

研究の趣旨と構想

レファレンスサービス研究の意義

本研究は、図書館の情報サービスの核とされるレファレンスサービスについて、その実態を把握するとともに、国民のこのサービスに対する認識を明確にしようとするものである。その上で、これからの日本社会に図書館が貢献するための方策を導き出せるように、得られたデータや見解を分析し、課題と展望に関して指摘することを目指すものである。

現在の日本は、豊かな情報通信環境が構築され、インターネット上での情報収集が個人の生活においても一般的となり、各種コミュニケーションツールによる情報の発信・共有が盛んに行われている。その一方で、2011年3月に発生した東日本大震災をはじめとする様々な社会的な危機に遭遇し、情報社会の在り方そのものが改めて問われている。情報社会における図書館の存在意義や理念を考えた場合、今後の日本社会の方向性を踏まえ、図書館が保有する資源を基盤にした活動を多様に展開させ、積極的かつ創造的に情報社会に寄与することは、以前にも増して重要になっていると言ってよい。

では、こうした期待に応えるために、具体的にどのような活動に力を注ぐべきであろうか。また、活動を効果的にするためには、どのような準備や思慮が求められるのでであろうか。本研究では、レファレンスサービスを研究テーマに設定した。このことに、今さらの感を抱く方がいるかもしれない。確かに、新奇性の高い活動を取り上げることも一考ではあった。しかし、ここでは奇をてらわずに、この活動の発展性に着目した。図書館においてこれまで蓄積されてきた資産や知見に基づくことが、将来にわたって持続的な展開につながると考えたからでもある。

しかし、レファレンスサービスについては、全国的な調査が継続的に行われておらず、現状を館種横断的に把握する基礎データの欠如は否めない。また、レファレンスサービスに対する図書館員の理解にも偏りがあり、かつ、共通理解が得られているとは言い難い。さらに、図書館のレファレンスサービスが、国民の情報行動にどのように役立ち、国民生活にどのように位置づけられているか、確認するためのエビデンスは乏しい。

冒頭に記した本研究の趣旨は、こうした現状認識に基づいている。以下では、研究の全体像について、基本的な問題意識と実施した調査の構造を中心に説明し、本報告書の内容を理解していただく上での一助としたい。

研究遂行のための問題意識

本研究における調査研究チーム内での議論と意思決定は、4回の研究会と、メーリングリスト上での討議に基づいて行った。その過程で共有した問題意識は、おおむね四つである。

それらは、現在の日本の図書館におけるレファレンスサービスの状況に対するものであり、本研究のテーマ設定の背景にも関係する課題である。

第一は、レファレンスサービスの「再定義」が必要ではないかと考えたことである。レファレンスサービスは、利用者からの問い合わせ（レファレンス質問）に基づいて情報源や情報を提示する質問回答サービス（直接サービス）とともに、利用者が効果的かつ容易に情報にアクセスできるようコレクションを形成し、また、情報環境を整備する準備的な活動（間接サービス）から成り立っている。しかし、数々の図書館のウェブページを参照しても、確認できるのは前者だけのことが少なくない。これでは、国民に偏った認識だけが広まっているのではないかと危惧を抱かせる。また、図書館独自で情報源を組織（自館作成ツールの開発）したり、積極的に情報を利用者に伝達したりするための活動が含まれないことにもなり、レファレンス質問が寄せられるまで待つだけの受動的な活動と、受け取られてしまう懸念もある。それゆえ、質問回答サービスに限定されない活動であること、さらには、能動的な活動の展開が期待できることを意識しながら、調査を組み立てた。

第二は、既存のレファレンスサービスに関する研究との関係を重視したことである。すでに述べたように、レファレンスサービスに関する全国調査は、公立図書館に関しては、全国公共図書館協議会が 2003 年度に実施¹して以降、行われていない。大学図書館に関しては、池谷のぞみらが 1999 年度に実施した調査²にまで遡らなくてはならない。それゆえ、本研究では、こうした調査以降の状況が明らかになるよう、全国的な規模での調査を、活動の基盤に据えることにした。また、調査項目をできるだけ同一・類似のものに調整し、データの比較や加工が容易にすることを心がけた。一方、既存の調査の大半が量的な調査であることから、質的な調査の可能性を視野に入れた。これに関しては、検討の結果、レファレンスサービスと国民の情報ニーズとの関係を明確にするためには質的な調査の実施が求められると判断し、発展的な調査として位置づけることを計画した。

第三は、図書館に対する国民の意識変容のきっかけとなることを望んだことである。図書館に関する報道記事やインターネット上の情報を辿れば、多くの国民の間では、「図書館＝本を借りるところ（読書施設）」と捉えられていることが容易にわかる。この認識そのものは誤りではないが、図書館関係者としては、「そればかりではない」ことを広めていきたいとの願いを持つ。それゆえ、本研究が、そうした願いを実現するための一歩になることを希求している。言い方を換えれば、レファレンスサービスは、その名称はもとより、活動そのものが、国民の間にまだ普及していないと、調査研究チームは捉えている。したがって、上記の願いは、「レファレンスサービス＝一部の人のもの」という構図からの脱却を図ることにもつながっている。

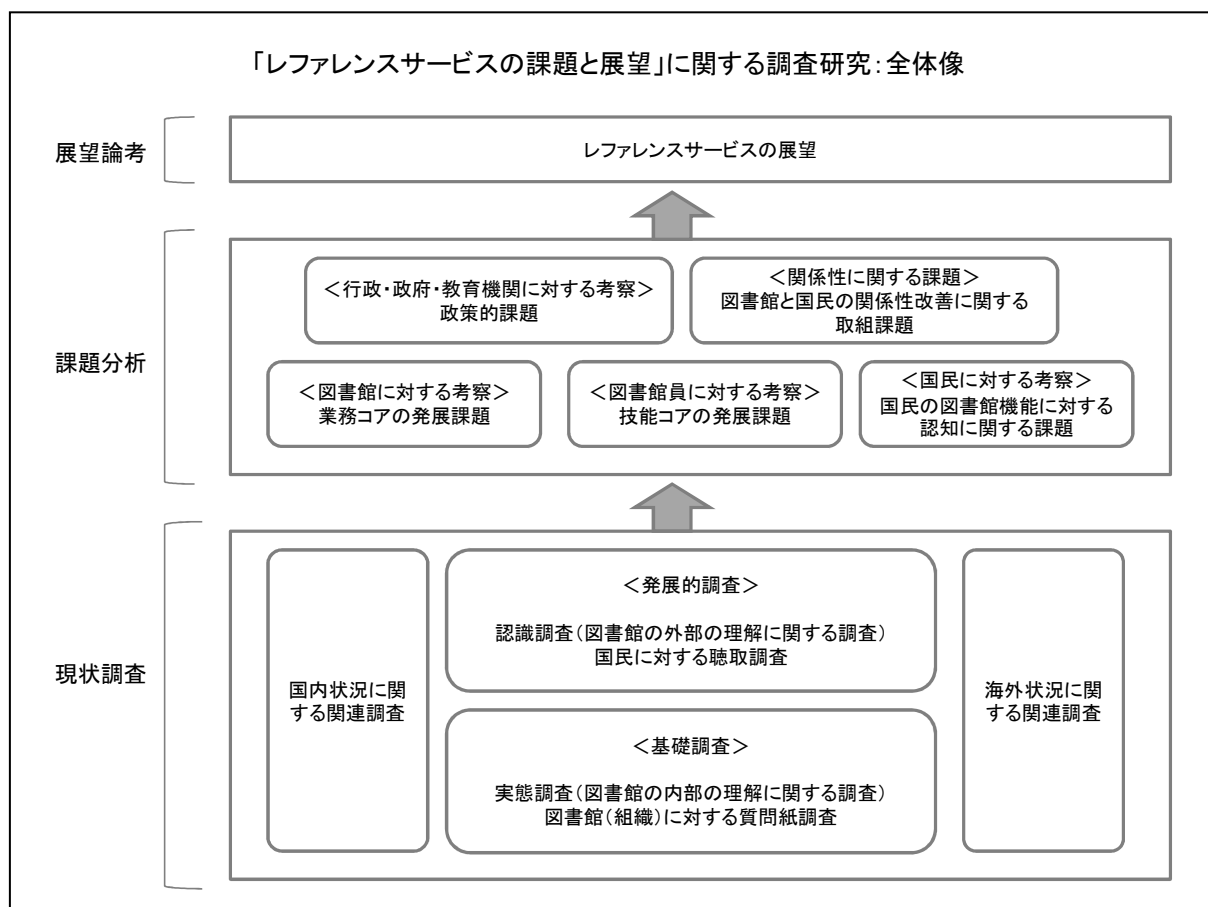
第四は、国民の情報行動に関する研究に足を踏み入れることを意図したことである。既存の図書館関係の調査では、図書館の利用実態、図書館利用者の行動形態、図書館に対する利用者の意識などを明らかにすることが目指されており、調査の対象は、図書館の実質的な「利用者」となることが大半である。このことは、レファレンスサービスに限らず、図書館情報学の調査全般にあてはまる。確かに、潜在的利用者や非（未）利用者のニーズ

を解明することの意義は述べられている。しかし、現実問題として、全国規模で取り組まれた調査事例を見ることは難しい。そこで、本研究では、図書館の利用の有無とは無関係に、情報を必要とする活動をしていると思われる集団（国民）を想定し、その情報ニーズ、情報行動、図書館に対する認識や期待などを確認することに挑戦した。集団の選定にあたっては、図書館関係者の「つて」に頼らないようにした。図書館をよく知る者、図書館に対して肯定的な認識をしている者の意見ばかりにならないようにするためである。ただし、図書館関係の調査においては、こうした手法が確立しているとは言えないため、本研究では、国民の情報ニーズを確認するための試行的（パイロット的）手法と位置づけている。

実施した調査の構造

下図は、本研究の開始時点で想定した、研究の全体像である。「現状調査」によってデータを収集し、それに基づいてレファレンスサービスの課題を分析し、その上で、今後に向けての展望を考察するという構造を見て取ることができよう。なお、図中において、例えば、「課題分析」に示した諸課題は、観点の例示である。したがって、本報告書で、そのすべてに触れるものではない。

図表 研究の構成概念図



ここでは、現状調査に焦点を合わせて説明するが、要点となるのは、三つの調査を組み合わせていることである。すなわち、「基礎調査」「発展的調査」「関連調査」である。

「基礎調査」は、日本の図書館におけるレファレンスサービスの実態を明らかにすることを目的とし、図書館（組織）に対する質問紙調査を実施した。対象とした館種は、公共図書館、大学図書館、専門図書館、国立国会図書館（支部図書館を含む）である。そして、「館単位」での全数調査としている。図書館調査では、設置母体を一つの単位として実施することもできるが、本研究では、公共図書館の地域館や大学図書館の分館などについても、中央館や本館とは別のものとして扱い、質問紙送付の対象としている。また、この「基礎調査」は、図書館におけるレファレンスサービスの状況を明らかにすることになるため、図書館の「内部」を理解するための調査ということになる。この調査によって得られた成果を記したものが、第1章である。

これに対し、「発展的調査」では、図書館の「外部」からレファレンスサービスを見た場合の現状を調べようとしている。前述したように確立した手法がないので、グループインタビュー調査（聴取調査）の手法を援用し、国民の認識に迫ることにした。具体的には、「3・3・3方式」と、研究調査チーム内では呼ぶやり方で、グループを選定した。最終的には、各回3人のグループインタビューを計9回実施した。グループ選定及びインタビューの詳細、ならびに調査結果は、第2章に示す。

こうした二つの核となる調査に加えて、国内外の文献調査を「関連調査」として進めた。そこでは、レファレンスサービスに関する先行研究文献を渉猟するとともに、本研究に参考となる調査手法に関する文献、ならびに、既存の調査事例を収集した。確認した文献については、付録として収めている。

調査研究チームでは、こうした各種の調査によって得られた知見に基づいて、課題を分析し、展望を考察した。この作業は、メンバーそれぞれの個性を活かして著すものとした。これが、本報告書第3章に収める論考である。ただし、この論考は、レファレンスサービスの振興や図書館の政策に係る提言を行うことを意図するものではない。実施した調査によって得られたエビデンスに基づき、様々な提言を導き出すことに資する指摘を行うことを目指していることに留意していただきたい。

（注）

¹ この調査に関しては、以下の3点が公表されている。全国公共図書館協議会編. 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書. 全国公共図書館協議会, 2004, 52p. <http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/rallchap.pdf>, (参照 2013-3-15); 全国公共図書館協議会編. 公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書. 全国公共図書館協議会, 2005, 121p. <http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/r2allchap.pdf>, (参照 2013-3-15); 全国公共図書館協議会編. 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書. 全国公共図書館協議会, 2006, 59p. http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/r05_allchap.pdf, (参照 2013-3-15).

² 池谷のぞみほか. 大学図書館におけるレファレンスサービスの実態：1999年調査. 東洋大学社会学研究所研究報告書. (26), 2001, 102p.