

大学図書館におけるレファレンスサービスのエスノメソドロジー

長谷川敦史（早稲田大学図書館）a.hasegawa@waseda.jp

I 研究の背景と問題意識

大学図書館におけるレファレンスサービスの件数を 1996 年度と 2014 年度で比較すると、日本では約 53%、北米では約 78%といずれも大きく減少している^{1) 2)}。これは、インターネットの環境の発達によってレディレファレンス質問が減少したことが主たる原因であることが、度々指摘されている³⁾。その結果、日本の大学図書館では「利用指導」の種類の割合が倍増している⁴⁾。ここには「文献の探し方に関するガイド・教育」などが含まれることが、先行調査から伺われる⁴⁾。

また、現在、日本の大学図書館では情報リテラシー教育や、大学院学生によるピアサポートとしての学習支援が実施されており、大学図書館が担う新たな学習支援として期待されている⁵⁾。こういった状況の中で、現在、日本の大学図書館でレファレンスサービスという名のもとに行われているサービスの実態を実践に沿って明らかにすることで、今後の大学図書館における人的支援サービスの意義や、効率性、効果などの再考が可能となると考えられる。

II レファレンスサービス分析の手法

A 類型化による分析

レファレンスサービスの実践内容を分析する方法として、質問の内容を類型化して分類するタイポロジーが考えられる。しかし、レファレンスサービスの実態を実践の全体像として明らかにするという本研究の問題意識に対しては、この手法はそぐわない。

例えば、Henry と Neville の研究では Katz の類型が“日々の業務において得た経験的知識”による事例を分類しきれていない、と指摘している⁶⁾。また、独自類型を用いた LeMire の研究では、“実際の質問は必ずしも 1 つのカテゴリ

リーにきちんと適合しない”というコーディングの問題に直面している⁷⁾。また、Ryan の研究では、“レファレンスサービスの現場で実際に発生していても、情報源に関係のない質問は研究から除外し”て分類している⁸⁾。このように、タイポロジーにおいてはサービスの内容をある程度ア priori に規定した上でコーディングを行うため、“その他”となる項目や、複合的に発生する項目を十分に扱えない。

B レファレンスプロセスの分析

一方、利用者と図書館員の相互行為の過程に着目するレファレンスプロセスの研究は、サービスの全体像や帰結点を規定せずに、図書館員と利用者の人的な相互作用を明らかにするものであり、実践に即したサービスの在り方を明らかにすると考えられる。実践に即して日本の大学図書館を扱った先行研究では齋藤による研究⁹⁾と、池谷による研究¹⁰⁾があるが、いずれも 1990 年前後の研究となっている。

また、Taylor による 4 つの情報ニーズと 5 つのフィルターの見解はこの分野の古典的成果である¹¹⁾。特に 4 つの情報ニーズの変遷は、レファレンスサービスの成立過程を表すモデルとしていまだ有効であると考えられる。

III 研究の目的と研究対象

A 研究の目的

I 章で述べた問題意識、および II 章で述べた先行研究を踏まえ、本研究では、以下の 3 点について現場の実践を基に明らかにすることを研究の目的とした。(1) 図書館員は、利用者との相互作用を通じて「レファレンスサービス」という業務をどのように成立させているのか。(2) その業務において行われる支援は、どのように成立しているのか。(3) そこで成立する支援にはどのようなものがあり、そのバリエーシ

ョンは大学図書館にとってどのようなサービスの可能性につながるのか。

B 研究対象となる事例記録

本研究では、日本のある大規模私立大学中央図書館の「レファレンスカウンター」における質問対応記録(以下、事例記録とする)のうち、2015年9月～2016年8月の1年間に記録された4,242件を分析し、それによって、現場の実践に即して、研究目的に掲げた3つの課題を明らかにすることとした。

IV 研究方法

A エスノメソドロジーとワークの研究

本研究では、エスノメソドロジー(ethnomethodology)に立脚する「ワークの研究」として、研究対象の事例記録を分析した。エスノメソドロジーは、社会のある集団のメンバーが、メンバー同士の実践の中で流通する何らかの「アカウント」を提示し合い、それによってメンバーの固有の方法を確認し合っていることに着目する。この時、アカウントを提示し、方法を確認し合うこと自体が、メンバーの方法を作り出している。例えば「ルール」や「法律」はそのものとしてメンバーの固有の方法として成立するのではなく、それがメンバーの間で実践される／されない時に初めて、成立する。そのため、メンバーの固有の方法を熟知したものであれば、メンバーが作成した何らかの記録(ドキュメント)を分析対象とし、メンバーの固有の方法に基づいてそのアカウントを読み解くことによって、メンバーの固有の方法が実践される様子を分析することが可能となる。

ワークの研究は、このエスノメソドロジーを人々が共同で行う行為(ワーク)に適用し、「そのワークがどのように成り立っているのか」を明らかにするものである。エスノメソドロジー以前の研究では、あるワークがそのワークとして扱われることを自明のものとして研究を行

うのに対し、エスノメソドロジーは、ワークがメンバー同士のアカウントによって成り立つ自己組織的な活動であることを重視し、このような自己組織化プロセス、すなわちワークそのものの成立プロセスを明らかにする。レファレンスサービスについては、Epperson と Zemel による VRS の記録を分析した先行研究がある¹²⁾。

B 事例記録の分析手順

ワークの研究は、以下のような手順として一般化できる。(1) メンバーの普段のワークを、フィールドワークや各種資料などによって綿密に知る。(2) ドキュメントの中でメンバーの固有の方法を示す記述に着目する。(3) その記述の持つ文脈依存性を、一般的に説明できる形で記述する。(4) その文脈依存性が、どのようなメンバーの固有の方法となっているかを、一般的に説明できる形で記述する。本研究では(1)のプロセスに対応するものとして、大学図書館における筆者自身の業務経験を用い、これに加えて事例記録の一部について、対応した図書館員へインタビューを行った。インタビューは3名に対して約40～60分を実施した。

V 結果

A 問題状況の定式化

事例記録の分析を進める中で、以下の点が着目された。(1) 記述の多寡に揺れがある「目的」や「探索歴」は何のために記述され、それによって、メンバーに何を説明しているのか。(2) 自由記述項目の一切を欠く事例記録は、なぜそれだけで説明として成立し得るのか。(3) 質問と回答が不一致であったり、支援内容が記述されていない事例は、なぜメンバーへの説明として成立するのか。これらのアカウントビリティに着目して分析した結果、いずれの事例記録も、「利用者がどのような問題状況に陥っているか」を記述し、それによって支援の全体像をメンバーへ説明していることが明らかとなった。

すなわち、「どのような支援を行ったか」という「支援内容」は、必ずしも明記されていないが、「この利用者はこういった問題を抱えている」という「問題状況」は、全ての事例記録において必ず理解できるように提示されていた。本研究では、これを「問題状況の定式化」と呼ぶこととした。

そして、この問題状況の定式化は、(1) 学生の文献探索リテラシー (2) 学習のための資料の選択 (3) 探索キーワードの選択と変更 (4) レファレンスツールを含む資料の活用による情報の入手 (5) 学内リソース活用の必要性 (6) 学外リソース活用の必要性、の6つにまとめることができた。例えば、“〇〇に関する本を探している”という質問内容に対して、“一年生ということだったので、まず一番基本となるOPACの基本的な使い方を説明し、タイトル検索、キーワード検索、件名検索、書架のブラウジングを説明した”との回答内容が記録されている場合、利用者の問題状況は「(1) 学生の文献探索リテラシー」として捉えられている。これらの問題状況と事例は必ずしも1対1ではなく、複合的に捉えられていた。

B 問題状況を定式化する上での着目点

問題状況の定式化が行われる際、利用者の属性や、探索歴などが定式化の記述に関係する要素として認められた。前述の例では「一年生が、一番基本となるOPACを初めて使う」という着目点が認められる。一方、“〇〇について卒論を書こうと思っているので、関連の資料をさがしたい”という質問内容に対して“まだこれから資料収集ということだったので、OPAC、CiNii Books、CiNii Articlesなど基本的なツールの紹介とキーワードの選び方、参考文献から関連資料を探していく方法を案内した”という回答内容を記述した事例では、「卒論を書こうと思っている」という学習ステージが着目点となり、先の事例とはやや異なる問題状況が措定さ

れ、異なるツールや手法が紹介されている。

先の2つの事例では、文献探索リテラシーや、学習の段階を着目点とし、それに応じて問題状況の捉え方を変えている。ここにはメンバーが業務として行っている「情報リテラシー教育」の知識が、説明可能な記述としてメンバー間で共有されていた。このように、メンバーで共有の度合いが高い知識は、事例記録では簡潔に記述される。一方で、メンバーが共有し、マニュアルなどに記載されない業務の知識は、個人の知識に優先して用いられていた。

一方で、着目点の選択と、それに基づく問題状況の定式化は図書館員の既存知識「だけ」に依存して決定されるわけではなかった。例えば、“授業の課題で「書籍」といわれた”という質問に対しては、書籍の探索に限って問題状況を定式化するなど、利用者の要求が着目点に強く表れている事例も存在した。

VI 考察

本研究では、レファレンスサービスにおいて図書館員が自らの知識構造と、利用者の要求を着目点として「問題状況の定式化」を行う、ということが明らかになった。すなわち、レファレンスサービスというワークの場においては、利用者が知識構造の異なる仲介者(=図書館員)に相談することによって、図書館員の知識と利用者の知識が入り混じり、質問の場における対人的、社会的制約の中で一定の問題状況が成立すると考えられる。これは、「利用者の本当の情報要求」が別にあるとしても、レファレンスサービスとはその情報ニーズをそのまま扱うものではなく、「支援のための情報ニーズ」を成立させていることを示唆している。Taylorの *compromised need* は、このような形態のニーズを示唆していると解釈できる。

また、本研究の事例記録がしばしば「質問」に対する「回答」を欠きながら、それでいて「問

題状況の定式化」が可能であったことから、レファレンスカウンターで成立する「支援」とは、利用者の「質問」に「回答」という行為とは、少なくとも実践の在り方として同一ではない、と言える。これは、情報源の提示が必ずしもレファレンスサービスと同一ではないことを意味する。

さらに「問題状況」は図書館員の知識の枠組みに依存し、それを逸脱するものではない。すなわち図書館員が利用者の何らかの点に着目するためには、「利用者の何について着目する必要があるのか」を知識として持っている必要がある。本研究の例では、「図書館資料や、図書館施設に関して、業務上覚えなければならない知識」「情報リテラシー教育の業務を通じて共有される文献探索ツールや探索法」「就職活動やレポートといった学生の活動内容」「学生の活動を支援する学内外のリソース」などの知識が着目点の基となる知識として認められた。ここから、レファレンスサービスを行う図書館員の知識には、レファレンスサービス以外の業務知識が影響していることが分かる。いわば、レファレンスサービスは、それを行う図書館員の普段の業務に「埋め込まれている」形で実践されている。ここから、例えば「研究支援」が今後の大学図書館に求められるのであれば、レファレンスサービスだけでなく、研究に関わる業務にメンバーがコミットし、研究業務にサービス担当者が埋め込まれている必要があることが想定される。本研究では、例えば研究費管理の知識、オープンサイエンスの知識、研究主題領域の専門知識などは顕著に認められなかったが、これは、彼らがそのような業務を普段実践していないことと無関係ではないと考えられる。逆に言えば、大学図書館のレファレンスサービスがより研究支援に重きを置くのであれば、その業務にあたる図書館員がそれらの業務に関係している必要があると言える。

引用文献

- 1 文部科学省. “学術情報基盤実態調査”.
- 2 Association of Research Libraries. “ARL Statistics®”.
- 3 Stevens, C. R. Reference Reviewed and Re-Envisioned: Revamping Librarian and Desk-Centric Services with LibStARs and LibAnswers. *The Journal of Academic Librarianship*. 2013, vol.39, no.2, p.202-214.
- 4 国立国会図書館. 日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望. 2013, 256p.
- 5 文部科学省. “大学図書館の整備について（審議のまとめ）”. 2010.
- 6 Henry, B. ; Neville, M. Testing Classification Systems for Reference Questions. *Reference & User Services Quarterly*. 2008, vol.47, no.4, p.364-373.
- 7 LeMire, S. ; Rutledge, L. ; Brunvand, A. Taking a Fresh Look Reviewing and Classifying Reference Statistics for Data-Driven Decision Making. *Reference & User Services Quarterly*. 2016, vol.55, no.3, p.230-238.
- 8 Ryan, S. M. Reference Transactions Analysis: The Cost-Effectiveness of Staffing a Traditional Academic Reference Desk. *Journal of Academic Librarianship*. 2008, vol.34, no.5, p.389-399.
- 9 齋藤泰則. レファレンス・インタビューにおける情報ニーズの認識レベルと表現レベル. *図書館学会年報*. 1989, vol.35, no.4, p.147-157.
- 10 池谷のぞみ. レファレンス・ライブラリアンが用いる知識と判断の枠組み. *Library and information science*. 1990, no.28, p.81-103.
- 11 Taylor, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*. 1968, vol.29, no.3, p.178-194.
- 12 Epperson, T. W. ; Zemel, A.. Reports, requests, and recipient design: The management of patron queries in online reference chats. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2008, vol.59, no.14, p.2268-2283.