分析を行い，災害時に展開する具体的なサービス計画（案）を個々の図書館で検討する。
2. より大きな体制で，図書館のサービス計画や支援計画作成時の参考となる，汎用的な「災害復興支援計画（案）」の策定と維持を行う。
3. 震災以外の災害や規模が異なる災害で必要とされる情報及びサービスの考察に基づいて，図書館を軸とした「情報支援ネットワーク」の構築を促進する。

計画を立案し，地域・関係者・専門家・利用者等を巻き込みながら情報と人のネットワーク構築を進める過程で，図書館のレファレンスサービスを社会に活かす機会が見出せるのではないだろうか。

災害情報は，一種の「生もの」である。提供する情報も，人が望む情報ニーズも，刻一刻と変化してゆく。支援者や受援者が災害時に求めるのは情報であり，図書館はその資料，環境，施設，機能，サービス及び人材を活用して行うレファレンスサービスによって，支援者や受援者に応え得る可能性を有している。この震災を機に，図書館が自ら社会や地域にもう一歩踏み出し，人々から「図書館は有用な情報を提供してくれる所だ」という認知と信頼を得て変わっていくことができると信じたい。

災害はいつ何時，どのような形で襲いかかってくるかわからない。こうしたリスク社会において，図書館が支援・受援に関わる人々と活動を支え，真に貢献できるようになることを願って本節の締めとする。

（注）

[1] 兼松芳之．“参考：この調査から見えてきたこと”．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．2012，p.296-311.

[2] 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. 2012, 352p.

[3] 東北地方太平洋沖地震の翌日，2011 年 3 月 12 日未明に発生した長野県北部地震による長野県栄村を中心とした震災についても, 東日本大震災と同時期に発生した災害，として考慮に入れる必要がある。

[4] 小陳左和子. “大学図書館が遭遇した東日本大震災” .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. 2012, p.275-278.

[5] 問 60 では項目 3 と項目 7，問 62 では項目 14 が該当する。項目数の差を解消するために，問 60 の数は，項目 3 又は項目 7 のどちらか一方を選択していた場合も，両項目とも選択していた場合も等しく 1 とカウントした。

[6] 問 60 では項目 6，問 62 では項目 12 と項目 13 を含めている。こちらも項目数の差を解消するために，問 62 の数は，項目 12 又は項目 13 のどちらか一方を選択していた場合も，両項目とも選択していた場合も等しく 1 とカウントした。また，各項目の内容が厳密に一致するとは言い切れないため，設問間の回答数の差は参考として見ていただきたい。

[7] 「被災者に対して支援する」という一方的な流れから見るのではなく，被災者を様々な側面で助ける「支援力」と，被災者側が支援を受け容れる「受援力」という考え方を軸に，支援する側と支援を受ける側双方の観点とバランスを考慮して活動を捉えること。兼松芳之, “参考：この調査から見えてきたこと”. 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. 2012, p.299.

[8] 金昌祐. 被災地で活動するＮＰＯの真実 017: レポート 017　ボランティアによる大規模なアセスメント. 日本財団 ROAD PROJECT. 2011/03/31. http://road.nippon-foundation.or.jp/2011/04/017-5ca6.html, (参照 2013-3-15).

[9] Business Continuity Plan の略。