

# 公共図書館におけるレファレンス・サービスの現状：滋賀県の事例

杉江典子（慶應義塾大学大学院）e-mail: sugie@slis.keio.ac.jp

## 1. はじめに

近年、公共図書館におけるレファレンス・サービスへの関心が高まっている。一部の公共図書館では新たな技術や情報源を活用したレファレンス・サービスの方法を模索する動きが始まっている。一方、実際の公共図書館におけるレファレンス・サービスはあまり活発ではないと言われてきた。しかしこれまでに調査はあまり行なわれておらず、実態が明らかにされているとは言えない。数少ない先行調査のほとんどは、限られた調査項目しか扱っていない。あるいは現行の業務内容に基づいているため、客観的な視点からサービスの現状を知ることのできるものではなかった。

そこで、できるだけ広い視点、客観的な視点からサービスの現状をつかむために、ガイドライン等を元にした枠組みを利用して、調査を行なった。

## 2. 滋賀県における実態調査

### 2.1 調査目的

本調査は、公共図書館で行なわれているレファレンス・サービスの現状を明らかにすることを目的とする。つまり、公共図書館ではレファレンス・サービスに関し、どのような業務が行われているのかを広い視点で拾い出し、現在の公共図書館に特有のレファレンス・サービスの在り方があるとすればどのようなものか、をとらえることである。さらに、図書館業務のうちどのような業務がレファレンス業務と考えられているのか、図書館の他のサービスとの関係において、どのように位置付けられているのか等についても探ることにより、レファレンス・サービスに関する図書館側の認識を明らかにすることも目的としている。

### 2.2 調査対象

調査対象は、統計データから判断する図書館サービスの水準の高さ、調査規模、調査員の行動能力などを勘案した上で、滋賀県内の市町村立図書館 33 館すべてとした。

滋賀県には、調査票を送付した 1999 年 8 月 6 日現在で、市立図書館は 7 市すべてにあり(設置率 100%)、町立図書館は 43 町村中 26 自治体にあった(設置率 60%)。調査対象館の奉仕対象人口は、平均すると市立図書館で約 10 万 4 千人、町立図書館で約 1 万 5 千人である。また蔵書冊数は市立図書館で 20～60 万冊、町立図書館で 5～10 万冊程度と全体的に中小規模の図書館が多い。

滋賀県の市町村立図書館は、1980 年に出された『図書館振興に関する提言』以来、県立図書館による強力な支援体制と補助金制度に支えられ急速に発展してきたことで知られている。対象館 33 館のうち 29 館がその 1980 年以降に新設された図書館で、新たな開館の勢いは現在でも続いている。<sup>1)</sup> (図 1 参照)

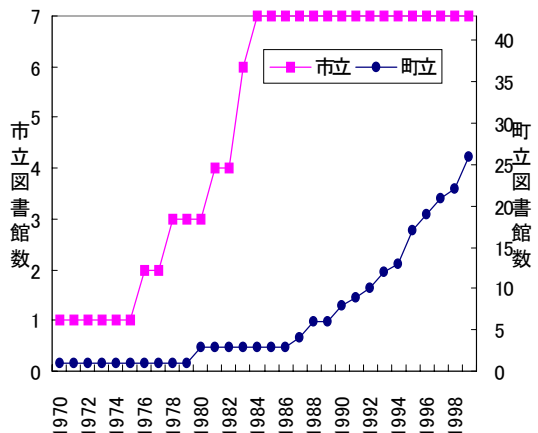


図1 滋賀県における市町村立図書館設置自治体数の変化  
『日本の図書館』を元で作成

## 2.3 調査方法

調査は、滋賀県内の公共図書館 33 館に対し、郵送による質問紙法と実地調査の2通りの方法で行った。質問紙は、1999年8月6日付けで発送した。回答の締め切りは8月25日とし、締め切り後の9月上旬に対象館を直接訪問して実地調査の項目を調べた。質問紙は中央館のみに送付し、実地調査には分館も含めた。

調査項目は、米国図書館協会のレファレンス成人サービス部会によるガイドライン<sup>2)</sup>、日本図書館協会の『参考事務規程』<sup>3)</sup>、テキストブック、先行調査の文献などを参考に、できるだけ広い視点でレファレンス・サービスに関わる業務内容を拾い出せるように設定した。取り扱う業務内容は、大きなカテゴリーで表すと図2のようになる。

図2 調査項目のカテゴリー

## 3. 調査結果

送付した調査票は、33館中30館から回収することができた。実地調査は、調査対象館33館全館に対して行った。

### 3.1 サービスの実態

#### 3.1.1 直接的業務

直接的業務としては、質問回答、他図書館・他機関の紹介、利用案内などについて調べた。これらのうち、最も多くの館が実施していたのは質問回答であった。多くの館が項目のほとんどの質問への回答を業務として行っている。中でも即答質問(辞書など1,2冊の資料を使って簡単に回答できるような質問)と、探索質問(幾種類かの資料を調べる必要があるような質問)への回答は、30館中29館とほとんどの館が回答していると答えている。(表1)

表1 図書館として回答している質問 n=30

図書館として回答している質問	図書館数
館内の施設に関する質問	25
資料の利用方法に関する質問	26
辞書等1,2冊の資料を使って簡単に回答できるような質問(4,5分程度)	29
幾種類かの資料を調べる必要があるような質問(10~20分程度)	29
読書資料の選択についての質問	25

質問回答の延長として、自館の資料のみでは答えられなかった場合、他図書館・他機関に問い合わせや紹介をすることにより解決しているかどうかを質問した。その結果、問い合わせると答えた館が、30館中29館、紹介すると答えた館が30館全館となっていた。さらに、問い合わせる機関の詳細についても尋ねたところ、29館全館が滋賀県立図書館を選び、続いて類縁機関、県内公共図書館などが選ばれた。紹介する機関としても、21館が県立図書館を選んだ。

#### 3.1.2 間接的業務

間接的業務としては、参考図書の整備、調べるための環境、統計や記録、PRなどについて調べた。全体を通して多くの館があまり実施していなかったのが以下の業務であった。

##### 1) PR

「レファレンス・サービスの業務内容や利用方法を利用者には知らせていますか」と尋ねた結果、27館が「はい」と答えた。その方法は、27館中複数回答で26館が「利用案内のしおり」を、次いで「館内の掲示」、「自治体の広報誌」等が選ばれた。実地調査で「利用案内のしおり」の現物を確認したところ、サービスについて明記してあった館は26館あり、そのうちサービス内容について具体的に説明があった館は9館であった。

さらに質問紙の中でレファレンス質問を受け付ける方法についても尋ねたところ、「電話」によるアクセスは30館、「郵便」は25館、「ファックス」は20館が受け付けてい

ると答えた。しかし「利用案内のしおり」の中では、アクセス方法について記述のあった館は、11館のみだった。

## 2) 蔵書目録

蔵書目録を利用者に提供している館は、33館中28館で、残りの5館は提供していなかった。形態は、カード目録や冊子体と併用している館も含め、OPACを提供している館が、28館中25館だった。OPACを提供する端末の台数は、1台しかない館が最も多かった。(表2)

表2 利用者端末の台数

端末の数	1	2	3	4	5~	計
図書館数	14	7	1	2	1	25

## 3) 窓口

レファレンス質問を受け付ける窓口について調べたところ、独立した窓口がある館は、33館中5館で、比較的規模の大きな図書館に限られていた。独立した窓口のない館でも、カウンターに何らかの表示をして質問を受け付けていることを示している館は16館、まったく表示のない館は12館あった。

表3 レファレンス業務の範囲 n=22

質問項目	館数
館内の施設に関する質問への回答	2
資料の利用法に関する質問への回答	6
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(4,5分程度ですむもの)への回答	20
幾種類かの資料を調べる必要があるような質問(10~20分程度かかるもの)への回答	22
読書資料の選択についての質問への回答	8
サービス・図書館の施設などの利用方法の案内	3
資料の探し方・調べ方の案内	11
レファレンスコレクションの収集・整理	6
資料の相互貸借	3
資料展示	0

### 3.1.3 図書館の認識

図書館の認識として、レファレンス業務の

範囲をどうとらえているか、レファレンス・サービスを他のサービスとの関係でどう位置付けているか、図書館業務の中でどの程度重点が置かれているかについて質問した。

図書館がレファレンス業務の範囲をどう考えているかを問うた結果を表3に示した。「特に決めていない」と答えた8館を除く22館中ほとんどが、即答質問と探索質問への回答を選んだ。

次に、各館がレファレンス・サービスを他のサービスとの関係でどのように認識しているか尋ねた結果は、「レファレンス・サービスは、図書館の機能を実現するために不可欠なサービスであり、図書館の他のサービスと補いあっている」を選んだ館が26館と最も多かった。(表4)

表4 レファレンス・サービスの位置づけ

項目	図書館数
図書館サービスの中ではレファレンス・サービスよりも優先したいサービスがある	0
レファレンス・サービスは貸出しサービスという基礎の上にあるものなので、貸出しサービスを充実させてからレファレンスサービスを行うべきである	3
レファレンス・サービスは、図書館の機能を実現するために不可欠なサービスであり、図書館の他のサービスと補いあっている	26
図書館ではレファレンス・サービスを中心にサービスを行うべきである	0
不明	1
計	30

さらに個々の業務について、どの程度重点的に行なっているかを尋ねた質問では、「貸出しに関わる業務」を重点的に行なっていると考えている館が圧倒的に多く23館だった。「レファレンス業務」については、「重点的に行なっている」を選んだ館が3館と非常に少なかった。つまり多くの館がレファレンス業務について高い認識を持ちながら、実際には「貸出しに関わる業務ほど重点的に行なっていない」と考えている。(図3)

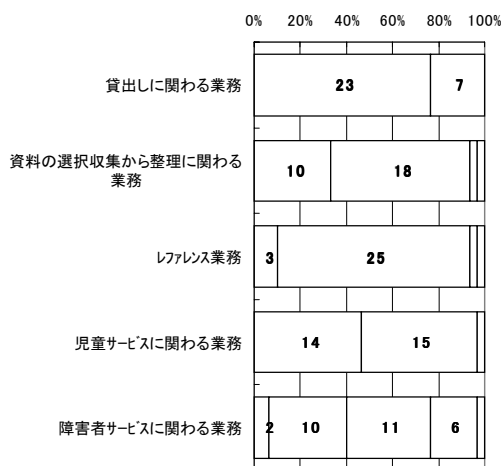


図3 重点的に行われている業務

□◎ □○ □△ □× □不明

◎=重点的に行なっている ○=普通である  
△=あまり力を入れられていない ×=行なっていない

#### 4. まとめ

調査対象館の多くは、レファレンス業務を図書館の重要な業務ととらえていた。しかし実施状況は業務内容により差が大きく、業務全体の中で重点とはなりえていなかった。結果からは、以下のことが明らかになった。

##### 4.1 核となる業務

今回設定した枠組みの中では、調査対象館の多くは、利用者から寄せられた質問への回答を中心にレファレンス業務を行っていた。さらに県立図書館を始め、他図書館や類縁機関へ問い合わせや紹介をする体制が整っていた。そしてそれが、質問回答を支える重要な業務として確立されていることがわかった。

##### 4.2 消極的な業務

調査対象館が概して消極的であったのは、間接的な業務であった。中でもPRや調べる環境の整備などに消極的な館が多かった。つまり、多くの館が利用者に図書館の行うサービスについて明示することや利用者の調べものを支援するための環境を整えることができていない。

##### 4.3 サービスの構造

1970年に出版され、後の公共図書館に多大な影響を与えた『市民の図書館』では、資料提供という公共図書館の基本的機能が、貸出しとレファレンスによって実現されると述べ、当面の課題として貸出しを重視する方向を示した。またレファレンス・サービスは参考質問への回答と調査研究への援助であるとも述べている。

調査結果から、調査対象館におけるレファレンス・サービスは、1)レファレンス・サービスが図書館の機能を実現するための重要な機能として認められている、2)貸出し業務がレファレンス業務より重点をおいて実施されている、3)質問回答に関する業務が多くの館でレファレンス・サービスとして認識され実施されている、という点で、『市民の図書館』の影響を強く受けていると考えることができる。それは、実際の図書館で認識されているレファレンス・サービスが、『市民の図書館』に基づき、理論の世界とは異なる構造を持って存在するという点である。

#### 5. おわりに

今回の調査結果は、一地域に限ったものなので、結果を一般化することはできない。しかし、公共図書館で行なわれているレファレンス・サービスの傾向の一部はつかめたものとする。今後類似の調査を行うことにより、公共図書館におけるレファレンス・サービスのあり方について考える材料としたい。

1) 滋賀県公共図書館協議会編. 滋賀の図書館'99. 大津, 滋賀県公共図書館協議会, 1999, 77p.

2) Standards Committee, Reference and Adult Services Division Commitment to Information Services: Developmental Guidelines. RQ. vol.16, Summer 1976, p.327-330.

3) 日本図書館協会参考事務分科会編. 参考事務規程解説. 神戸市, 日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会. 1962, 31p.