

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  
——質問応答プロセスにおける適切性の判断を中心に——

The Reference Librarians' Use of Knowledge and Decision Making:  
The Analysis of User/Librarian Interaction

池 谷 のぞみ  
*Nozomi Ikeya*

*Résumé*

The knowledge framework of reference librarians consists of four elements regarding to the user's inquiry, the user, information sources, and the possible answer. Reference librarians acquire knowledge through the framework. In order to choose a particular source and to answer the user's inquiry, they try to relate knowledge, which they already have or which they acquire from the interaction with the user.

This paper is concerned with the cognitive process of reference librarians: which aspect of the four elements reference librarians recognize, and how they try to relate those aspects to formulate the answers.

In an attempt to identify the cognitive process of reference librarians, the interaction between user and reference librarian at a private university library were analysed. In the course of the analysis, tape-recorded conversational data between the user and the reference librarian were used, and they were reinforced by field notes taken at the reference counter and interview data from the reference librarians.

Presented in this paper is a hypothesis about the cognitive process of reference librarians, which has been developed from the data mentioned above. Various aspects of the four elements as well as the knowledge reference librarians already have concerning those aspects, have been identified.

It was also found that reference librarians make judgements on material they have chosen as an information source for the particular user, by whether the relationship between those aspects of the four elements relating to that particular material are relevant. This is named "relevance decision-making" and it is on this decision-making that the process of interactions depends.

---

池谷のぞみ：慶應義塾大学大学院文学研究科図書館・情報学科専攻博士課程，東京都港区三田 2-15-45  
Nozomi Ikeya: Graduate School of Library and Information Science, Keio University, 2-15-45, Mita, Minato-ku, Tokyo.

## 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

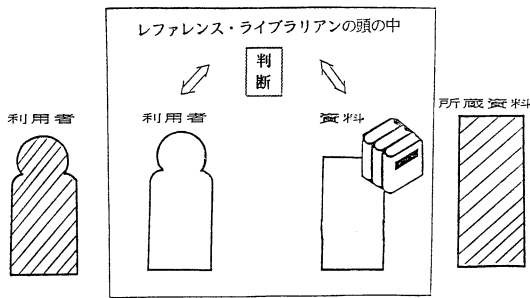
- I. はじめに
  - A. 仲介者が用いる知識を扱う従来の研究
  - B. 知識とプロセスを統合した分析の必要性
- II. 質問応答プロセスの質的分析
  - A. 分析の枠組み
  - B. 調査対象
  - C. 分析に用いるデータとその収集
  - D. 分析手順
- III. レファレンス・ライブラリアンが用いる知識の枠組み
  - A. 質問に関する知識の枠組み
  - B. 利用者に関する知識の枠組み
  - C. 資料に関する知識の枠組み
  - D. 回答に関する知識の枠組み
- IV. 適切性の判断
  - A. 適切性の判断とその仕組み
  - B. トピックの側面からみた資料の適切性
  - C. 提供形式の側面からみた資料の適切性
  - D. 内容の側面からみた資料の適切性
- V. おわりに
  - A. まとめ
  - B. 適切性の判断
  - C. 枠組みの範囲と限界

### I. はじめに

利用者とレファレンス・ライブラリアンとの間でなされる質問応答は、互いに相手を理解する相互作用の過程を伴うという点では、他の場面での対人コミュニケーションと変わらない<sup>1)</sup>。他の対人コミュニケーションと異なる点は、レファレンス・ライブラリアンがその過程の中で利用者と資料とを結び付け、最終的に利用者に対して回答を提示しなければならないという点である。利用者の質問を受けてから最終的に回答を提示するまでの一連の過程を「質問応答プロセス」<sup>2)</sup>としたとき、レファレンス・ライブラリアンはこのプロセスにおいて利用者と所蔵資料のどんな側面をいかに考慮することによって情報源となる資料を選択するのであろうか。レファレンス・ライブラリアンが質問応答を行なう目的は回答を提示すること、すなわち利用者と情報源とを結び付けるところにあるにもかかわらず、この点は従来ほとんど明らかにされていない。

したがって次の2点に焦点を当てて質問応答プロセスの分析を行なうことは、レファレンス・ライブラリアンの情報サービスにおける役割、およびその際になされる質問応答に対する理解を深める上で意義があると考えられる。第1に、レファレンス・ライブラリアンは利用者と所蔵資料をそれぞれどのような側面から把握するのかという点である。第2に、その把握した内容を知識として用いることによって、レファレンス・ライブラリアンはどのような判断をして利用者へ提供する資料を選択するのかという点である。

レファレンス・ライブラリアンが資料を選択する際に行なうことは、利用者に関する知識と所蔵資料に関する知識<sup>3)</sup>の二つを関係づけることである(第1図参照)。両者を関係づけた上で、最終的に回答において利用者へ情報源として提示できると判断される資料を選択する。したがっていかに情報源を選択するのかを明らかにするには、レファレンス・ライブラリアンがこの2種類の知識をいかに関係づけるのかを明らかにしなければならない。



第1図 レファレンスライブラリアンが認識する利用者の質問と資料

い。しかしながら以下で述べるように、この2種類の知識は従来の研究で別々に扱われてきた。

#### A. 仲介者が用いる知識を扱う従来の研究

利用者と資料とを媒介する仲介者（レファレンス・ライブラリアンやサーチャー）が利用者に対して回答を提示する際に用いる知識について、従来行なわれた研究は大きく二つに分けられると考えられる。一つは、資料を選択する際に利用者について把握する内容を扱った研究である。仲介者が利用者についてすでに持っている知識と、会話の進行に伴って利用者から把握する内容の両方が含まれる。ここではこれらをまとめて「利用者に関する知識」と呼ぶことにする（第1図、レファレンス・ライブラリアンの頭の中の中の「利用者」に当たる）。

もう一つは、情報源となる資料を選択する際に、所蔵資料について仲介者が考慮する側面を扱った研究である。仲介者が所蔵資料についてすでに持っている知識と、資料を選択する過程で新たに獲得する内容が含まれる。これらをまとめて「資料に関する知識」と呼ぶことにする（第1図、レファレンス・ライブラリアンの頭の中の中の「情報源」に当たる）。

この2種類の知識を関係づけることによって仲介者は利用者と情報源となる資料とを結び付けることになる（第1図、レファレンス・ライブラリアンの頭の中の中の「判断」に当たる）。ところが、従来この2種類の知識は互いに関係づけられることなく別々に研究がなされてきた。

#### 1. 利用者に関する知識を扱う研究

このカテゴリに入れられる研究は、利用者の知りたいことをレファレンス・ライブラリアンやサーチャーがいかに理解するかという点を問題にするものである。そ

の代表的なものとして R. S. Taylor, N. J. Belkin が行った研究が挙げられる。Taylor と Belkin で共通しているのは、利用者の知りたいことは質問応答プロセスを通じて理解すべきであるという考え方である。利用者の質問を1回限りの固定的なものとして捉えるのではなく、さらに会話を続けて利用者の知りたいことを理解すべきであるという観点から、質問応答プロセスを考えている。

こうした考え方から出発した場合には、それではいかに利用者を理解すべきかということが問題となる。Taylor は知りたいことを把握する上で、レファレンス・ライブラリアンが質問応答プロセスの中で利用者について考慮する側面を、レファレンス・ライブラリアンとのインタビューから整理して導き出している<sup>4)~7)</sup>。また Belkin はオンライン情報検索システムの知的インターフェイスを設計することを目的として、サーチャーがブリサーチ・インタビューの中で利用者について考慮する側面を提示している<sup>8)~10)</sup>。

これらの側面から把握した内容が、利用者に関する知識として、資料を選択する際に用いられる。しかしながら利用者について把握する内容がどのように、仲介者が資料について把握している内容と関係づけられ、情報源となる資料が選択されるのかという点は Taylor, Belkin のどちらの研究においても明らかにされていない。

#### 2. 所蔵資料に関する知識を扱う研究

このカテゴリに入れられる研究は、利用者を提供するための情報源を所蔵資料の中から選択する際に、仲介者が所蔵資料のどんな側面を考慮するのかを問題にしたものである。こうした研究の代表例として、レファレンス・ライブラリアンが資料を選択する過程をフローチャートにしたものが挙げられる<sup>11)~13)</sup>。フローチャートでは所蔵資料を探索する際に考慮すべき側面と探索の手順が示され、それぞれの手順を経て得られた結果に応じて、その後に進むべき手順が決定されるしくみになっている。

サーチャーがデータベースを検索する際の過程に焦点を当てた研究もある<sup>14)</sup>。C. H. Fenichel はデータベースの検索過程を扱った文献をレビューした中で、検索に関する要因を、コマンドおよびデータベースに関する知識、サーチャーの個人的な特性、検索の環境に整理している<sup>14)</sup>。データベースを検索し、情報源を選択する場合には、所蔵資料の知識の代わりにコマンドやデータベースの知識が必要となる。

このように、仲介者が資料を探索する際に用いる、図書館の所蔵資料やデータベースに関する知識はこれまで明らかにされてきたが、利用者に関する知識をこれらの知識とどのように関係づけて資料を選択するのかという点は扱われていなかった。

所蔵資料やデータベースの知識を扱った研究では、そもそも利用者をいかに理解するかという点は問題にされていない。利用者の知りたいことを仲介者は当然理解するものとして議論が展開されている。この点が先に紹介した、利用者について考慮する側面を問題にしている研究とは対照的である。

しかしながら、実際にレファレンス・ライブラリアンが探索する状況を考えてみると、利用者との所蔵資料の両方の側面から把握する内容を対応づけ、考慮した結果、回答を提示しなければならぬ。したがって、利用者から把握した内容に応じて資料を選択するプロセスは多様であることが予想される。ところが様々な利用者がそれぞれ異なる質問をしてきた場合に、レファレンス・ライブラリアンが回答するまでのプロセスがどのように異なるのかという点はこれまで説明づけられていない。それは、利用者に関する知識と資料に関する知識とがこれまで独立に扱われ、両者がいかに関係づけられて回答が提示されるのかが分析されてこなかったことによる。

## B. 知識とプロセスを統合した分析の必要性

種々の知識は人の頭の中で相互に関係づけられる。ある種類の知識が一つの行為を遂行する上でどのような意味を持つかということは、その行為を遂行する際に用いられる他の知識との関係づけの中で初めて明らかになる。例えば、利用者が情報を求める目的についてレファレンス・ライブラリアンが把握することが、資料を選択する上でどのような意味を持つかということは、目的を把握するというところだけを取り上げていくら分析してもわからない。目的以外に利用者について知っていることおよび資料の内容と、利用者から把握した目的との関係が明らかになって初めてわかることである。

したがって、仲介者が資料を選択する際に用いる種々の知識を、相互に関係づけた形で明らかにすることは、仲介者が利用者との資料とを結び付けるプロセスをよりよく理解する上で不可欠なことである。それでは、従来の研究で扱われてきた仲介者の知識が、相互にいかに関係づけられるのかを明らかにするには、どのようなアプローチをとるべきだろうか。ここでは仲介者として特にレ

ファレンス・ライブラリアンの場合を考えてみたい。

質問応答プロセスは、利用者とのレファレンス・ライブラリアンが互いに相手を理解する、相互作用のプロセスであることは初めに述べた。レファレンス・ライブラリアンの側から捉えれば、この質問応答プロセスは利用者を理解し、利用者について把握した内容を所蔵資料の知識と関係づけた結果、情報源となる資料を選択するに至るプロセスである。

ここからわかることは、レファレンス・ライブラリアンが用いる種々の知識は、質問応答プロセスを通じて相互に関係づけられているということである。利用者との質問応答を通してレファレンス・ライブラリアンは新たな内容を把握し、その内容をすでに把握している内容と関係づける。知識相互の関係づけを明らかにするためには、その関係づけがなされる文脈を考慮することが必要である。そしてここで問題にしているレファレンス・ライブラリアンの種々の知識を関係づける文脈となっているのが質問応答プロセスである。したがって、レファレンス・ライブラリアンが用いる知識を相互に関係づけた形で明らかにするには、質問応答の、プロセスの側面を考慮して分析することが必要となる。

本稿では、レファレンス・ライブラリアンがどのような知識を用いて情報源となる資料を選択し、それを提供する判断に至るのか、すなわちレファレンス・ライブラリアンの知識の枠組みと、それをいかに使いこなすかを明らかにするために質問応答プロセスを分析した。II章ではその際の調査と分析の概要を説明する。III章では分析の結果明らかになった、レファレンス・ライブラリアンが用いる知識の枠組みを提示し、IV章ではその枠組みに基づいて得た知識を用いてレファレンス・ライブラリアンが行なう判断を扱う。そしてV章で今回の分析の適用範囲とその限界について触れる。

## II. 質問応答プロセスの質的分析

### A. 分析の枠組み

質問応答プロセスは利用者の質問から始まる。レファレンス・ライブラリアンは質問の内容を把握し、利用者を理解しようとする。そして利用者から把握した内容と、所蔵資料について持っている知識とを用いて資料を選択する。その際には、選択した資料をどのように利用者に提示するかということも考えるだろう。したがって利用者および資料に関する知識は、さらに次のように細かく分けられる(第1表の表側参照)。利用者に関する知

識には、利用者の質問から把握する内容と、利用者に関して把握する内容がある。一方、所蔵資料に関する知識には、選択する資料に関して把握する内容と、資料に基づいて提示する回答の内容とがある<sup>15)</sup>。

分析では、これら4つの内容をそれぞれどのような側面からレファレンス・ライブラリアンは考慮し、知識として用いるのかを明らかにすることにした。これらの知識相互の結びつきを、質問応答がなされる「現実」にできるだけ近づけて明らかにすることができるように、実際の質問応答の会話を録音して、それを文字に起こし、そのデータを中心として分析を行なった。

すでに述べたように、レファレンス・ライブラリアンが用いる知識は、利用者との相互作用のプロセスに沿って関係づけられる。したがって、そのプロセスで用いられる知識相互の関係づけを明らかにするためには、質問応答の「プロセス」の側面を考慮できるようにすることが重要である。それには、質問応答プロセスの中から分析された知識を会話の進行と切り離さないで分析することが必要となる。

仮に、異なる2種類の知識が存在するとして、そのような知識間の関係づけについて、いくつかのデータの分析から一つの暫定的な仮説が立てられたとする。現実起こっていることに近づけて説明づけが行なえるような理論を構築するためには、この仮説をさらに別のデータと比較検討する必要がある。この仮説がどのような場合に当てはまり、どのような場合には当てはまらないのか、その適用範囲を明らかにし、必要に応じて修正を行なう。そこでさらに別の質問応答プロセスを分析し、そこでの会話の進行に従って、その2種類の知識がどのように他の知識と関係づけられていくのかを分析することが必要になる。

このように、質問応答プロセスにおいて用いられる知識の相互の関係を明らかにするためには、常に別の質問応答プロセスの進行と比較しながら分析することが最も有効であると考えられる。最初にあらかじめ包括的な仮説を立てた上で、それを検証する、仮説検証型の直線的な分析はなじまないのではないだろうか。部分的な仮説から出発し、データに照らし合わせながら徐々にその仮説を修正していく方が、対象としている現象の持つ多様性のより細かな部分まで説明づけることが可能な理論を組み立てられる。

そこで今回の分析では、仮説形成型の方法をとることにした。つまり分析の最初に出発した仮説について、そ

の適用範囲をデータと照らし合わせながら確かめ、修正することを繰り返すという方法をとる。この仮説形成型の方法をとるに当たっては A. L. Strauss と B. Glaser が提唱している、質的方法を行なうための指針を用いた<sup>16)17)</sup>。この指針については調査対象を説明した上で、分析手順の箇所ですらに詳しく述べる。

## B. 調査対象

実際の質問応答プロセスに関わるデータは、ある私立大学図書館のレファレンス・カウンターにおいて収集した。調査は4人の専任のレファレンス・ライブラリアンと一人の兼任に対して行なった。

レファレンス・カウンターはレファレンス・コレクションと共に1階の独立した部屋にある。このレファレンス・コレクションは約3万2千冊から構成され、全国の大学図書館の中でも非常に充実している。

レファレンス・カウンターのすぐ内側にはレファレンス業務全般が行なわれる机が並んでおり、カウンターの当番に当たっている二人のレファレンス・ライブラリアンが座っている。カウンターに利用者が来ると、そのレファレンス・ライブラリアンが質問を受け付ける。利用者の応対をしていない間はその机で相互協力などの事務を行なう。電話での応対もここで行なわれる。したがってカウンターに利用者が集中して来るときにはかなり慌ただしくなった。

この図書館のレファレンス・サービスの基本方針には次のようなことがある。教員に対しては情報となり得る資料の内容を提供するが、学生の利用者に対しては原則として、情報となり得る内容にたどり着けるような資料を指示する(すなわち利用指導)という方針である。これは成文化されたものではないが、レファレンス・ライブラリアンに対して行なったインタビューによって、最も基本的な方針であることが全員から確認されている。

## C. 分析に用いるデータとその収集

今回の分析では、質問応答の会話データを分析の中心とした。フィールド・ノートと、レファレンス・ライブラリアンに対するインタビューの内容は会話データの補足として用いることにした。

### 1. 質問応答の会話データ

「質問応答プロセス」を利用者の質問を受けてから、回答を提示するまでの過程としたとき、利用者の質問の内容をさらに明確化するために行なわれる「レファレン

ス・インタビュー」は、質問応答プロセスの一部として位置づけられる。従来の研究のほとんどはこのレファレンス・インタビューに焦点を絞っている。しかしここでは、レファレンス・インタビューが行なわれなかった会話も含めて分析の対象範囲とした<sup>18)</sup>。

このように分析対象を広げることで、レファレンス・インタビューが行なわれる場合と行なわれない場合の両方を併せて分析できるようになる。インタビューが行なわれるときと行なわれないときの、知識の結び付きの違いを分析から明らかにすることができれば、どのような場合にレファレンス・ライブラリアンはインタビューの必要性を認識するのか、ということがわかってくるであろう。

#### a. 会話の録音

レファレンス・カウンター上に小型のマイクを設置し、そこで行なわれる会話を録音した。時期は 1989 年 6 月末から 10 月にかけて、延べ 24 日間である。朝から行なうこともあったが、利用者が来るのは大抵午後以降であることがわかり、1 時頃からは業務が終了する 6 時までで行なうことが多かった。

マイクがレファレンス・ライブラリアンに与える影響として、レファレンス・ライブラリアンの対応が通常より丁寧になることが考えられる。例えばいつもより長くインタビューを行なったり、普通は利用指導で済ませる学部生に対して資料の内容を提示するということがあるかもしれない。しかし今回の分析の焦点はサービスのレベルがどこにあるか、ということよりも、利用者との資料をいかに把握して、両者を結び付けるのかという点にある。したがって、たとえレファレンス・ライブラリアンの対応の丁寧さに変化が生じたとしても、今回の分析に影響は与えないと思われる。分析者がそばで観察することによって生じる影響についても同様のことが言えるであろう。ちなみに、レファレンス・ライブラリアンは、カウンターが慌ただしくなると、マイクの存在についてほとんど忘れてしまうとのことであった。

#### b. テープ起こし

録音した会話は、一定の規則に従ってテープから起こした。この規則は、会話分析で用いられている記録方法<sup>19)20)</sup>、および Belkin, H. M. Brooks らの研究<sup>21)</sup>を参考に作成した。

今回の分析でめざしたことは、レファレンス・ライブラリアンが用いる知識や判断を、会話の分析を中心として明らかにすることである。したがって発話者同士が互

いに示す、不同意や躊躇などの反応、および思考している様子をできるだけ読み取れるように考慮して規則を作成した。その規則の中から主なものを以下に示す。

下の例のように、会話の進行ができるだけ明らかとなるように、レファレンス・ライブラリアンの発話 (L) と利用者の発話 (U) を二行一組で記し、両者の発話が同時進行したり、連続している様子を示せるようにした。特に一方の発話が相手の発話の直後に続く場合には = の記号を用いた。また、一人の発話途中で一定以上の休止 (約四秒以上) がある場合には (…) でそれを示した。さらに、声の伸びが一定以上ある場合には : を用いた。

U:                                  ういか(…)まだ(…)最初の<sup>8</sup>  
L: みました<sup>7</sup>    =例えば

一人の発話の最中に、もう一方の話者の発話によって話者の交替が生じた箇所を番号で区切った。一つの発話単位が非常に長くなる場合には、さらに一つの発話の中で息継ぎや休止がある箇所を a, b, c... で区切った。

こうして起こした 50 の会話データを中心に分析を行なった。この他に、ある仮説が別の事例でも適用できるかどうかを、起こしてはいないがすでに録音しておいたテープの事例を聴いて確かめたり、カウンターで観察を実施してそこでなされる質問応答で確かめた。

#### 2. フィールド・ノート

利用者とのレファレンス・ライブラリアンが質問応答を行なっている間はそのそばにいて観察し、会話の中で生じる両者の非言語的な行動を記録した。レファレンス・ライブラリアンの様子や利用者に対して提示した資料などは、録音したデータからは直接得られない。そこでこうした非言語的な内容を記録することによって会話データを補足するようにした。

#### 3. レファレンス・ライブラリアンに対するインタビュー

レファレンス・ライブラリアンに対して行なったインタビューでは、利用者に対してサービスを行なう際に一般に心がけている点や、意見を自由に話してもらい形をとった。録音した会話データを分析すると、共通のパターンが明らかになる一方で、それと相反するパターンも見つかる。そうした現象の多様性を説明づけるのに、会話データから推測するだけでなく、レファレンス・ライブラリアンによる説明も合わせて考慮することで、分析

者の推測したことが確認されるかもしれないし、またよ  
それまで分析者が考えていなかったようなレファレン  
ス・ライブラリアンの認識の仕方が新たに明らかになる  
可能性もある。後者の場合にはそれまでの分析を全て遡  
って分析し直す必要が出て来ることも考えられる。こう  
して会話データを補足するものとして、レファレンス・  
ライブラリアンに随時インタビューを行なった(20分  
から2時間にわたるインタビューを約25回)。

当然のことながら5人のレファレンス・ライブラリア  
ンは各々の考え方に基づいた方法を持っている。しかし  
今回の分析ではそれぞれの違いに焦点を当てるよりむし  
ろ、調査対象とした図書館のレファレンス・ライブラリ  
アンに共通したサービスの行ない方を明らかにすること  
をめざした。

#### D. 分析手順

仮説形成型の方法をとって質的に分析する際の指針と  
して、Strauss と Glaser が提示している、grounded  
theorizing と呼ばれる質的研究のガイドラインに従う  
こととした<sup>16)17)</sup>。このガイドラインは、社会現象に対す  
る首尾一貫した理解に基づきながら、なおかつ複数の現  
象を超えた、一般性のある理論を作る研究スタイルを実  
現するためのものである。

その手順は、少数のデータから仮説を立てることから  
始められる。次にその仮説が適用される範囲、および修  
正すべき箇所を明らかにすることを目的として新たなデ  
ータを選択し、分析する。

このように、形成されつつある仮説を裏付けるような  
データや、その仮説の適用範囲を確かめるために、その  
都度その時点での仮説に沿ってデータを選択していくこ  
とを、theoretical sampling という。また、そのデータ  
に基づいて行なわれる分析は、「コード化(coding)」と  
呼ばれる。

仮説の形成とデータの収集という、この一連の作業を  
繰り返し行なうことによって、形成途上にある仮説を繰  
り返し修正していく。こうしてデータが示す現実の多様  
性に対しても説明づけができるような理論が形成される  
ことになる。形成される理論は、分析の対象となったデ  
ータの範囲において最大限の妥当性を保証できるよう  
なることがめざされる。しかしながら、そのデータから  
導かれた理論が、データから離れてどこまで一般化可能  
であるかという問題については不明確であると言わざる  
を得ない。したがって、本稿で提示するレファレンス・

ライブラリアンの知識と判断の枠組みも、今回分析対象  
とした図書館での質問応答プロセスについてはほぼ全て  
のバージョンを説明づけることができるとしても、  
今回分析の対象としなかった図書館での質問応答プロ  
セスに対しては、あくまでも仮説として位置づけられる。

分析では、会話データにおけるレファレンス・ライ  
ブラリアンの個々の発話に焦点を当て、発話の文脈を考  
慮しながらそれぞれの発話の内容、そこで用いられている  
知識、およびその知識に基づいてなされた判断を分析し  
た。この作業が「コード化(coding)」と呼ばれるもの  
である。このコード化において会話を解釈する際には、  
フィールド・ノートやレファレンス・ライブラリアンと  
のインタビュー記録をその補助として用いた。

このコード化の作業を繰り返し行なうにつれて蓄積さ  
れた分析の中で、同様の知識および判断内容はまとめ、  
その内容を示す名前を付与して一つのカテゴリーとし、  
相互に区別可能なものは別のカテゴリーとして、各カテ  
ゴリーの内容および各カテゴリー相互の関係をさらに明  
確なものとしていった。

例えば、一つの会話事例で、レファレンス・ライブラ  
リアンが“今までにどんなものを調べてみました”と尋  
ね、別の事例では“目録調べてみました”と尋ね、さら  
に別の事例では“図書の書架に行ってみました”と尋ね  
ている箇所が会話データの中から分析されたとする。レ  
ファレンス・ライブラリアンが指示している対象はどれ  
も違うが、いずれも利用者がすでに探索した資料につ  
いて把握しようとしている点では一致している。つまりこ  
の三つは全て利用者の「探索歴」を尋ねている発話とし  
てまとめることができ、「探索歴」というカテゴリーが  
作られる。そこで今度は「探索歴」をレファレンス・ラ  
イブラリアンが尋ねる場合の状況がどうなっているかを  
それぞれの会話データで調べる。利用者がトピックにつ  
いてすでにどの程度知っているかわからないとき、もし  
くは調べるべき資料でまだ調べていないものを知りたい  
ときなどが「探索歴」を尋ねる際の状況として挙げられ  
ることがわかってくる。そこでこの二つの状況を「探索  
歴」の仮説とし、さらに別の会話事例でどうなってい  
るかを相互に比較して分析する。こうして「探索歴」の  
カテゴリーの内容を充実させていく。

このように今回の分析では、別の会話事例と比較検討  
することにより、カテゴリー間の関係についていくつも  
の小さな仮説を形成し、疑問を提起し、それをさらに別  
の事例やレファレンス・ライブラリアンに対して行なっ

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

たインタビューなどのデータにおいて検証し、不明な点を明確にした。それによって、質問応答プロセスをいくつかの 카테고리によって説明づけられるような理論が徐々に形成されていった。

III. レファレンス・ライブラリアンが用いる知識の枠組み

ここでは、レファレンス・ライブラリアンが質問応答プロセスで用いる知識の枠組みを第1表に沿って記述する。これは分析から明らかになったものである。I章で述べたように、レファレンス・ライブラリアンは利用者の質問を受けると、会話の進行から把握する内容および、すでに両者について持っている知識を用いて、情報源となる資料を選択する。つまり質問応答プロセスにおいてレファレンス・ライブラリアンが用いる知識は、質問応答の進行から把握するものとすでに持っている知識とからなり、それは次の4種類ある。すなわち、利用者の質問、利用者、資料、回答である。以下に示す枠組みは、この四つの枠組みから構成され、この枠組みに基づいて把握されたことが知識として結び付き、資料が選択されるに至る。

この枠組みを明らかにするにあたっては、これら四つ

の対象のどのような側面をレファレンス・ライブラリアンは考慮し、把握しようとするのかを明らかにすることを試みた。第1表では「考慮する側面」のもとにレファレンス・ライブラリアンが各対象を把握する際に考慮する側面を示している。例えばレファレンス・ライブラリアンは利用者をその身分、専攻分野、探索歴の側面から把握する。

こうした側面から把握する質問、利用者、資料、回答の四つの対象にはレファレンス・ライブラリアンが認識しているそれぞれの典型がある。各対象ごとに一つ以上の典型があるが、それぞれの典型は対象の一つの側面を基準として分けられることが明らかになった。つまりある一つの対象のもとに認識されている典型の種類は、レファレンス・ライブラリアンが、その対象を把握する際に考慮する一つの側面を基準として分けられている。四つの対象に対応する典型のそれぞれの種類をここでは「タイプ」と呼ぶことにする(第1表)。例えばレファレンス・ライブラリアンが利用者の典型として認識しているのは学部生、院生、教員、卒業生、学外者という五つのタイプに分けられる。そして利用者のこれらのタイプは、利用者の「身分」という側面に基づいて分けられている。

第1表 レファレンス・ライブラリアンが用いる知識

考慮する対象	考慮する側面	タイプ
質問	トピックQ 情報ニーズ 情報源Q	情報源と関係づけられている
		情報源と関係づけられていない
利用者	属性 [身分・専攻分野・言語能力] 目的 探索歴	学部生 院生 教員 学外者 卒業生
資料 (→情報源)	トピックS 資料の内容(→情報) [新しさのレベル・専門性のレベル・言語] 所蔵状況[種類・量] 使い慣れているか否か(参考図書のみ)	雑誌 図書 参考図書
		所蔵目録
		日本十進分類表(NDC)
回答	提供形式	NDC番号による配架場所の指示 資料名の指示 資料の内容の指示



各対象の「側面」の中には、利用者の各タイプと関連させてレファレンス・ライブラリアンが知識を蓄積している場合があり、その知識を用いて目の前の利用者のことを推定できることがある。そのような場合には、質問で利用者からあらためてそれらの側面について把握しようとはしない。

## A. 質問に関する知識の枠組み

### 1. 質問を把握する際に考慮する側面

レファレンス・ライブラリアンは利用者からの発話を、利用者が何か知りたいことを表明しているものとして捉える。そこでここでは、利用者の最初の発話内容（“すみません”などの呼びかけがあればその発話以降）をここでは質問と呼ぶことにする。

例えば〈法律の本はありますか〉<sup>23)</sup>という質問をレファレンス・ライブラリアンは三つの側面から捉える。この質問における「法律」は、利用者が知りたいことの主題として表明されたものとして捉えられる。これを「トピック」の側面と呼ぶことにする。「本」は、利用者が情報源として想定している資料として捉えられる。これを「情報源」の側面とする。そして直接質問の中で表明されるものではないが、レファレンス・ライブラリアンは利用者が「情報源」になると考えている「本」から「法律」という「トピック」について具体的に知りたいことをトピックの背後に想定する。これを「情報ニーズ」の側面と呼ぶことにする。トピック、情報源、情報ニーズというこれら質問の三つの側面は、レファレンス・ライブラリアンが認識する最も基本的な側面であり、インタビューを行なうか否かを判断する際の基準にもなっている。

後に説明する所蔵資料および情報源を認識する側面と区別するために、質問の「トピック」の側面を「トピック Q (Question の Q)」と表記する。さらに質問における「情報源」の側面を「情報源 Q」とする。

#### a. トピック Q

レファレンス・ライブラリアンが利用者の知りたいことを質問から把握する際に考慮する側面がトピック Q である。利用者が具体的に知りたいこととしてレファレンス・ライブラリアンが理解するのが「情報ニーズ」の側面とすれば、その主題に相当するのがこの「トピック Q」である。利用者が「○○について知りたい」や「○○の事典」と表明したときの、○○に当たる。つまり本稿で用いる「トピック」という概念は、情報ニーズの内容そ

れ自体や、資料から情報として得られる内容それ自体ではなく、それらの主題に相当する概念である<sup>23)</sup>。

#### b. 情報ニーズ

「情報ニーズ」とは、利用者が表明したトピック Q について具体的に知りたいこととして、レファレンス・ライブラリアンが利用者から把握される内容を基に、自分で構成し、理解する内容である。レファレンス・ライブラリアンが自ら構成する内容であるとしても、それは常にトピック Q と関係づけられて構成される。質問の一つの側面として考えられるのはこのためである。

しかしながら、この情報ニーズは、最初の質問の段階においてレファレンス・ライブラリアンの中で十分に構成されることはほとんどないと言ってよい。例えば〈法律の本はありますか〉という質問では、利用者の「知りたいこと」のトピックが「法律」であることは把握されるが、具体的に何を知りたいかに関しては表明されていないのである。インタビューを通じてトピック Q をさらに明確にしたり、利用者が探索をする目的やこれまで探索した内容を把握することによって、そこから情報ニーズを構成し、理解する。

レファレンス・ライブラリアンはこの情報ニーズを常に構成し、理解しようとするわけではない。必要に応じてこれを行なう。具体的にどのような場合に明確にしようとするかは後述する (IV-D 参照)。

#### c. 情報源 Q

レファレンス・ライブラリアンが利用者の質問を把握する際に、利用者が想定している情報源は何かを考慮する側面が、「情報源 Q」である。例えばレファレンス・ライブラリアンは〈法律の本はありますか〉という質問から、「法律」というトピックについて知るために利用者が情報源として想定している資料の種類は、図書<sup>24)</sup>であると考えられる。つまり会話のこの時点では、利用者の述べた「本」がレファレンス・ライブラリアンの中で「図書」と対応づけられる。ただしレファレンス・ライブラリアンは、「本」が他の資料のタイプと対応する可能性 (III-C 参照) をも同時に認識している。

### 2. 質問のタイプ

〈法律の本はありますか〉という質問では利用者が「本」という情報源を示している。ところが、〈中国の研究機関について調べたいんですけど〉という質問のように、利用者が情報源について直接言及していない場合もある。レファレンス・ライブラリアンが利用者の質問から「情報源 Q」の側面を捉えられるか否かで、質問のタ

イブは二つに分けられる。

質問のタイプがこの二つに分けられるのは、情報源が示されているかどうかで質問応答プロセスがそれぞれ異なる過程を辿るためである。「情報源と関係づけられていない質問」に対しては、レファレンス・ライブラリアンは利用者の情報ニーズを構成し、それを手がかりにして情報源となる資料を自分で選択しなければならない。他方、「情報源と関係づけられている質問」に対しては、利用者が情報源として示した資料を無視するという方向はとらずに、とりあえずその資料の提供を考える。そして調べようとするトピックがその資料に含まれる可能性が全くないといった判断にならない限り、その資料を情報源として選択する。

例えばレファレンス・ライブラリアンは〈イギリス詩の本はどこにありますか〉という質問を受けると、「イギリス詩」をトピックSに対応させ、「本」は所蔵資料のうち、「図書」に対応させて把握する。図書の中にはイギリス詩をトピックとするものがあると判断できれば、レファレンス・ライブラリアンはイギリス詩の図書が配架されている場所をNDC番号で示すことになる。

## B. 利用者に関する知識の枠組み

### 1. 利用者を把握する際に考慮する側面

レファレンス・ライブラリアンが利用者を把握する際に考慮する側面は、大きく二つに分けられる。一つは、利用者が本来持っている属性である。その利用者の身分や専攻分野、言語能力などが挙げられる。もう一つは、その利用者が知りたいことに関わる側面である。例えばどうしてそのことを知りたいと考えるに至ったのか（利用者の目的）、またはその知りたいことに関して情報となるようなことを得るために利用者がそれまでにとった行動（利用者の探索歴）が挙げられる。

#### a. 利用者の属性

利用者の属性として今回の分析から明らかになったのは、以下に説明する利用者の身分、専攻分野、言語能力である。

#### (1) 身分

レファレンス・ライブラリアンが利用者の身分をどのように認識するのかによって、利用者に対して提示する回答は変わってくる。それはレファレンス・ライブラリアンが利用者の身分ごとに、おおよその回答方針を持っているためである。

大抵の場合、質問で利用者の身分について直接尋ねる

ことはせず、ノンバーバルな側面に基づいておおよその範囲で利用者をいずれかのタイプに当てはめる。しかしサービスの種類によっては、教員、院生は優先的に受けられても、学外者や卒業生、学部生などは受けられないものがある。したがって利用者の身分に応じて提示する回答の内容も変わってくるため、利用者の身分を会話の中で直接尋ねる場合もある。

#### (2) 専攻分野

レファレンス・ライブラリアンは利用者の専攻分野を、利用者が所属している学部学科から把握する。トピックが同じでも、そのトピックのもとで扱われる内容が分野によって異なる場合がある。そのような場合には利用者の専攻分野を知ることが、利用者の知りたいことをさらに限定して把握することになり、情報源となる資料を選択する際の手がかりとなる。例えば「国際関係」というトピックは、政治学、経済学、社会学など多様な分野で扱われるトピックである。〈国際関係の文献を探したいんですけど〉と言ってきた利用者の専攻分野が社会学であることがわかり、「国際関係」を「コミュニケーション」の側面に限定して *Communication Abstracts* を選択した例がある。

#### (3) 言語能力

利用者の言語能力は、情報源となる資料の選択の幅に関わっている。ドイツ語がわからない利用者にドイツ語で書かれた文献を提供してもあまり意味はない。レファレンス・ライブラリアンは資料の選択に伴う言語の選択範囲については、それぞれのタイプの利用者が持つ平均的な言語能力を考慮して以下のように考える。

学部生の場合：日本語を中心とする。日本語での探索手段が乏しい経営学や、英語を使っていると考えられる英文学など、専攻分野によっては英語（もしくはそのほかの言語）も最初から考慮に入れる。

院生の場合：日本語および英語、さらには専攻分野と関わる言語を最初から考慮に入れる。

教員の場合：院生とほぼ同様。

#### b. 利用者の目的

レファレンス・ライブラリアンは利用者が質問の中で知りたいことを表明してきたときに、なぜ利用者がそのことについて知りたいのか、その目的を把握しようとすることがある。得られた情報を利用者がどんな目的のために用いようとしているのかを知るによって、レフ

ファレンス・ライブラリアンが利用者の情報ニーズを構成し、そこからの理解に基づいて資料を選択することになるからである (IV-D 参照)。

利用者の目的として今回収集した会話データから直接把握できたのは、「学部生のレポート (もしくは宿題)」である。レポートの場合には、学生自身が行なうべき課題に直接答えることになるような援助は行なわない、という方針に沿って回答提示が行なわれる。またレファレンス・ライブラリアンは、レポートを抱えている利用者が最終的に必要とするのはトピックに関する図書 2, 3 冊で、時間的余裕は多くても 2, 3 週間であると推定する。

研究者、院生の目的として第一に想定しているのは「研究」である。さらに学部生の目的としてはレポートの他にも、ゼミの発表、卒論などがある。

### c. 利用者の探索歴

レファレンス・ライブラリアンは、利用者が自分の知りたいことについて以前に行なった探索、およびその探索から得た内容を把握することがある。これらに相当する内容をここでは「探索歴」と呼ぶことにする。レファレンス・ライブラリアンは利用者の「探索歴」を把握することによって、利用者がすでに調べた資料、その資料から得た内容を知る。したがってその時点でレファレンス・ライブラリアンが提示すべき資料の内容をある程度決めることが可能となる。この推定内容に基づいて情報源となる資料を選択する。

## 2. 利用者のタイプ

レファレンス・ライブラリアンは、利用者全体を学部生、院生、教員の三つのタイプに類型化して把握していた。これらのタイプは、後に述べる利用者の「身分」の側面が基準となって分けられている。

質問に来た利用者をいづれのタイプとして把握するかによって、基本的なサービス方針 (II-B 参照) や、提供可能なサービスの種類などが異なってくる。また学部生、院生、教員の間では、トピックについて利用者が持っている知識のレベルが非常に異なると認識している。

## C. 資料に関する知識の枠組み

### 1. 情報源となる資料を選択する際に考慮する側面

先に質問の箇所、レファレンス・ライブラリアンが質問を把握する際に考慮する側面として、トピック Q と情報ニーズ、情報源 Q の三つを挙げた (III-A 参照)。レファレンス・ライブラリアンが行なわなければならない

いは、このトピック Q およびその背後に想定される情報ニーズに対して、情報となる内容が含まれていると推定される資料を選択し、その資料を回答として提示することである。ここではレファレンス・ライブラリアンが情報源として選択した資料のトピックを「トピック S (Source の S)」とし、あるトピックのもとで情報源として選択した資料から得られる内容をここでは「資料の内容」と呼ぶことにする。レファレンス・ライブラリアンが利用者にとって情報源となるような資料を選択することは、利用者の質問から把握されるトピック Q と対応する、トピック S が含まれる資料を選択することであり、それはさらに利用者の情報ニーズとして構成される内容に対して情報となり得るような内容が含まれる資料を選択することである。

#### a. トピック S

レファレンス・ライブラリアンが情報源となる資料を選択する際に考慮する側面である「トピック S」とは、その資料に含まれる内容の主題に相当する。例えば雑誌を提示するには、書誌・索引類を用いることによって、個々の論文に含まれるトピック S を問題にしていた。図書や参考図書の場合には、これら資料のトピック S を日本十進分類表 (以下「NDC」とする) を通じて把握していた。これは今回分析対象とした図書館が、分類に NDC を用いていることによってしている。

参考図書はカウンターにも近く、レファレンス・ライブラリアンが頻繁に手に取る機会も多いため、1冊ごとにその内容を記憶していることがかなりある。しかし図書の場合にはカウンターのある階とは離れ、量も多いため、個々の資料名とその内容を記憶しきれものではない。したがって NDC が果たす役割はトピック S を考慮する上で大きい。

#### b. 資料の内容

レファレンス・ライブラリアンは情報源として資料を選択する際に、あるトピックのもとに資料から得られること、すなわちその資料の「内容」を考慮する。そして利用者が知りたいことに対して情報となるような内容が含まれる資料を選択しようとする。こうした資料を選択する際には、その「内容」を次の三つの側面から考慮する。すなわち、専門性のレベル、新しさのレベル、言語の三つである。

##### (1) 専門性のレベル

情報源として選択する資料からどの程度詳細な内容を得ることができるか、つまりどの程度その資料の内容に

専門性があるかをレファレンス・ライブラリアンは問題にする。

いずれの資料の内容が専門性が高いか、ということは一概に言えることではない。しかしながらレファレンス・ライブラリアンが持っている大きなめやすは、資料の三つのタイプ（第1表）のうち、参考図書、図書、雑誌（とくに学術雑誌）の順に専門性のレベルが一般に高くなるということである。もう一つのめやすとして、その資料に含まれているトピックの包括性が挙げられる。つまり広い分野の主題を包括しているほど、一般にその資料の内容の詳細さ、つまり専門性のレベルは低いとされる。例えば、同じ参考図書の中でも、百科事典よりも生物学事典の方が生物学についてより専門性の高い情報が得られるということになる。これも一概に言えることではないし、レファレンス・ライブラリアンが資料を選択する際の、あくまでもめやすである。

学部生に対しては参考図書と図書の提示を中心とし、雑誌（とくに学術雑誌）を優先的に提示しないのは、雑誌の内容が、学部生にとっては専門性が高すぎると判断していることによる。

また、あるトピックについて調べるには、参考図書から始めてつぎに図書、そして雑誌の順が適切であるとレファレンス・ライブラリアンは考えている。それは、この手順を踏むことによって、トピックSの専門性の低い内容から、徐々に専門性の高い内容の資料にアプローチすることが可能になると考えているからである。

## (2) 新しさのレベル

選択する資料から得られる内容を考える際に、その内容がどの程度新しいのか、という側面をレファレンス・ライブラリアンは問題にする。どのタイプの資料の内容が新しいかということは、専門性のレベルと同様に一概に言えることではない。しかしながらレファレンス・ライブラリアンがめやすとしているのは、参考図書、図書、雑誌の順に扱われる情報が新しくなるというものである。個々の資料から得られる内容については、資料の刊行年、刊行頻度、タイムラグなどからその新しさのレベルを判断する。

調査当時は、消費税の導入直後であったが、〈消費税に関する本がないんですけど〉と尋ねてきた利用者に対してレファレンス・ライブラリアンは、図書館が購入するような学術図書で扱われるには「消費税」というトピックは新しすぎると考え、経済関係の雑誌の特集号に直接当たることを利用者に勧めていた。これはつまり図書

と雑誌の間に存在する新しさのレベルの違いをレファレンス・ライブラリアンが考慮していることを示す。

## (3) 言語

情報源として選択する資料の内容を考える際に、その資料がどんな言語で記述されているかということもレファレンス・ライブラリアンは問題にする。先に述べたように、利用者については言語能力が問題とされるため（II-B-1 参照）、それに応じて提供する資料の言語が考慮されなければならないのである。

### c. 使い慣れているか否か

資料の三つのタイプのうち参考図書については、利用者が使い慣れているか否かという側面をレファレンス・ライブラリアンは考慮する。実際に利用者が使い慣れているようであれば、後述するように（III-D 参照）、回答の際の「提供形式」について配慮する。つまりNDC番号によって配架場所を指示するだけでなく、特定の資料名を教えたり、調べ方を教えたりする。百科事典や英語の辞書などは利用者が小中学生の頃から利用している、「使い慣れた」資料とされる。しかし主題や年代、地域ごとに様々な種類がある人名事典や、主題書誌の中でも特に言語が日本語以外のものは「使い慣れていない」資料のカテゴリーに入れられ、提供の際に配慮がなされる。

### d. 所蔵状況

情報源となる資料を選択する際に、レファレンス・ライブラリアンが考慮するのは、所蔵資料にはどれくらいの量や種類があるかという側面である。この側面を「所蔵状況」とここでは呼ぶことにする。

質問から把握した情報源SとそのトピックSに対応して限定される資料は、所蔵資料と照らし合わせると、どの程度の量と種類になるのかを考慮する。このまま提供した場合には量や種類が多すぎて、利用者の選択を困難にすると判断すれば、その資料の範囲をさらに限定する。反対に、対応する所蔵資料に充分な量がないと判断すれば、別のタイプの資料か、もしくは所蔵資料以外の資料（相互協力などを通じて）を考えることになる。

## 2. 資料のタイプ

### a. 図書・雑誌・参考図書

レファレンス・ライブラリアンが所蔵資料から選択する資料のタイプは図書、雑誌、参考図書の三つのタイプに分けられる。雑誌に相当するものとしてはとくに、学術雑誌が中心に考えられていた。これは今回対象とした図書館が大学図書館であるからと考えられる。

すでに述べたようにレファレンス・ライブラリアンは選択する資料の内容をその「専門性のレベル」という側面から考慮していた。その際には、参考図書、図書、雑誌の順に専門性のレベルが高くなるというめやすを持っており、そのめやすに従って利用者のタイプに応じた資料のタイプを選択していた。資料が参考図書、図書、雑誌の三つのタイプに分けられる基準としては、この専門性のレベルが考えられる。

#### b. 所蔵目録

レファレンス・ライブラリアンが頭の中で選択した資料を所蔵資料と具体的に対応づけるために用いられていたのが所蔵目録である。参考図書についてはカウンターの上に置かれている目録もしくは利用者用の参考図書の目録が、図書についてはレファレンス・カウンターがある部屋の外に設置されているカード目録が、雑誌については冊子体の目録がその役目を果たすというように、選択した資料のタイプに応じて目録が使い分けられていた。目録を引いて実際の所蔵資料との対応づけをレファレンス・ライブラリアンが自力行なう場合と利用者がレファレンス・ライブラリアンに指示された項目を引く場合の二通りがあった。

#### c. 日本十進分類表 (NDC)

レファレンス・ライブラリアンがNDCを通じて資料に含まれるトピックを把握することはすでに述べた通りである (III-C-1 参照)。今回調査対象とした図書館では図書および参考図書をNDCによって分類していた。したがって図書の場合には、参考図書に比べて所蔵量が多く、所蔵状況を把握しにくい、図書館の所蔵資料全体に関する知識と、あるトピックのNDCにおける位置づけとを組み合わせて、選択しようとする図書のおおよその量を推定しているようであった。レファレンス・ライブラリアンは選択した資料のトピックに対応するNDC番号を指示して目録を引かせる場合と、直接その番号にあたる書架へ行かせる場合があった。

### D. 回答に関する知識の枠組み

情報源となる資料を選択した上で、その資料に基づいてどのような回答を提示するかをレファレンス・ライブラリアンは考える。つまりレファレンス・ライブラリアンは、選択した資料の「提供形式」<sup>25)</sup>の側面から提示すべき回答を考慮する。

レファレンス・ライブラリアンは、選択した資料に基づいて回答を提示する場合の、適切な提供形式を決定す

る。その際には利用者や、選択した資料の所蔵状況(量・種類)、さらに参考図書であれば利用者が使い慣れているか否かの点を考慮して次の3種類のいずれかに決定する。第一に、NDC番号によって、あるトピックが含まれている特定の資料のタイプの配架場所を指示する形式である。例えば生物学の事典の配架場所をNDC番号と共に指示したり、商法の図書が並べられている書架の位置をNDC番号と共に示す形式である。レファレンス・ライブラリアンは図書を提示する場合、利用者が自分で選択できる量は最高でも書架一連分ぐらいまでの範囲であると認識している。このような認識に基づいて所蔵資料全体について持っている知識を対応させ、おおよその所蔵量を推定した上で、適切な提供形式を選択して回答を提示する。

第二の提供形式は、特定の資料名を指示する形式である。単に「人名事典」ではなく人物レファレンス事典を、「文学の書誌」ではなくMLA<sup>26)</sup>をそれぞれ指示する形式である。所蔵されている資料の種類が多かったり、利用者が「使い慣れていない」参考図書を提供する場合にはこの形式で行なわれる。この形式では、レファレンス・ライブラリアンが利用者に代わって特定の資料を選択することになるため、先の配架場所を指示する形式よりもさらにレファレンス・ライブラリアンが資料の選択において関与する形になっている。

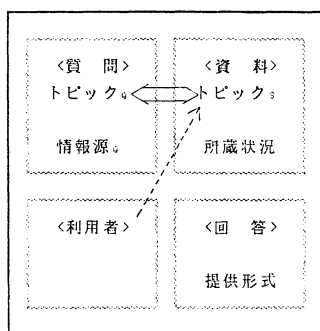
第三の提供形式は、選択した資料の内容をレファレンス・ライブラリアンが自ら導き出して提示する形式である。利用者と共に書架へ行き、利用者に調べ方を教える過程で、この形式に至ることが見られた。また、選択した資料を実際にレファレンス・ライブラリアンが自分で調べて確認する必要があると考えた場合には自ら書架へ行き、結果的に利用者が求めている内容を資料から導き出し、それを提示するという場合もあった。

回答のタイプは、以上に述べた提供形式の側面を基準にして3種類に分けられる。ただし今回の調査対象では資料名もしくはNDC番号を指示する形式、すなわち資料を回答として提示する形式が中心であった。

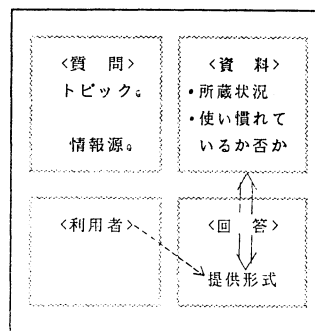
## IV. 適切性の判断

### A. 適切性の判断とその仕組み

レファレンス・ライブラリアンは利用者の質問を把握する際に、上述したような知識の枠組みを用いる。この枠組みは考慮する対象ごとに四つに分かれる。質問応答プロセスを通じてレファレンス・ライブラリアンが四つ



第2図 トピックの側面からみた資料の適切性



第3図 提供形式の側面からみた資料の適切性

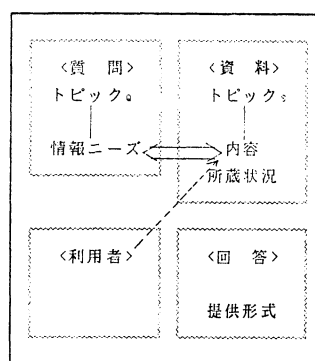
の対象について考慮したそれぞれの内容は、頭の中で知識として相互に結び付く。利用者に提供する資料は、この結び付いた知識に基づいて選択される。レファレンス・ライブラリアンは、こうして選択される資料について、それを提示した場合、利用者にとって適切な情報源となるかどうかを判断する。この判断を「適切性の判断」と呼ぶことにする。

選択した資料に対する「適切性の判断」は三つ側面から行なわれる。第1の判断は、選択した資料の、トピックの側面からなされる。選択した資料に含まれるトピックSと、利用者から把握したトピックQとが、十分に限定的な対応関係にあるかどうかをレファレンス・ライブラリアンは判断する（第2図参照）。

第2の判断は、選択した資料の、提供形式の側面からなされる。レファレンス・ライブラリアンは、資料のタイプ、および利用者のタイプに応じて、提供する資料の適切な提供形式を決める。大抵の場合には、特定のタイプの資料の、特定のトピックに対応する配架場所を教える形式で資料の提供がなされる。ところが利用者が使い慣れていない資料であれば、特定の資料名を教えたり、もしくはさらに調べ方を教え、資料の内容を指示することが適切な形式となる場合もある。例えば特定の資料名を教えるには、利用者の知りたいことを明確に把握しなければならない。そこで資料を選択した時点で、その資料をレファレンス・ライブラリアンが想定している形式で提供できるかどうかを判断する（第3図参照）。

第3の判断は、選択した資料の、内容の側面からなされる。想定される資料の内容が、利用者の情報ニーズとして構成し、理解した内容と適切に対応するかどうかを判断する（第4図参照）。

例えば「法律の本はありますか」という質問からレフ



第4図 内容の側面からみた資料の適切性

ァレンス・ライブラリアンは、利用者が情報源として想定しているのは「本」に対応する「図書」であると考えている。さらにその「図書」のトピックとして「法律」を考える。こうして法律をトピックとした図書が選択される。その際には、利用者から把握したトピックである「法律」と、所蔵資料の図書に含まれるトピックである「法律」とが限定的に対応しているかどうかを判断される。「法律」の図書の種類が細かく分かれ、所蔵量も多ければ、利用者から把握された「法律」というトピックに対応する範囲は広すぎて、図書に含まれるトピックと十分に限定的な対応関係にないと判断される。そこで利用者の求める法律の種類を限定するためにインタビューが行なわれる。このように、利用者から把握したトピックQと、所蔵資料に含まれるトピックSとが充分限定的に対応しているかどうかの判断がなされる。これがトピックの側面から行なわれる「適切性の判断」である。

一方、提供形式の側面からも、選択した資料について「適切性の判断」が行なわれる。レファレンス・ライブラリアンが図書を提示する際に適切な形式として考えて

いるのは、多くても書架一連分の量までが、利用者にとって選択するのに困難とならない範囲であろうと考えている。ところが、情報源として選択した「法律の図書」は、法律の種類が限定されていないため、いくつもの書架にわたる所蔵資料が対応してしまう。したがって、適切な提供形式で資料を提供できないという判断がなされる。そこで、レファレンス・ライブラリアンは「法律」というトピックをさらに限定するために、利用者に対してインタビューを行なう。

さらに、資料の内容の側面から選択した資料の「適切性の判断」を行なう場合もある。利用者の目的や探索歴などを把握することによって構成された、利用者の情報ニーズに対して、選択した資料の内容が適切に対応するかどうかの判断がなされる。

以上のように、「適切性の判断」とは、具体的には選択した資料のトピックS、提供形式、内容という三つのそれぞれの側面と、利用者から把握したトピックQ、情報源、情報ニーズ、および回答における資料の提供形式、の各側面との関係に十分な「適切性」があるかどうかについて行なわれる判断である。これらの側面に基づいて考慮されることが質問応答プロセスに従ってレファレンス・ライブラリアンの頭の中で結び付き、資料を選択する際の知識として用いられる(Ⅲ章)。したがって、選択した資料について行なわれる「適切性の判断」とは、結び付いた知識が相互に充分適切な関係にあるかどうかというレファレンス・ライブラリアンの判断のことである。

「適切性の判断」には、すでに述べたように三つの側面があるが、常に三つの側面から同時に判断がなされるわけではない。質問応答プロセスに沿って、必要に応じていずれかの側面から判断がなされる。ただし、大抵の場合にはトピックの側面からみて、資料の適切性が充分にあると判断されると、つぎにその提供形式の側面から判断するという順序になる。またトピックの側面からだけでなく、内容の側面からの判断も共に行なわれる場合がある。

質問応答プロセスに沿って、それぞれの側面から選択した資料に対して判断がなされ、その資料を提供するのに必要な側面についてはすべて適切性があると判断された場合には、その資料を提供する。ところが、ある側面について、対応関係にあるはずの別の側面との間に、充分な適切性がないと判断される場合がある。そのような場合には、それらが適切に対応するように、その側面を

さらに明確に把握するためのインタビューを利用者に対して行なう。

前述した「法律の図書」の例で言えば、選択した資料(「法律の図書」)が、想定される提供形式との間に適切な対応関係がないと判断されることから、トピックの範囲をさらに限定するためのインタビューを行なうことになる<sup>27)</sup>。利用者がもし法律の種類を「国際法」に限定し、それに基づいて選択される図書の所蔵量が、適切な提供形式と適切に対応するという判断がなされると、その資料を提供することが決定される。

選択した資料を提供するのに必要なそれぞれの「適切性の判断」において、すべて適切性があると判断された場合には、その資料の提供に至る。しかしながら充分な適切性がないと判断される場合には、その側面の対応関係が適切となるように、その側面をさらに明確にするためのインタビューを利用者に対して行なう。このように「適切性の判断」によって、レファレンス・ライブラリアンは利用者に対してインタビューを行なうかどうかを決定する。つまりこの判断は、質問応答プロセスが展開する際の軸として位置づけられる。

以下では、3種類ある「適切性の判断」について、その内容をそれぞれ説明する。その際には、実際の質問応答プロセスの事例を用いて説明する。

## B. トピックの側面からみた資料の適切性

情報源として提供される資料のトピックは、利用者の質問から把握されたトピックQに基づいて選択される(第2図の点線の矢印)<sup>28)</sup>。トピックSに対応する資料の所蔵状況に照らし合わせて考えた場合に、トピックQが充分限定的に対応しているかどうか、両者の間でなされるのが、「トピックの側面からみた資料の適切性に関する判断」である(第2図の二重線の矢印)。

トピックQに対応するトピックSのもとに考えられる所蔵資料が、量・種類ともに多いと判断されると、トピックSをさらに限定するためにトピックQを明確に把握するインタビューを行なう。

### 1. 適切性があると判断される場合

次に示す例では、レファレンス・ライブラリアンは利用者に対してインタビューを行っていない(第2表参照)。〈ベトナム語の辞書ありますか〉という利用者の質問に対して、レファレンス・ライブラリアンは直ちに尋ねられた資料が図書館で所蔵されていることを述べている(第2表の発話番号[4]参照)。

第2表 事例:《ベトナム語の辞書》

U:	あのすみません <sup>1a</sup> , すみません <sup>1b</sup>	この図書館, ベトナム語の辞書ありますか <sup>3</sup>
L:	うん <sup>2</sup>	ありますよ <sup>4</sup>
U:	どこにありますか <sup>5</sup>	あっち側ですか <sup>7</sup>
L:	あそのね <sup>9</sup>	いやいやあその番号が見えているでしょ <sup>8a</sup>
U:	(…) はい <sup>9</sup>	はい <sup>10</sup>
L:	横に 800 何番とか, 書いてあるでしょ <sup>8b</sup>	見えているでしょ <sup>8c</sup> 私は目が悪いからよく見えないん
U:		37 ですか <sup>11</sup>
L:	だけど 820 <sup>8d</sup> う: んベトナム語は <sup>9e</sup> (…) <sup>9f</sup> え: : <sup>9f</sup>	ああ, そうだね, 029.36 (以下略)
		(NDCを見る)

第3表 事例:《人名事典》

U:	すみません <sup>1a</sup> ,	人名事典は, どちらにありますかしら <sup>1b</sup>	え: と,
L:	はい <sup>2</sup>		どういふことでどういふ人の <sup>3</sup>
U:	心理学関係の方の <sup>4a</sup> ,	あのお名前からその連絡先を知りたいんですけど <sup>4b</sup> ,	日本人です <sup>8</sup>
L:			日本人の <sup>5</sup>
U:		そうです <sup>8</sup> ,	
L:	ええ, 心理学だとね <sup>7a</sup> :	現在の人だね <sup>7b</sup>	何がいいかな: あの: 所属の大学の住所が
U:		そうですね <sup>10</sup> ,	
L:	わかればいいの <sup>9a</sup>	そうだよね <sup>9b</sup> それじゃあね, 大学職員録というのがあるから <sup>9c</sup> ,	
U:		はい <sup>11</sup>	
L:	その後ろに人名索引がついているの <sup>9d</sup> ,		(以下略)

レファレンス・ライブラリアンは、利用者の最初の質問から、利用者の想定している情報源が「辞書」で、そのトピックとして「ベトナム語」を想定していると考えられる。これに基づいて、「ベトナム語の言語辞書」が情報源として選択される。

「ベトナム語」というトピックQに対応する、「言語辞書」の所蔵状況は、多くても2, 3冊であるとレファレンス・ライブラリアンは認識している。したがって、トピックQに基づいて選択される「言語辞書」のトピックSは、充分限定的にトピックQと対応しているという判断がなされる。

つまりこの事例でレファレンス・ライブラリアンは、利用者の質問を受けて選択した資料（ベトナム語の言語辞書）について、そのトピックの側面から考えた場合に、情報源としての「適切性」があると判断している。したがって、利用者に対するインタビューを通じてトピックをさらに明確に把握し、その範囲を限定する必要はないと判断している。だから利用者の最初の質問を受けた後に、トピックをさらに明確にするためのインタビューを行っていないのである。

## 2. 適切性がないと判断される場合

逆に質問から把握されたトピックQと、それに基づいて選択された資料のトピックSとの関係が充分限定的に対応していないと判断される場合がある。そのような場合には、トピックを明確にし、トピックの範囲を限定するためのインタビューが行なわれる。次に示す例（第3表参照）では、〈人名辞典どちらにありますかしら〉[1b]という利用者の質問に対して、レファレンス・ライブラリアンは、“どういふことでどういふ人の”[3]と逆に質問をすることによって、「人名」を限定するためのインタビューを始めようとしている。

レファレンス・ライブラリアンは利用者の質問から、利用者が「人名」というトピックを探すための情報源として「人名事典」を想定していると考えている。そこで「人名事典」が選択される。ところが、「人名事典」に対応する所蔵状況を考えると、「人名」に関わる地域や年代、主題領域によって人名事典の種類が分かれており、全体的にも所蔵している量が多いという知識をレファレンス・ライブラリアンは持っている。したがって「人名」というトピックQは、人名事典に含まれるトピックSに



対して十分に限定的に対応していないという判断がなされる。

人名事典のうちいずれかの種類を選択するためには、「人名」において、地域や年代、主題領域の側面をさらに限定して行かなければならないと考え、利用者に対してインタビューを行なっているのである [3~9a]。

さらに別の側面として、「人名」というトピックが含まれる情報源には人名事典以外に、専門事典やディレクトリがある。人名の地域や年代、主題領域に応じて、もしくはその人名について利用者が知りたいことによって、人名事典以外の情報源が適切である場合もあると考えていることが分析者とのインタビューから明らかにされた。

### C. 提供形式の側面からみた資料の適切性

上述の、トピックの側面から資料の情報源としての適切性を判断する場合では、資料をトピックの側面から捉え、そこに含まれていると想定されるトピックSと、利用者から把握されたトピックQとが適切に対応するかどうかによって、資料の適切性を判断していた。一方、提供形式の側面からも、資料の適切性に関わる判断が行なわれる (第3図参照)。

レファレンス・ライブラリアンは選択した資料のタイプ、およびその利用者に適した提供形式を想定する (第3図の点線の矢印)。そして、その時点で選択した資料を実際にその提供形式で提供できるかどうかを判断する (第3図の二重線の矢印)。これを「提供形式の側面からみた資料の適切性に関する判断」と呼ぶことにする。

例えば、資料名を特定する形式が適している場合に、その時点ですぐに資料名を特定できれば、その資料は提供形式の側面からみて適切性があると判断できる。ところが資料名を特定化するには、その時点で選択している資料の中からさらに限定して選択することが必要になる場合がある。このような場合には、提供形式の側面からみて、その選択した資料には適切性がないと判断され、限定を行なうためのインタビューが必要となる。

#### 1. 適切性があると判断される場合

《ベトナム語の辞書》の例 (第2表参照) は、提供形式の側面からみた場合に、選択した資料には適切性があると判断された例である。レファレンス・ライブラリアンは質問から把握された内容に基づいて選択した資料を、その資料および利用者にとって適した形式で提供できると判断している。このことは、ベトナム語の辞書の

配架場所を利用者が尋ねてきたときに、レファレンス・ライブラリアンはインタビューを始めずにただちに配架場所の説明をしていることによって示されている。

利用者の最初の質問から、レファレンス・ライブラリアンは「ベトナム語の言語辞書」を選択していることはすでに述べた (IV-B-1)。利用者はつぎに、“どこにありますか” [5] と尋ね、レファレンス・ライブラリアンはそれに対して配架場所を教えている [6~]。このプロセスにおいてレファレンス・ライブラリアンの頭の中で行なわれている判断はつぎに示す通りである。

初めにレファレンス・ライブラリアンは、「ベトナム語の言語辞書」の配架場所を指示するという提供形式を選択している。これは二つの理由によっている。第1に、レファレンス・ライブラリアンは、「言語辞書」のことを利用者が「使い慣れている」種類の資料であると捉えていることによる。第2に、「ベトナム語の言語辞書」の所蔵状況について、多くても2, 3冊であり、利用者にとって容易に選択可能な量であると考えていることによる。この二つの理由によって、レファレンス・ライブラリアンは配架場所を教える形式が適しているとして、この形式を選択している。

こうして提供形式が決まると、今度は選択した資料をその形式で提供できるかどうかを判断している。この時点ですでに「ベトナム語の言語辞書」という形で選択されているので、そのまま対応するNDC番号を指示すれば、適した形式 (配架場所の指示) で提供できるという判断をしている。つまり、さらに選択した資料の中から資料を限定して選択するというを行なう必要はない。このことから、レファレンス・ライブラリアンは選択した資料を提供形式の側面からみた場合に、適切性が充分にあると判断しているのである。

#### 2. 適切性がないと判断される場合

レファレンス・ライブラリアンは、選択した資料をその資料および利用者に適した形式で提供することができないと判断することがある。そのような場合には、適した形式でその資料を提供できるように、レファレンス・ライブラリアンは選択した資料を限定し、その中から資料を選択するためにインタビューを行なう。

先の《人名事典》の例 (第3表参照) では、利用者から把握された「人名」というトピックの範囲をさらに限定しようとしている。この背後には、「トピックの側面からみた資料の適切性の判断」が行なわれていることはすでに述べた (IV-B-2 参照)。ところがここでは同時

に、「提供形式の側面からみた資料の適切性の判断」もなされている。

利用者の最初の質問から、レファレンス・ライブラリアンは「人名事典」を情報源として選択している。つぎに、この「人名事典」を提供する際に適した提供形式として、「人名事典」のうちで特定の資料名を選択して教える形式が適していると考えている。それには二つの理由がある。第1に、レファレンス・ライブラリアンは「人名事典」のことを、利用者が一般に「使い慣れない」資料と捉えていることによる。第2に、レファレンス・ライブラリアンは人名事典の所蔵状況について、種類が地域や年代、主題ごとに細かく分かれ、量も多いと考えていることによる。この二つの理由から、レファレンス・ライブラリアンは利用者にとって「人名事典」の中から自分にとって適切なものを選択するのは容易でないと考え、特定の資料名を教える形式が適していると決めている。

提供形式を決めると、レファレンス・ライブラリアンはつぎに、選択した資料をその形式ですぐに提供できるかどうかを考える。ところが、質問応答プロセスのこの時点で選択されているのは、「人名事典」である [1b]。これに対応する所蔵資料は、所蔵される「人名事典」の全体に当たる。この中から特定の資料名を選択して提供するには、トピックSとして把握されている「人名」をさらに明確にしなければならない。レファレンス・ライブラリアンは、所蔵されている「人名事典」のいずれかと対応するように、地域や年代、主題などの側面から「人名」の範囲をさらに限定する必要があると判断している。そこでレファレンス・ライブラリアンはインタビューを始めているのである [3~]。つまり、レファレンス・ライブラリアンは選択した資料を提供形式の側面からみた場合に、十分に適切性がないと判断している。

#### D. 内容の側面からみた資料の適切性

大抵の場合には、利用者から把握されたトピックに基づいて、それに対応する資料を選択することができる。とくに、利用者が特定の種類の資料を情報源として想定している場合は、その資料を所蔵資料に対応づけることができれば、後はその資料の中から特定のトピックが含まれるものを選択すればよい。ところが、トピックを把握しただけでは資料を選択できないことがある。例えば、利用者が情報源として想定している資料を表明していない場合や、利用者が表明した資料をうまく所蔵資料

に対応づけることができない場合である。

このような場合には、利用者の情報ニーズを利用者の目的や探索歴から構成して理解し、それに対応する内容が含まれているような資料を選択する必要がある（第4図点線の矢印参照）。資料の内容を考慮して資料を選択する際には、資料のトピックのレベルからだけでなく、その内容の側面から資料の適切性を判断することになる。その判断は、選択した資料の「内容」が利用者の「情報ニーズ」として構成された内容と対応しているかどうか、両者の間で相対的になされる。この判断を、「内容の側面からみた資料の適切性に関する判断」と呼ぶことにする。

ここで注意すべきことは、レファレンス・ライブラリアンが情報ニーズを構成して理解する際には、あくまでもトピックQと関連させて考えるということである。情報ニーズを把握しただけでは、資料を選択することはできない。資料を選択するには、常に資料に含まれるトピックSに基づいて行なうことが必要である。そしてトピックSは、利用者から把握されるトピックQに基づいて選択されるものである。このことから、情報ニーズはトピックQと関係づけて考慮されるのである。

##### 1. 内容の側面から判断を行なわない場合

《ベトナム語の辞書》の例では、情報ニーズと選択する資料の内容とがどのような関係にあるかということとは直接には問題とされていない（第2表参照）。利用者の質問から把握したことに基づいて選択した資料をただちに提供している。それは、トピックおよび提供形式の側面からみた場合に、選択した資料には適切性が充分にあるという判断がなされているためである（IV-B, C参照）。この事例は、レファレンス・ライブラリアンがトピックQの背後にある情報ニーズを具体的に構成し、理解しなくとも、利用者の質問から把握されたことに基づいて選択した提供形式を提供することができた例である。つまり、トピックのレベルで利用者が知りたいことを把握するだけで資料を選択できている。

##### 2. 情報の側面から適切性の判断を行なう場合

《人名事典》の例では、トピックQの「人名」の範囲を限定するために始めたインタビューにおいて、レファレンス・ライブラリアンは利用者が述べた内容から、情報ニーズを頭の中で構成するに至っている（第3表参照）。そして資料の内容の側面から、選択した資料に情報源としての適切性があるかどうかを判断している。

利用者はく心理学関係の方の、あのお名前からその連

## 第4表 事例: 《アニミズム》

- U: 宗教と民族学の関係はどうなっているんでしょうか<sup>1</sup>, アニミ  
L: どういうことについてお調べですか<sup>2</sup>
- U: ズムの<sup>3a</sup>(…)で東南アジアに共通しているんで<sup>3b</sup>, それのことについてまとめたい<sup>3c</sup>  
L: ああ<sup>4</sup> アニミズ
- U: そうですね<sup>5b</sup>, 東南アジア論の中  
L: ムに関連することを<sup>5a</sup>, ええ: レポートか何かで書くんですか<sup>5b</sup>
- U: のアニミズムについてこう(…)こう(…)東南アジアを(…)とう, 統一的というか<sup>6b</sup>,  
L: 今までに何
- U: というか(…)まだ(…)最初の<sup>8</sup>  
L: か調べてみました<sup>7</sup> =例えば, 民族学の事典とか, 百科事典とか
- U: あの, 一応, アニミズムという<sup>10a</sup>, で, 多数の多民族, 多言語の国で<sup>10b</sup>  
L: こういのに当たって見た<sup>9</sup>(…) ええ<sup>11</sup>
- U: その一つのアプローチとして<sup>10c</sup>, 宗教というところでのアプローチなんですけど<sup>10d</sup>,  
L: うん<sup>12</sup> ああそ
- U: はい<sup>15</sup>,  
L: うですか(…)と<sup>14a</sup>, ここでもアニミズムも入っていることは入っているんで<sup>14b</sup>, まあそう
- U: はい<sup>16</sup>,  
L: いう本はここにもあると思うんですけど<sup>14c</sup>, でも, それ, まるまるそういう主題の本がど
- U: (…)はい, そうです, 行ってみないとわかんないですね<sup>17</sup>,  
L: の程度入っているか<sup>14d</sup>, だから(…)
- U: あ, そうですね<sup>19</sup>, はい<sup>20</sup>  
L: ここで少し, まあ, 本探してみちゃった方が楽だと思うんで<sup>18a</sup>, 探してみてください<sup>18b</sup>,
- U: 見つからなければ<sup>18c</sup>, 例えば, 雑誌記事とか<sup>18d</sup>, またいろいろな参考文献の中に出ているも  
L: そうですね
- U: そうですね  
L: のとか, 探しますけれども<sup>18e</sup>(…)たぶん, 何か入っているんじゃないかと思うのね<sup>18f</sup>,
- U: か<sup>21</sup> ええ, まだちょっと見に行ってい  
L: こころ辺で<sup>22a</sup>, 全然まだ棚は見に行っていらっしゃらない<sup>22b</sup>  
(NDCを見て)
- U: ないんですけど<sup>23</sup>  
L: それからあと, この辺だと民族, 考古学の先生で, 随分あの, なさってらっし
- U: あ, そうですね<sup>25</sup> あ, そうですね<sup>26</sup>  
L: やる方がいらっしゃいますから<sup>24a</sup>, 民族の分類にも入っていると思うんで<sup>24b</sup>
- U: あ, そうですね<sup>27</sup>  
L: そうするとこの番号で見られないんですよ<sup>24c</sup>, だからひとまずここを当たって<sup>24d</sup>
- U: はい, そうですね<sup>28</sup>  
L: みて, 足りなければ, また言って頂いたら<sup>24e</sup>, 民考の本とか, 雑誌とか探してみたいと思って
- U: はい, わかりました, じゃ<sup>29</sup>(…) はい, わかりました<sup>31</sup>  
L: <sup>24f</sup> ちょっと行ってみて<sup>30</sup>:

絡先を知りたいんですけど」[4a, b]と「人名」について知りたいことの範囲を限定している。ここから、レファレンス・ライブラリアンは、利用者の情報ニーズが「人名事典」の内容と充分適切に対応していないと考える。それは人物の「連絡先」は一般に、「人名事典」に含まれる内容ではないからである。したがってこの資料(人名事典)を内容の側面からみた場合に、情報源としての適切性が充分にないと判断されている。

最終的に大学職員録を提示しているのは、トピックQの「人名」を「日本人」に限定した上で、大学職員録から得られる内容であれば、利用者の情報ニーズとしてレファレンス・ライブラリアンが構成し理解した内容に対して、適切であると判断したことによる。つまり、大学職員録を、その内容の側面からみた場合に、情報源として十分に適切性があると判断しているのである。

上述の例は、トピックQを限定していくことによって、構成された情報ニーズと対応する内容が含まれる資料を選択できた例である。ところが、インタビューによってトピックQを限定しただけでは、その背後に想定される情報ニーズを具体的に構成し、理解できない場合がある。そのような場合にはトピックQ以外の、利用者の別の側面から情報ニーズを構成し、理解する(III-A-1-b参照)。今回の分析では、利用者の目的や探索歴から情報ニーズを構成していく例がいくつか見られた。

次に示す《アニメズム》の例(第4表参照)では、「ええ: レポートか何かで書くんですか」とレファレンス・ライブラリアンは利用者の目的がレポートなのかどうかを明らかにしようとしている[5b]。利用者はそれに対して「そうです」と答えている[6a]。レポートであることから前述のように(III-B-1-b参照)、ある程度利用者が必要とする資料の量や時間的余裕が推定されるが、ここでは情報源となる特定種類の資料が選択されるまでには至っていない。

レファレンス・ライブラリアンはつぎに、「今までに何か調べてみました」[7]と利用者の探索歴を明らかにしようとしている。続けて具体的に、「例えば、民族学の事典とか、百科事典とか、そういうのに当たってみた」[9]と尋ねている。これはレファレンス・ライブラリアンが、あるトピックについて調べる際には、専門性の低い参考図書から、専門性がより高い学術図書、学術雑誌の順に見ていくことが適切な手順と考えており、その手順の初めに当たる参考図書を、利用者がすでに調べているかどうかを確認しようとしているのである(III-C-

b(1))。利用者はそれに対して明確な答えはせずに、アニメズムについて説明を始めている[10a~d]。レファレンス・ライブラリアンは利用者の発話に句切りができたところで[10a]、アニメズムに関する「本」すなわち「図書」の所蔵状況についての予想を述べ[14a~d]、その上で「だから(…)ここで少し、まあ、本探してみちゃった方が楽だと思っんで」と述べて、図書を探索することを勧めている[18a]。つまりここでは、利用者のアニメズムに関する説明から、参考図書で得られる程度の情報は利用者がすでに持っているとしてレファレンス・ライブラリアンは判断し、図書を選択するに至ったものと考えることができる。

レポートが、利用者の目的であることが確認されると、レファレンス・ライブラリアンはレポートに関して持っている知識に基づいてその利用者が学部生であるとし、さらに利用者が必要としている情報の量や時間を推定する。利用者の情報ニーズに対応して資料の内容に求められる専門性のレベルは、利用者が学部生であることから考えてあまり高くないと判断する。その結果、トピックが専門性の高いレベルで詳しく扱われている論文(学術雑誌)を最初から調べる必要はないと考え、当面は参考図書もしくは図書の内容が適切であると判断する。しかしながら参考図書と図書の、どちらを提供すべきかは、この時点では決められない。そこで利用者の探索歴を明らかにすることによって、利用者の情報ニーズとして構成された内容に対しては、参考図書から得られる内容よりも図書から得られる内容における専門性のレベルの方が適切に対応すると判断し、図書を提示している。

トピックQ、つまり「アニメズムに関することを」[5a]と確認した以降では、「アニメズム」に対してレファレンス・ライブラリアンはさらに限定を行っていないことに注意したい。すでにこの時点でレファレンス・ライブラリアンはトピックQが、トピックQに対応して限定される資料の中に含まれるトピックSと十分に限定的に対応すると、つまり十分に両者の関係は適切であると判断していると考えられる。ただし資料のタイプはまだ決まらない。利用者の目的や探索歴を明らかにしようとしたのは、情報ニーズを具体的に構成し、理解するためであったとすることができる。そして情報ニーズを把握することによって資料のタイプを選択することができたのである。

## V. おわりに

### A. まとめ

III章で提示したのは、レファレンス・ライブラリアンが用いる知識の枠組みとして、データから仮説形成型の方法を用いて明らかになった内容である。この枠組みは質問、利用者、資料、回答に関する四つに分かれている。

そしてVI章では、この知識の枠組みに基づいて把握された内容が関係づけられた結果、選択した資料が情報源として適切かどうかの判断、すなわち「適切性の判断」を説明した。この判断によっては、そのまま回答が決定されることもあるが、特定の側面を限定するためにインタビューが続けられることもある。インタビューが続けられる場合には、新たに把握した内容とすでに獲得していた知識とが結びつき、再びこの判断がなされる。

つまり、この「適切性の判断」を中心に質問応答プロセスは展開している。また、知識の枠組みに基づいて把握されたことは、この判断のために知識として相互に結び付けられる。

### B. 適切性の概念

ここで提示した「適切性」の概念は、レファレンス・ライブラリアンの観点から利用者に対して提供する資料を評価するものである。利用者の観点からではない。最終的に資料を手にし、その資料が情報源として適切かどうかを判断するのは利用者である。しかしながら利用者がその判断を行なう前の段階で、情報源を提供するレファレンス・ライブラリアンは、利用者とは資料に関する知識を用いて利用者の代わりに、利用者にとって「適切性がある」資料を選択する。

本稿で明らかにした、レファレンス・ライブラリアンが行なう「適切性」の判断とは、利用者にとっての「適切性」により近い資料を選択するための判断ということになる。したがって利用者にとって、この「適切性」の判断は他者の視点に立って行なわれるものである。しかしレファレンス業務を初めとして、情報提供サービスを行なう仲介者の役割を考える際には、常に考慮すべき重要な概念である。

### C. 枠組みの範囲と限界

本論文で提示したレファレンス・ライブラリアンの知識と判断の枠組みは、今回収集したデータを分析して形

成したものである。したがって今回調査対象とした図書館における質問応答については、これではほぼ全体を説明づける枠組みと言えるが、他の図書館における質問応答プロセスの把握にどの程度有効であるかは定かでない。つまり、異なる種類のデータに対しては全てが当てはまるわけではない。したがって本稿で提示した枠組みは、厳密に言えば、一つの仮説に過ぎない。したがってこの仮説が適用される範囲を明確にしていくことが今後の課題となる。

各図書館にはそれぞれ一定のサービス方針が存在する。それを全体的なレベルで支えているのは図書館全体の方針であり、またその方針を決定しているのがものとして図書館の利用者構成、所蔵状況、館内の物理的構造、設置母体の性格などがあげられる。したがって適切性の判断基準や、枠組みを構成する要素はそれぞれの図書館によって微妙に変わってくるのが予想される。

適切性の判断基準は、図書館によってそれぞれ異なるサービス方針の影響を大きく受けるだろう。また、提供形式は、「適切性の判断」の構成要素の一つとなっていることから、何を適切な「提供形式」とするかということもまた、サービス方針の影響を大きく受けていると予想される。今回の分析対象となった図書館では、学生に対しては利用指導を基本とする、ということが基本的なサービス方針であった。一方、他の図書館、例えば情報の提示を原則としてサービスを行なっている図書館を分析対象とすれば、提供形式に関わる適切性の判断基準が変わることが予想される。また、所蔵されている資料の種類や量、図書館の物理的な構造によっても、適切とされる提供形式は変わってくるものと考えられる。

レファレンス・ライブラリアンの知識と判断の枠組みを構成する要素もまた、各図書館に固有な特徴の影響を受けて、様々なバリエーションが存在するだろう。例えば利用者の目的に関わる内容は、個人のプライバシーが問題になる公共図書館などでは把握されることがないか、もしくは枠組みでの位置づけが今回の分析対象と比較してかなり異なっていることが予想される。

本稿で提示した枠組みについて予想される以上のことに基づいて、さらに分析対象を広げ、この枠組みの適用範囲とその限界、さらには修正すべき点を明らかにしていくことが今後の課題である。

レファレンス・ライブラリアンがレファレンス業務をどのように行なうのか、とくに利用者の質問をいかに処理するのか、その方法はこれまで専ら個人々人の経験に依

存するものと考えられてきた。サービスのレベルを維持するためには、たとえば新たに配属された人に対して、レファレンス業務の基本的な枠組みを指導できるようでなければならない。しかしながら、そのレファレンス業務に必要な知識とは何か、質問をいかに処理すべきなのかということに関わる、レファレンス業務の基本的な枠組みに相当するものはこれまできちんと整理されてこなかった。

したがって、本稿で提示したレファレンス・ライブラリアンの知識と判断の枠組みは、レファレンス業務の基本的な枠組みを実際の業務に沿って整理する試みの第一歩として位置づけられる。こうしてレファレンス・ライブラリアンが日常行なっている業務を体系づけて整理することによって、レファレンス業務に対する理解が深められ、そこからレファレンス業務のあり方をあらためて論じることも可能になると考えられる。

なお、本稿は修士論文に基づいており、その研究過程および本論文を執筆する際には慶應義塾大学文学部の細野公男教授から多くの貴重な助言を頂戴した。そして田村俊作助教授には研究の当初から懇切に指導して頂いた。さらに図書館員の方々の御協力がなければ今回の分析を行なうことはできなかった。また、東京大学教育学研究科博士課程に在学しておられる齊藤泰則氏にはデータの一部を提供して頂いた。そして愛知淑徳大学専任講師の真弓育子先生、慶應義塾大学文学研究科博士課程に在学しておられる武者小路澄子氏は多くの示唆を与えて下さった。ここに記して感謝の意を表します。

- 1) 対人コミュニケーションとは、大坊郁夫によれば、人間同士のコミュニケーション、すなわち“なんらかの心理状態にある者が他者に情報を伝達すること”によって相互作用することである。そしてこのコミュニケーションには言語的なものと非言語的なものの両方が含まれる。  
大坊郁夫。“第7章 対人コミュニケーション”対人関係の心理学。大橋正夫；長田雅喜編。有斐閣，p. 178-212, 1987.
- 2) レファレンス・ライブラリアンが利用者の質問を受け、回答を提示するまでの一連の過程は「レファレンス・プロセス」と呼ばれるが、その過程で交わされる会話のプロセスをここでは「質問応答プロセス」とする。この質問応答プロセスのうちで特に、レファレンス・ライブラリアンの方から利用者に対して質問を行なう場合を「レファレンス・インタビュー」とする。
- 3) 「知識」について上野晴樹は、①事実に関する知識、②判断に関する知識、③推論に関する知識（メタ知識）の三種類に分類できるとしている。本論文では、事実と判断に関する知識のうち、特にレファレンス・ライブラリアンが持っているものに焦点を当てる。  
上野晴樹。知識工学入門。オーム社，1985, 208 p.
- 4) Taylor, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*. vol. 29, p. 178-194 (1968)
- 5) 以下に挙げる三つの論文は Taylor 以後の研究を展望する中で Taylor の論文の意義を明らかにしている。Rothstein, S. Across the desk: 100 years of reference encounters. *Canadian Library Journal*. 34, p. 391-399 (1977)
- 6) 齊藤泰則。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。vol. 35, No. 4, p. 147-157 (1989)
- 7) 田村俊作。レファレンス・プロセス研究の進展-質問応答過程の研究における Taylor 論文の意義。レファレンス・サービスの創造と展開。日本図書館学会研究委員会編。日外アソシエーツ，1990, p. 90-105.
- 8) Belkin, N. J. User/intermediary interaction analysis. *Information Seeking: Basing Services on Users' Behaviors*. J. Varlejs. ed. Eefferson: McFarland, 1987, p. 4-23.
- 9) Belkin, N. J. Cognitive models and information transfer. *Social Science Information Studies*. vol. 4, No. 2, 3, p. 111-129 (1984)
- 10) Belkin, N. J.; Oddy, R. N.; Brooks, H. M. ASK for information retrieval. *Journal of Documentation*. vol. 38, No. 3, p. 145-164 (1982)
- 11) 探索プロセスの研究について詳しくは、以下のレビューを参照されたい。Bates, M. J. Search techniques. *Annual Review of Information Science and Technology*. vol. 16, p. 139-169 (1983)
- 12) Katz, W. A. *Introduction to Reference Work*. vol. 2, 2nd ed. New York, McGraw-Hill, 1974, 274 p.
- 13) Jahoda, G.; Braunagel, J. S. *The Librarian and Reference Queries: A Systematic Approach*. New York, Academic Press, 1980. 175 p.
- 14) Fenichel, C. H. The process of searching online bibliographic databases: a review of research. *Library Research*, vol. 2, No. 2, p. 107-127 (1980)
- 15) ここでは利用者に対して情報源となるような資料を選択し、それを適切な提供形式で利用者に対して提示する一連の内容を「回答」と呼ぶことにする。
- 16) Glaser, B. G.; Strauss, A. L. *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago, Aldine Publishing Company, 1967, 271 p.
- 17) Strauss, A. L. *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge, Cambridge University

- Press, 1987, 319 p.
- 18) 所蔵資料とは全く関係のない会話（例えばコピー機の取り扱いなど）については今回の直接の分析対象とはしなかった。
  - 19) Maxwell, J. A.; Heritage, J. Structures of Social Action. Cambridge, University of Cambridge, 1984, p. 1-16.
  - 20) 山田富秋. “10 プラクティストとしての文化”. 現象学的社会学. 江原由美子; 山岸健編. 三和書房, p. 193-215, 1985.
  - 21) Brooks, H. M. An intelligent interface for document retrieval systems: developing the problem description and retrieval strategy components. Doctoral Thesis. City University, London, 1986, 336 p.
  - 22) 利用者の発話内容を〈 〉で示し, レファレンス・ライブラリアンの発話内容を“ ”で示すことにする。
  - 23) この議論は図書館・情報学においても展開されてきたアバウトネスの理論と対応させて考えることができる。アバウトネスの理論について詳しくは以下の論文を参照されたい。Beghtol, C. Bibliographic classification theory and text linguistics: aboutness analysis, intertextuality and the cognitive act of classifying documents. Journal of Documentation. vol. 42, No. 2, p. 84-113 (1986)
  - 24) 図書から参考図書を除いた全てに対して「図書」ということばを用いる。
  - 25) 今回調査した図書館で行なわれていた回答の通常の形式は, 資料の内容を提示するのではなく, あるトピックの資料の配架場所を教えるという形式が中心となっていた。
  - 26) MLA International Bibliography of Books and Articles on the Modern Languages and Literatures. のこと。
  - 27) 今回調査対象とした質問応答プロセスでは, 最初の質問で利用者が広い範囲のトピックを表明する例に限られていた。しかし利用者がきわめて限定された狭い範囲のトピックを表明してきた場合のインタビューでは, 表明されたトピックの上位概念を明らかにしようとするのが予想される。
  - 28) 「適切性の判断」の概念図(第2~4図)では, それぞれの判断に直接関わる側面に限って示しており, 間接的な側面は図示していない。例えば利用者に関する知識は, レファレンス・ライブラリアンが用いる他の知識のすべて側面に関わっていると考えられるが, 図ではその判断に直接関わっている側面に限っている。