

レファレンス・プロセス研究の諸アプローチとその統合
——レファレンス・インタビュー研究を中心として——

Approaches in the Studies of Reference Process and its Integration:
Focusing on the Studies of Reference Interviews

池 谷 の ぞ み
Ikeya Nozomi

Résumé

The word 'reference process' is used to refer to the entire process of reference transaction. Included in the process, but not always, is a conversation called 'reference interview.'

In this article, the studies of reference process are reviewed, focusing on reference interviews reviewed. The studies can be divided into three groups. The first group deals with practical knowledge extracted from librarians' experiences ('the empirical studies'). The second group looks at the process from an interactional point of view ('the studies from the interactional point of view'). The third group of studies deals with the knowledge used by librarians during the process, and tries to build cognitive models ('the studies from the cognitive point of view').

Through critically reviewing the studies in each group, this article argues that in order to deal with some of the issues involved in the reference process, it is necessary to integrate these three different approaches.

Furthermore, several areas which might benefit from research into 'reference process' are also discussed, i.e. the theoretical and practical foundation of reference service, the development of interface of information retrieval systems, theories of information seeking, and theories of social interaction.

I. レファレンス・プロセス研究

- A. 背景と定義
- B. レビューの範囲
- C. 三つのアプローチ

II. 経験的アプローチ

池谷のぞみ：慶應義塾大学大学院文学研究科博士課程図書館・情報学専攻，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.
1992年9月28日受付

III. 相互作用の側面からのアプローチ

- A. コミュニケーションの障害
- B. 言語行為論的視点
- C. 役割理論的視点
- D. 非言語的側面
- E. カウンセリング理論
- F. まとめ

IV. 認知的側面からのアプローチ

- V. 諸アプローチの統合
 - A. 統合の必要性
 - B. 従来の統合的な研究
 - C. まとめ

VI. レファレンス・プロセス研究の意義

I. レファレンス・プロセス研究

A. 背景と定義

レファレンス・プロセスということばは、そもそも、文献探索にコンピュータが導入され始め、レファレンス・サービスを分析的に捉えようという動きが高まってきた中で出てきたものとされている(長澤, 1991)。特にコンピュータを利用した検索では、検索に入る以前の段階、すなわち利用者の問題をレファレンス・ライブラリアンが把握する段階の重要性があらためて認識されるようになり、レファレンス・プロセスに関する研究が盛んに行なわれるきっかけとなった(Grogan, 1992)。

レファレンス・プロセスにおいて図書館員は利用者と資料とを結び付ける仲介者の役割を果たさなければならない。したがって、(1) 利用者の真の情報ニーズを理解すること、そして(2) 適切な資料を探して提供することがレファレンス・プロセスにおける焦点となってきた。特にレファレンス・インタビューについては、どのような内容を利用者とのコミュニケーションを通じて引き出すことによっていかに情報ニーズを把握すべきかをめぐり、さまざまな考察がなされている。

実際のところ、レファレンス・プロセスを扱った文献の多くがレファレンス・インタビューに焦点を当てたものである。レファレンス・インタビューが、探索を始める前に行なわれるわけではなく、探索を通じて、回答を提示するまで断続的に行なわれ、レファレンス・プロセスとはほぼ重なることがほとんどであることを考えれば、レファレンス・インタビューがレファレンス・プロセス

を理解する手がかりとして位置づけられていることは容易に推測できる。

そこで本稿では、レファレンス・インタビューをレファレンス・プロセスの一つの切り口としてとらえ、これまでに蓄積された研究を批判的に検討すると共に、今後の研究の方向を探る。さらに、レファレンス・プロセス研究の今後の展開は、レファレンス・サービスへの実践的・理論的貢献にとどまらず、情報検索システムのインターフェイス開発、情報探索論、社会的相互作用論への貢献が期待されることを論じる。

本稿で使用することばを整理すると、以下のようになる。レファレンス・サービスは、図書館の資料から情報を探し利用者からの援助の求めに応じて図書館員が提供するサービスである。また、レファレンス・プロセスとは、利用者が質問をし、図書館員が回答を提供し、利用者がそれを受け入れるまでの全過程のことをさすことばである。レファレンス・プロセスでは、しばしば利用者の質問を明確にしたり、提示する回答を決めるために図書館員の方から利用者へ質問をしていく場合がある。このやりとりは、レファレンス・インタビューと呼ばれる。データベースを検索する際になされるインタビューは、特にプリサーチ・インタビューと呼ばれる場合があるが、ここではこれをレファレンス・インタビューの一つのタイプとして扱うことにする。

B. レビューの範囲

レファレンス・インタビューの研究に関するレビューとして独立して出されたものには、S. Rothstein (Ro-

thstein, 1977) と C. Bunge (Bunge, 1984) のものがあげられる。いずれも 1876 年の Green (S. Green, 1876) の文献に遡り、その後のレファレンス・インタビュー研究の変遷を辿っている。しかし、これら 2 文献の問題点として以下の点があげられる。第一に、いずれもレファレンス・インタビュー研究の歴史的変遷に重点を置いていることから、各研究におけるアプローチ間の関係について十分な議論がなされていない点があげられる。第二に、いずれにおいても、扱われている最新の文献が 1970 年代後半のものまでに限られている点があげられる。第三に、米国の文献が中心であり、ヨーロッパの文献については取り上げられていない点があげられる。

そこで本稿では、これまでに出されたレファレンス・インタビュー関係の文献を中心として、それぞれがとっているアプローチごとに整理し、各アプローチにおける成果および問題点、さらに各アプローチ間の関係を検討する。その上で、レファレンス・インタビューに焦点を当てた今後のレファレンス・プロセス研究の方向性を提示する。

対象とする文献は、各アプローチにおける代表的なものを中心とする。文献の年代は 1930 年代のものから 1992 年のものにわたる。言語的に見ると、英語が中心となっているが、日本語の文献についてもできるだけ含めることにした。文献を収集するにあたっては、上述のレビューの他、W. W. Crouch (Crouch, 1979), M. E. Roloff (Roloff, 1979), M. E. Murfin (Murfin, 1977; 1984), O. G. Norman (Norman, 1979) の書誌、ERIC、LISA のオンライン・データベース、その他各文献のレビューの部分を参照した。

C. 三つのアプローチ

レファレンス・インタビューに焦点を当ててこれまで書かれたレビューを検討すると、従来のレファレンス・インタビュー研究のアプローチは、三つに分けられることがわかる (Rothstein, 1977; Bunge, 1984)。第一のアプローチは、図書館員の経験を整理して記述したもので、それによってレファレンス・サービスの指針を示しているような、教科書などを中心とした文献でとられているアプローチである。ここでは、これを「経験的アプローチ」と呼ぶことにする。

第二のアプローチは、レファレンス・インタビューにおける利用者と図書館員との関係のあり方や、その関係を成立させる言語的コミュニケーションおよび非言語的

コミュニケーション行動など、インタビューの相互作用の側面に焦点を当てたものである。ここでは、これを「相互作用の側面からのアプローチ」と呼ぶことにする。

第三のアプローチは、レファレンス・インタビューにおける利用者や図書館員の認知的な枠組みを明らかにしようとするものである。図書館員が利用者について把握する内容や、意思決定の内容を問題にしている。これを「認知的側面からのアプローチ」と呼ぶことにする。

II. 経験的アプローチ

利用者の質問に図書館員が答えることによって、個々の利用者を援助する際の経験について初めて記述したのは、こうした対利用者サービスの必要性を提唱した Green であるといわれている (Rothstein, 1977)。Green は、利用者に対して援助した、さまざまな具体的な事例を紹介することを通じて、個々の利用者へのサービスの必要性と、どのような内容のサービスが実際に考えられるのかを経験に即して提示している。

その後、レファレンス・サービスは米国を中心として発達し、このサービスに関する教科書も書かれるようになった。しかし、資料に関する知識にもつばら重点がおかれ、1930 年の J. Wyer (Wyer, 1930) の教科書が出されるまでは、利用者との質問応答についてまとまった記述がなされることはほとんどなかった (Rothstein, 1977)。利用者との質問応答が記述されるようになってからは、質問応答のサービスに注意すべきことや、心構えが教科書を中心に示されるようになった。具体的には、利用者に対応する際に留意しなければならないこと、利用者のタイプ、回答を提供するために、利用者の質問や利用者について把握しなければならないこと、などに関わる指針を経験に基づいて与えている。ここでは、経験的アプローチの代表として、教科書におけるレファレンス・インタビューの記述を取り上げることにする。

Wyer (Wyer, 1930) は、*Reference Work* の中の、*Handling Reference Questions* という章で、利用者が近づいてから回答を提供するまでのプロセスを扱っている。レファレンス・プロセス全体を取り上げたものとしてはおそらく初めてのものであろう。「利用者」、「利用者との出会う」、「心を読む mind-reading」などから「結果の記録」、「外部の図書館に目を向ける」など、レファレンス・プロセスを 13 の局面に分け、それぞれの局面において留意すべき点などを述べている。

たとえば、インタビューに当たる、「利用者への尋問

cross-examination」では、図書館員が明らかにすべき点として、利用者が求めていることは何か、求めていることが利用者の目的に照らしていかんに定式化されるか、他の主題との関係、利用者が必要としている量、詳細さのレベル、扱い方が学術的か一般向けか、いつその資料が必要とされているか、図書館がどれだけその質問に割く時間があるか、などをあげている。利用者の目的については、回答する図書館員にとって最も有益な情報であるとしながらも、厳密な意味で言えば図書館員が関与するところではないので、直接尋ねるよりは利用者の方から話すように仕向けた方がよいとしている。利用者にも何でも直接に尋ねるよりも、利用者の心を読むことに重点が置かれている。

M. Hutchins (Hutchins, 1944) は、自著 *Introduction to Reference Work* を、自身が経験を持っていることから、図書館員が見るレファレンス業務を記述し、解釈したものである、と前書きに書いている。さらに、「レファレンス・ライブラリアンがレファレンス業務と呼ぶところのもの、レファレンス・ライブラリアンがめざしていること、すべきであると考えていることを示したものである」と述べ、本書が図書館員の経験を整理したものであるという点を特徴づけている。

本書は、第一部「図書館サービスの一部門としてのレファレンス業務の範囲」、第二部「レファレンス質問」、第三部「参考図書を選択」という三部構成になっており、第二部の一つの章がレファレンス・インタビューにあてられている。レファレンス・インタビューということばは、ここで初めて使われたとされている (Rothstein, 1977)。

利用者に対応する図書館員が第一に留意しなければならない点は、Hutchins によれば、「近づきやすさ (approachability)」である。図書館員は利用者にとって、身体的にも知的にも、精神的にも近づきやすくなければならないとする。

つぎにインタビューを行なう目的として、Hutchins は以下のように述べている。

もし質問が明瞭でなく、また ready-reference の種類でもない場合には、レファレンス・ライブラリアンはさらに時間をかけて、利用者が本当に求めているものが何であるか、さらに利用者の知性やそれまでに受けている教育、実践的及び理論的な経験によって利用者は自らどの程度の回答をすでに持っているかを明ら

かにするために、時間をかけてインタビューを行なう心づもりをしなければならない (Hutchins, 1944)。

このインタビューの際に留意すべき点として Hutchins は第一に、一般に行なわれるインタビューとは異なり、あらかじめ相手について準備する時間が与えられていない点をあげている。したがって、利用者に気づかれられないような形で会話をうまく統制し、回答に必要なことを押さえていかなければならないとする。第二に、利用者が自分の要求をあいまいに述べる傾向があるという点であり、あいまいな質問を述べる利用者の心理を十分考慮して利用者のニーズを理解する必要があると Hutchins は述べている。以上の2点は、いずれもレファレンス・インタビューに固有の特徴として捉えることができるだろう。

さらに Hutchins は、レファレンス・インタビューにおいて図書館員が把握すべき内容として、以下の項目をあげている。

1. 利用者はいかにして、そのことに関心を持ったのか。
2. 利用者はすでに何を知っているのか。
3. 参考図書の使い方を知っているか。
4. その情報で何をしようとしているのか

(Hutchins, 1944)

以上の中でも特に利用者の目的に関わる内容について、利用者に直接質問して把握するのではなく、尋ね方に工夫をし、できれば図書館員が会話の中から汲み取っていくものとしている。

1960年代になると、Hutchins に代わって W. A. Katz が *Introduction to Reference Work* をほぼ定期的に改訂して出すようになる。1969年の1版から1992年の6版に至るまで常に一つの章をレファレンス・インタビューにあて、その都度レファレンス・インタビューに関わる研究動向や争点となっているトピックを扱い、新たな文献を紹介・整理してきた (Katz, 1969, 1974, 1978, 1982, 1987, 1992)。その点では、Hutchins のように徹底して図書館員の経験の整理を試みたものとは異なる。Katz の本は、各時期においてレファレンス・サービスに関わる人々が考えるべき問題の範囲を提示した書として特徴づけられるだろう。

レファレンス・インタビューの章を見ると、インタビ

ユーの相互作用的な側面が強調されていた 60 年代から 70 年代にかけての風潮を反映し、78 年の 3 版まではノンバーバル・コミュニケーションなどについての記述が多く見られる。ところが 80 年代の 4 版以降となると、「常識の側からの反撃」(Bunge, 1984) の傾向を反映し、ノンバーバル・コミュニケーションの理論などに依存し過ぎることに警告を与えている。

以上のような傾向は 1992 年の第 6 版でも続いている。そして、これまでレファレンス・インタビューについて明らかになってきたことや論じられてきたことのうち、図書館員の間で常識となっていることを整理している。たとえば、利用者の質問はあいまいであること、図書館員が利用者から把握すべき基本的な情報、利用者の質問がしばしば間違っていること、利用者が述べたことを要約する必要性、オープン・クエスチョンとクローズド・クエスチョンについて、インタビューを行なうかどうかは図書館員の忙しさなどの状況に依存すること、などについて扱っている。

D. Grogan の *Practical Reference Work* (Grogan, 1979, 1992) は、自分の経験を基に、レファレンス・プロセスを切り口としてレファレンス・サービスの哲学を展開した本である。レファレンス・プロセスを利用者の問題発生から図書館員による回答提示まで 8 段階に分けている。その際にレファレンス・インタビューは、利用者の最初の質問を受けてから、回答を提示するまで断続的に続けられるものとして扱われている。

Grogan によれば、レファレンス・プロセスの成功の鍵は、利用者から質問を受けた段階で、インタビューが必要かどうかを見極めることにある。1992 年に出された 2 版の内容は 1 版とほぼ同様であるが、2 版において異なる点の一つは、インタビューの重要性を過度に強調する風潮に対して警戒しており、大部分の質問はインタビューを必要としないとしている点である。したがって、なおのこと最初の質問を受けた際の図書館員による見極めが重要となる。インタビューが必要な場合とは、(1) 不完全な質問の場合、(2) 必要なものがわかっていない利用者の場合、(3) 自分の問題さえわかっていない利用者の場合である。

利用者の目的を尋ねることについては、レファレンス・プロセスが協同的な性質のものであることを利用者に理解させることができるのならば、利用者の方から目的について話してくるであろうという結論を出しており、直接尋ねることについては消極的である。この結論は、レ

ファレンス・インタビューの知的側面と共に、社会的制約を受けている、相互作用の社会的行為としての側面を考慮すべきであるという Grogan の中心的な主張に基づいているものと思われる。

「問題解決のためのレファレンス・サービス」の中で長澤雅男(長澤, 1991) は、レファレンス・サービスがどのようなものであるかを初心者でもわかるように解説し、その業務内容や情報源の種類を記述している。そして、「質問回答サービスを一連の処理過程つまりレファレンス・プロセスとして、質問の受付から回答の提供までについて順次説明」している。

長澤によれば、利用者は情報そのものを求めていたとしても、図書その他の資料の要求にすり替えて要求することが多く、単刀直入に要求内容を表明することは少ない。したがって、質問内容を確認する必要がでてくる。その際の障害、利用者側、図書館員側についてそれぞれ整理している。さらに、質問について確認する事項として、(1) 疑問点の出所は何か、(2) 質問の動機ないし理由は何か、(3) すでに探索済みのことがあるか、(4) 質問に関連する既知のことがあるか、(5) どんな回答を欲しているか、をあげている。

R. E. Bopp (Bopp & Smith, 1991) らの編集による *Reference and Information Services* は、多くの著者による、レファレンス・サービスに関する一冊の包括的な教科書である。その内容はレファレンス・サービスの歴史、その哲学的基盤から、諸々の業務内容、情報源とその利用にわたり、きわめて広範である。

レファレンス・インタビューについては 1 章をあてており、L. Edmonds と E. D. Sutton (Edmonds & Sutton, 1991) が執筆している。彼らは、「利用者に適切なサービスを提供するためには、図書館員は明確で、近づきやすく、自らの様子や、業務の空間によって適切なメッセージを送る能力を持っている必要がある」とし、コミュニケーション能力や、サービスが行われる領域の物理的環境など、考慮すべき点を述べている。さらに、インタビュー中に図書館員が把握しようとするについて、つぎの点をあげている。(1) 利用者のニーズ(質問の理由)を取り巻く問題もしくは状況、(2) 質問の主題、および他の領域とその主題との関係、(3) 回答を提示する際の条件(情報の量や形式など)、(4) 外的制約(利用者の使える時間や情報を入手する期限、資料の入手可能性など)、(5) 内的制約(利用者の素質や読解力、動機の強さなど、利用者の変数)、(6) 探索歴(主題につ

いて利用者がすでに知っていること)。また、インタビューは探索の段階から回答提示に至るまで、断続的に行なわれるものとされている。

まとめ

以上のように、経験的なアプローチに基づく研究においては、レファレンス・インタビューにおける認知的な側面と相互作用の側面を区別せずに扱っている。すなわち、どのような内容を利用者から情報として得るべきかという点だけでなく、いかに利用者とのコミュニケーションを円滑に進めていくべきかという点が、レファレンス・ライブラリアンになる者が心得るべきこととして記述されている。したがって、これらの記述からは、レファレンスライブラリアンが実際に利用者の質問に答える際に、どのような点に注目し、いかに回答を探して提示するのかを理解することができる。

しかしながら、それぞれの記述は互いに類似している一方で、互いに矛盾している場合もある。それは、経験を整理して記述する際に、特定の理論に基づいているわけではなく、その方法が整理した個々の著者に依存していることによる。したがって、これらの記述は、内容についての理論的な根拠をそこに求めることはできないが、レファレンス・インタビューを理論的に考えていく上で、さまざまな材料を与えてくれるものとして位置づけることができる。

III. 相互作用の側面からのアプローチ

1960年代半ばになると、レファレンス・インタビューの相互作用的な側面に焦点をあてた研究が多くなされるようになってきた (Rothstein, 1977; Bunge, 1984; 池谷, 1991b)。それは、社会科学の領域で人間同士の関係やコミュニケーションについて特に関心が高まり、研究が盛んになってきたことを背景としている。したがって、対人コミュニケーションを扱う、社会学や心理学、精神分析学などの分野の研究を図書館・情報学に導入して議論を展開している場合が多くみられる。たとえば社会学で相互作用論を展開した E. ゴフマン (Erving Goffman) は、60年代後半から70年代を中心として数多く引用されている (池谷, 1991b)。この時期は、対人コミュニケーションを扱う分野から理論を導入することによって、利用者が自分の要求を表明しやすいような関係を成立させることがめざされた。以下では、レファレンス・インタビューの相互作用的な側面を扱った研究のうち代

表的なものをあげてみる。

A. コミュニケーションの障害

初期には、特定領域の分野から直接理論を導入せずに、ほぼ個々の経験に基づいて、利用者と図書館員とのコミュニケーションにおける障害について考察したものが出されている。たとえば、E. Mount (Mount, 1966) は、利用者が不適切な、もしくは不完全な質問をするという傾向は、館種を超えて、図書館員と利用者との間のコミュニケーションにおける共通の問題であると指摘する。さらに、この問題はコンピュータが開発されたとしても、容易に解決されるものではないと考えられるため、その原因を解明していく必要があるとする。

そこで Mount は、この問題の原因と考えられる9点を、利用者の側に立って整理している。利用者は、(1)蔵書の質や深さに関する知識を欠く、(2)利用可能な参考図書に関する知識を欠く、(3)ツールにおいて用いられている語彙に関する知識を欠く、(4)情報を必要としている理由を明らかにしたくない、(5)本当に求めているものについて決めていない、(6)質問しにくい、(7)微妙な性質の問題なので、本当の質問は表明できないと思う、(8)レファレンス・ライブラリアンが嫌い (利用者が嫌い) なので求めている本当のことを明らかにすることを避ける、(9)レファレンス・ライブラリアンの能力について確信がない、という点が、質問をあいまいなものにする原因としてあげられている。Mount は、これらに対する解決を与えることが、コミュニケーションの問題を解決するための第一歩としている。しかし論文では、解決策が提示されているわけではない。

N. J. Crum (Crum, 1969) は、それぞれに固有のコンテキストにいる利用者と、図書館員とが行なうやりとりの複雑さを指摘している。両者とも同様のコミュニティに属しているとはいえ、個々の準拠枠、能力、職業、所属などは異なり、人々の行動はこれらに依存している。利用者の質問に回答しようとする場合、図書館員はインタビューを通じて利用者のコンテキストを理解する必要があるが、そこには多くの障害が存在する。たとえば、物理的なもの、性格に関わるもの、職業上および心理学的なもの、などがあげられる。Crum は、これらの障害を乗り越えて、利用者のコンテキストを理解するための諸方策をあげている。その中には、たとえば、利用者が活動する領域でやりとりをすることによって、相手のコンテキストを理解できるようにすることを提唱するな

ど、従来のレファレンス・サービスの枠にとどまらない方向を打ち出している。

B. 言語行為論的視点

利用者と図書館員とのコミュニケーションの複雑さを、より理論的に説明することを試みたのが T. L. Eichman (Eichman, 1978) である。彼は、レファレンス・プロセスにおける質問応答が開始される状況を、質問者、図書館員、著者、索引付与者の要素に基づいて図式化している。その上で、言語哲学者 John Searle と言語学者 Geoffrey Leech の理論を紹介し、それらの理論と関係づけながらレファレンス・プロセスにおける質問応答が開始される状況がいかに複雑なものであるかを論じている。すなわち、利用者による最初の質問は、(1) 感情的な側面で図書館員との結び付きを成立させる、(2) 言語によるコミュニケーションのチャンネルを成立させる、(3) ある主題に関する質問をする、という三つの機能を持っている。これを言い換えると、質問応答開始状況とは、図書館員と利用者のそれぞれの認識を関係づけることである。利用者の最初の質問が一般的な概念で始まるのは、互いの認識の関係づけをより容易にしようとする意識的、無意識的な志向が働くことが原因であると、Eichman は説明づけている。Eichman の研究は、質問応答開始状況に限定されているものの、その現象を言語行為論の側面から分析を試みたものとして重要である。

C. 役割理論的視点

N. Shosid (Shosid, 1966) は、図書館における利用者と図書館員とのコミュニケーションは、相互の役割期待に基づいてなされており、したがって、両者の関係を相互作用論の観点から考察することができるとした。そして、M. Kuhn が指摘した社会的行為の三つの構成要素、すなわち 1) 期待 (すでに認識されている役割概念)、2) 行為 (役割に基づいて組織され、導かれる)、3) 合意に基づく終了、によって利用者と図書館員との関係も構成されると論じている。

Shosid によれば、ここで重要な概念は「役割」である。「役割」とは、「特定の位置にいる個人の典型的な反応」であるという、E. ゴフマンの定義に依拠し、利用者と図書館員とのやりとりにおいて実際になされる行動は役割行動であり、それは相互の役割認識および両者の関係のルールに基づいたものであると論じている。

両者のコミュニケーションが失敗するときとは、互いが異なるルールや役割認識に基づいている場合である。両者のコミュニケーションを成功させるためには、図書館員に対するイメージ、特に図書館の役割に対して持つ利用者の認識を安定させることが重要であると Shosid は論じている。こうした議論を基に、Shosid は利用者と図書館員が互いに持つイメージについてアンケート調査を行なっている。しかしながら、両者が持つイメージが互いに異なっているという報告にとどまっておらず、具体的にどのような役割認識をそれぞれが持っているのか、またそれらがいかなる帰結をもたらすのか、については明らかにされていない。

それに対して、両者が実際のやりとりにおいて、いかなる役割認識を持つのかについてやや踏み込んだ調査を行なっているのが B. J. Howell らである (Howell *et al.*, 1976)。彼らは、レファレンス・サービスに関する記述的な情報を得る必要があるという認識の下に、役割理論と自分たちの専門分野である文化人類学の研究方法を使って、利用者と図書館員とのやりとりについて研究した。具体的には、調査に基づき、図書館員と利用者とのやりとりの特徴と、利用者の満足との関係について報告している。

はじめに、いくつかの概念を以下のように整理している。

役割: ある人、もしくは人々に対するあるカテゴリーに特徴的な、社会的に標準化された行動。

地位: 社会的関係のネットワークにおける位置。地位は役割行動のレパートリと関連しており、行為者はほとんど常に役割の辞書的な内容を明確にする。

合意: 1) 役割認識が、同じ役割を担う人々の間で共有されている程度、2) 役割行為者と、相互作用の相手との間で、担われている役割についての認識を共有している程度 (Howell, *et al.*, 1976)。

以上の概念に沿って、利用者が図書館員に依頼した内容、互いの身分、経験、実際にやりとりの中で担われている役割について互いにどのように認識し、またその認識は互いに一致しているかを、100 のやりとりについて調査した。その結果から、1) 利用者が図書館員のサービスに対して持つ期待は、図書館員自身の基準よりも低い、2) 援助を受けることと、その質に対する満足の区別が

できていない、3) より積極的に利用指導を行なう方が利用者の満足が高まる、ということが考察されている。

Howell らの研究は、図書館員、利用者が互いにどういうイメージを持っているかについて一般に調査したのではなく、個々のやりとりの場面の分析を基にしているため、より具体的に両者の役割認識の様子が理解できるようになっている。質問の内容などと組み合わせて分析したり、そのつどどのような役割認識を持つのか、その内容を明らかにするなど、さらに深く分析することができるだろう。

D. 非言語的側面

非言語的コミュニケーション行動に関する研究が他領域でなされそれに対する関心が高まると、レファレンス・インタビューにおいても、この側面に注目が集まるようになった。非言語コミュニケーション行動に対する認識を高めることによって、利用者と図書館員とのコミュニケーションを円滑にし、両者の関係の改善をめざすことを提唱する論文が多く出されている。

Shosid (Shosid, 1966) は、先に挙げた同じ論文の中で、非言語コミュニケーションにも目を向けている。行なった観察の結果は報告されていないが、レファレンス・プロセスにおける非言語コミュニケーションの側面に注目した最初のものとして位置づけられるだろう。

E. Kazlauskas (Kazlauskas, 1976) は、動作分析 (kinesic analysis) をパブリック・サービスに適用し、非言語コミュニケーションの研究分野において、コミュニケーション一般に肯定的および否定的な影響を持つと考えられている動作が、それぞれ実際にレファレンス業務において生じることを明らかにした。

さらに V. Boucher (Boucher, 1976) は、利用者の特徴的な非言語コミュニケーション行動をレファレンス・プロセスの観察によって明らかにし、利用者のタイプを当惑した利用者、怒れる利用者、自信のある利用者の三つに分けている。そして、それぞれの利用者のタイプに対応する図書館員の非言語コミュニケーションのパターンを示している。

J. L. Muronz (Muronz, 1977) もまた、図書館員が利用者とのやりとりにおける非言語的側面に注目する必要性を喚起している。非言語コミュニケーションの諸側面、すなわち物理的距離、体の向き、外見、姿勢、うなづき、表情、身振り、視点、声の大きさ、アクセントなどの非言語学的側面について、それぞれ説明すると同時

に、そのレファレンス・インタビューとの関わりを述べている。その上で、非言語的側面がやりとりにおけるメッセージの内容を解釈するのに不可欠なものであるとし、図書館員は自身および利用者が発信する非言語コミュニケーションに対して常に注意することが、両者のコミュニケーションを効果的に進めるために重要であると結んでいる。

E. カウンセリング理論

レファレンス・サービスにカウンセリング理論を応用することを、T. P. Peck (Peck, 1975) や P. R. Penland (Penland, 1971), E. J. Jennerich (Jennerich, 1976, 1980, 1987), 小田光宏 (小田, 1982) らが提唱している。たとえば Peck (Peck, 1975) は、レファレンス・サービスとカウンセリングは共に「援助を提供する専門職 (helping professions)」であることから、カウンセリングにおいて開発されてきた技術をレファレンス・サービスに応用することが十分に可能であると論じる。応用する内容として Peck が具体的にあげているのが、共感すること、種々の非言語コミュニケーション行動を意識的に示すこと、相手の言葉を言い換えるなどの content listening によってコミュニケーションをよりスムーズにすることである。

Penland (Penland, 1971) も以上のようなカウンセリングにおける技術を紹介し、利用者を援助するさまざまな側面において、問題解決へ向けてカウンセリングを行なうことが有効であると考えている。

小田 (小田, 1982) は、カウンセリングをレファレンス・サービスに適用する根拠として、従来は「援助を提供する専門職」という共通性に求めていたが、それだけでは十分ではないとして、さらにつぎの点をあげている。すなわち、カウンセリングにおいては、クライアントの問題を解決するためにクライアントについて知ることがインタビューの本質として位置づけられるように、レファレンス・インタビューにおける本質もまた、質問を回答するために利用者を知ることであり、両者の本質は同じものであると指摘している。したがって、カウンセリングにおける、クライアントを知るためのインタビュー技術は、レファレンス・サービスにおいても同様に適用可能であるとしている。そして、(1) 状況設定、(2) 対人関係、(3) 言語的コミュニケーション、(4) 非言語的コミュニケーションのそれぞれの側面で適用可能なカウンセリングの技術を提示している。

また、Jennerich は、カウンセリングにおける技術の応用を提唱すると共に、カウンセラーの訓練の際に用いられる方法の応用も提唱している。たとえばロールプレイを行ったり、ロールプレイや実際に行なったインタビューをビデオに録画し、後で他の専門家に見てもらったり、自分で見たりして評価を行なう、という方法をレファレンス業務の授業に導入する案を提示している。また自身でそうした授業を実践しており、その経験を基にレファレンス・プロセスの特に相互作用の側面に重点をおいた教科書を E. Z. Jennerich との共著で出している (Jennerich, 1987)。

F. まとめ

以上のように、レファレンス・インタビューの相互作用の側面は、役割理論、言語的・非言語的コミュニケーション行動、言語行為論、カウンセリング理論などのさまざまな領域の理論に言及しながら論じられている。これらの研究は、レファレンス・インタビューを人間のコミュニケーションに関わるさまざまな視点から考察可能であることを示したものと位置づけられる。

しかし、その研究は、未だ端緒についたばかりの状況にあると言わざるを得ない。なぜなら、さまざまな視点からレファレンス・インタビューを考察する可能性を示したとしても、そのことが「利用者の質問に答える」というレファレンス・ライブラリアンの本質的な行為遂行にどのように関わっているかについては示しているとはまだいえないからである。

たとえば、カウンセリング理論が部分的にレファレンス・インタビューに応用可能であるとしても、カウンセリングとレファレンス・インタビューとの類似性および相違性を明確にするまでは、カウンセリング理論のどの点がレファレンス・インタビューの遂行に有効か、ということを示すことはできない。

また、非言語コミュニケーション行動は対人コミュニケーションにおいて常に問題になることであり、現段階では悪い効果を与える種類の非言語コミュニケーションか、そうでないものかの区別は、その考察対象がレファレンス・インタビューか否かにかかわらず同じ基準で論じられている。非言語コミュニケーション行動がいかに「利用者の質問に答えること」に関わっているかを示すことができた上で初めて、レファレンス・インタビューにおける非言語コミュニケーション行動に注目することの意義が明確になり、その際の考察もコミュニケーション

の単なる常識の範囲を超えたものになるだろう。

IV. 認知的側面からのアプローチ

レファレンス・インタビューを行なう図書館員が利用者について把握すべき内容や、図書館員の知識構造など、図書館員の認知的側面に焦点をあてた研究がいくつかなされてきている。その最初のものとして位置づけられるのが R.S. Taylor (Taylor, 1968) の研究である。Taylor は、利用者の質問を、コンピュータにおけるコマンドのような、1 回限りの固定的なものとして捉えるのではなく、その後のインタビューを通じて利用者が知りたいことを理解すべきであるという考え方に立っている¹⁾。

質問交渉に対する彼の問題意識は、図書館員が質問応答を通じ、利用者についてどのような内容を把握しようとするのかということであった。Taylor は数人の専門図書館員とインタビューし、利用者について把握する内容を「フィルター」とし、以下の五つの要素に整理している。

1. 主題の決定
2. 質問者の動機と目的
3. 質問者の個人的背景
4. 質問の内容とファイルの組織の関係
5. 質問者が期待している回答 (Taylor, 1968)。

さらに、利用者の情報ニーズを、その意識化の程度によって、つぎのようなレベルに分けている。

- Q 1—内的な要求 (visceral need): 存在するが、表現されていない要求。
- Q 2—意識化された要求 (conscious need): 頭の中で意識され、表現されている要求。
- Q 3—定式化された要求 (formalized need): 言明された要求。
- Q 4—合意された要求 (compromised need): 情報システムに提示された要求 (Taylor, 1968)。

論文の中では、図書館員が利用者の質問を把握する上で、利用者が言明した質問 (Q 3) を問題にするだけでなく、Q 2 に遡って把握しようとするのが図書館員とのインタビューの結果わかったとしているが、上述の五つのフィルターと情報ニーズのレベルとの関係については何も明確に述べられていない。

Bunge (Bunge, 1984) や Rothstein (Rothstein, 1977), 田村俊作 (田村, 1990) がそれぞれのレビューの中で説明しているように, Taylor のこの研究は, その後のレファレンス・プロセス研究全体に以下の点で影響を与えている。第一に, 図書館員が実際に行なっている内容に基づき, レファレンス・プロセスの概念化が可能であることを示し, そのための枠組みを提示した点である。第二に, レファレンス・インタビューというものが, 情報を求める利用者と, システムおよび利用者についてあらかじめ知識を持つ図書館員とのコミュニケーションであり, 質問とそれに対する回答との関係がダイナミックであることを示した点があげられる。

しかしその一方で, Taylor が残した課題としてあげられるのが, 第一に, 利用者について図書館員が把握する内容であるフィルターが質問応答の中でいかに関係づけられるのかという点である。また, フィルターは利用者について把握する内容が中心となっており, 情報源に関する知識がいかに関わっているのかについては明らかにされていない。

第二の課題としてあげられるのが, フィルターが質問応答における相互作用の側面と関係づけられていない点である。「質問交渉過程」が目的志向的である点で通常の会話とは異なるという, 相互作用の側面については一般的な指摘を行なうのにとどまっており, 相互作用の側面とフィルターに代表される図書館員の認知的な側面とがいかに関わりあって「質問交渉過程」が構成されるのかについては明らかにしていない。

また第三の課題は, 先にも述べたように, 情報ニーズのレベルとフィルターとの関係が明確に論じられていないことから, 質問交渉過程において利用者について把握された内容と利用者の情報探索過程との関係が明確に概念化されていない点である。

N. J. Belkin ら (Belkin *et al.*, 1982; Belkin, 1984; 1987) は, 情報検索システムの知的インターフェイスの開発をめざして研究を行なっている。Belkin によれば, 問題を抱えた利用者が, 自分が持っている知識の範囲内でこれ以上問題に対処するのは不可能であると認識した状態, すなわち「知識の変則状態 (anormalous state of knowledge: ASK)」に至ったときに訪れるのが情報システムである (Belkin *et al.*, 1982)。そのような利用者は, 自分が何を必要としているかを明確にすることは難しくても, 自分の問題について明確にすることはできる。したがって情報システムの仲介者 (たとえば図書館

員) は, 利用者の問題を知ることによって, ASK の解決に役立ちそうな情報を解決しようとする。

Belkin はこの理論的前提に立ち, オンライン検索の際に, 検索代行者が利用者の問題を理解し, ASK の解決に役立ちそうな情報を探すためにたてる探索戦略に必要な理解内容と知識の種類を構成要素とするモデルを提示している。このモデルの意義は, 構成要素が 10 の「機能」からなり, Taylor のフィルターよりも精緻化されている点と, 質問応答プロセスにおける実際の会話を分析した結果も考慮に入れられている点があげられる。しかしながら, 残された課題は Taylor の場合とほぼ同様であり, 各機能間の関係づけ, 各機能と相互作用の側面との関係も明らかにされていないことである。Taylor の残した課題の最後にあたる, 各機能と情報探索過程との関係については, Belkin が自ら提示した ASK の仮説において説明づけられている。

斎藤泰則 (斎藤, 1989) は, Taylor, Belkin, B. Dervin の研究を考察し, 利用者モデルを理論的に導き出している。ここでの利用者モデルとは, 図書館員がレファレンス・インタビューを通じて, 利用者について理解する内容のことである。Dervin は, 人間の情報探索行動を「意味構成過程 (sense-making process)」として捉え, 人間が自分の外界を意味あるものとして構成し, それに基づいて行動するものであるという理論を提示した (Dervin, 1983)。

意味構成モデルは, 「状況 (situation)」, 「ギャップ (gaps)」, 「利用 (uses)」の要素からなる。「状況」とは, その時点で持ち合わせている情報では, 自分を取り巻く外界の意味づけが行なえず, 意図する行動がとれなくなったときの状態をさす。「ギャップ」とは, 外界の意味づけが行なえなくなった原因となる, 情報の欠如のことである。そして「利用」は, 新たに得る情報によって行なおうとしていることである。

斎藤は, Dervin の理論と Belkin の ASK の仮説とが対応することを示し, また両者から Taylor のフィルターが理論的に導かれることを示した。さらに, 以上の議論に基づいて再構成した利用者モデルを提示し, 図書館員と利用者との実際の会話記録の分析を通して, その利用者モデルを検討している。この論文の意義は, Belkin と Dervin の情報探索行動の理論と, 図書館員がインタビューにおいて利用者を把握するために使う知識の категорияとして Taylor が提示したフィルターとの関係を明確に示した点にある。

M. D. White (White, 1983) は、M. Minsky のフレーム理論を図書館員が持つ認知的枠組みに応用している。フレームを「目的、役割関係、参加者、目的を果たすための情報の種類、操作上の手順、日常の問題に共通のサブフレームの各ノード」からなるとし、Taylor の各フィルターがフレームの各ノードに相当すると捉えた。

その上で White は、図書館員と利用者が使うフレームをそれぞれ分けて提示している。図書館員が使うフレームには、利用者、情報システム、情報源、探索戦略、インタビューなどに関するフレームが含まれる。利用者が使うフレームには、図書館員と共通したフレームの種類もあるが、その他に抱えている問題、図書館、自分が持っているコレクションなどに関するフレームが含まれる。インタビューを通じて各フレームのノードが満たされていくが、利用者を知っているような場合には、初めから満たされているノードもあると White は指摘している。そして、インタビューの事例に沿って、各フレームのノードをいかに使うのかを示している。White の特徴は、Taylor や Belkin がインタビューにおける利用者理解を中心として図書館員の知識のカテゴリーを提示していたのに対して、情報源に関する知識も含めて、より広い範囲で知識のカテゴリーを提示した点にある。しかしフレーム間の関係やフレームがどういうときに十分に満たされたということになるのか、などについては明確にしていない。

池谷のぞみ (池谷, 1990) は、図書館員が利用者と情報源とをいかに関係づけるのかを明らかにすることをめざし、レファレンス・インタビューの会話および図書館員に対するインタビュー記録を分析した。その結果、利用者と情報源とを関係づける際の図書館員の知識構造を提示すると同時に、その知識構造の構成要素が関係づけられるパターンを明らかにしている。

Taylor, Belkin, White らが、図書館員の用いる知識のカテゴリーを、相互の関係づけを行なうことなしに提示したのに対し、池谷は図書館員がインタビューにおいて実際にどのようにそれらの知識を関係づけて、質問に回答するという行為を遂行しようとするのかを明らかにした。しかしながら、利用者との相互作用が、質問に回答するまでの知識の関係づけにいかに関わっているのかについては明らかにされていない。

V. 諸アプローチの統合

A. 統合の必要性

これまでの章でみてきたように、従来のレファレンス・インタビュー研究のほとんどは、経験的アプローチ、相互作用の側面からのアプローチ、認知的側面からのアプローチのいずれかに分類される。経験的アプローチに基づく記述は、後者2種類のアプローチにおいて頻繁に参照されている。

しかしながら、相互作用および認知的側面からのアプローチに基づく研究は、相互にほとんど関係づけられていない。その結果、すでに各箇所述べたように、それぞれのアプローチの諸研究において問題が生じている。はじめに、相互作用の側面からのアプローチについて述べると、このアプローチの下に分類される研究では、人間のコミュニケーションに関して行なわれてきているさまざまな領域の視点をレファレンス・インタビューにも適用できることが示されている。ところが、そうした視点とレファレンス・プロセスの一部として遂行されるインタビューの内容とがいかに関わっているかについては明らかにされていない。認知的側面からのアプローチの研究において明らかにされた内容と、相互作用の側面における視点とを関係づけることが課題である。

つぎに、認知的側面からのアプローチにおいては、レファレンス・インタビューにおいて図書館員が利用者について把握する内容を明らかにし、図書館員の知識構造を明らかにした研究がなされている。しかしながら、明らかにされたインタビューの内容と、インタビューにおける相互作用の側面とがいかに関係づけられるかは明らかにされていない。その結果、いくつかの問題が未解決のまま残されている。

たとえば、Taylor や Belkin は利用者の目的を把握することが有益であることを、また池谷 (池谷, 1991a) は「情報源と関係づけられていない」質問を利用者が提示した際に、利用者の目的について図書館員が尋ねる傾向があることを示している。しかしながら一方、経験的なアプローチに基づいている Hutchins や Wyer、後に詳しく述べる P. Wilson らは、目的を尋ねることについて慎重である。利用者の目的を把握することが有益であるとわかっていても、利用者との相互作用における社会的な制約により、尋ねることが難しいことがあるのだと考えられる。

図書館員がどのように知識を使用するのか、すなわち、

図書館員が利用者の質問をいかに理解し、いかに回答を見だし、提示するかは、利用者との相互作用に大きく依存している。そして、レファレンス・インタビューの相互作用の側面において社会的制約は働く。認知的側面および相互作用の側面を統合する視点がなければ、いかなる社会的制約がレファレンス・インタビューの相互作用において働くのか、という問題を解決することはできないだろう。

また、利用者に提示する回答の適切性の問題は、常に問題となってきた。適切性の基準としてどのようなものが考えられるのか、どのレベルまで回答すれば適切となるのか。レファレンス・インタビューにおける相互作用において、利用者と図書館員は適切な回答について、ある合意に達すると考えられる。その「適切性」は、利用者が回答に基づいて実際に得た情報を主観的に判断する場合の「適切性」とは異なるものとして位置づけられよう。利用者の主観的な判断を明らかにすることは困難である。しかしながら、相互作用を通じて、どのような「適切な回答」についての合意がどのように形成されるかを明らかにすることは可能であると考えられる。また、そうした方法論上の消極的な選択肢としてだけでなく、「適切な回答」に関する合意の形成を分析することは、情報検索におけるレバレンスの概念を考える上での新たな視点を提供するものと考えられる。

B. 従来の統合的な研究

これまでに統合的な視点に立った研究が全くなかったわけではない。以下に紹介するように、少数の研究があげられる。たとえば、P. Ingwersen (Ingwersen & Kaae, 1980; Ingwersen, 1982) は、Belkin と同様に、情報検索システムのインターフェイスを開発するための基礎研究として、レファレンス・プロセスを研究した。情報源と利用者との間の仲介者である図書館員が利用者との相互作用、および探索プロセスにおいてどのように対象を把握し、把握した内容をどのように用いて行為を遂行するのかを明らかにすることを試みた。その際には、レファレンス・インタビューの会話、および探索過程の思考内容を図書館員に言語化してもらったものをそれぞれ録音し、詳細な分析を行なっている。

その分析の中で Ingwersen は、インタビューにおける図書館員と利用者との関係が持つ特徴を「対称的—非対称的」という概念で表わし、さらに図書館員の知識構造が両者の関係にいかに関わっているかを示している。

両者が「非対称的」な関係にある場合とは、図書館員が利用者为先導する場合であり、認知的な側面から言えば、図書館員が利用者の質問の内容について知識を持っていると認識している場合である。一方、両者が「対称的」な関係にある場合とは、図書館員が利用者の専門知識に大きく依存し、両者がそれぞれの専門家として平等に話しあう関係の場合である。認知的な側面から言えば、図書館員が利用者の質問の内容に対してあまり知識を持っていないと認識している場合である。さらに、Ingwersen によれば、インタビューの前半で両者の関係が対称的な場合でも、後半に図書館員が質問の内容について十分な知識を得たと認識する時点から、関係性が変化し、図書館員が先導する、非対称的な関係になるとしている。

このように、Ingwersen はインタビューにおける図書館員と利用者との相互作用の認知的な側面と相互作用の側面とを関係づけようとしている。ところが、この箇所の記述については具体的なデータに基づいてなされているわけではなく、一般的な議論に終始してしまっている。Ingwersen が主張しようとしたことを、いかにして具体的に明らかにすべきかが今後の課題として残されている。

P. Wilson (Wilson, 1986) は、レファレンス・インタビューにおける、図書館員のための経験則を整理している。その際には、利用者に対してインタビューをし、利用者もともと持っている質問の目的および動機に遡る必要がある場合と、その必要がない場合とを、質問のタイプごとに法則化している。その際に Wilson が考慮しているのが、ある社会的制約の下に置かれている利用者 と図書館員との関係である。すなわち図書館員にとって利用者の目的や動機を知ることが有益だとしても、それを図書館員が利用者に対して常に質問できる関係に必ずしもあるわけではない点を指摘している。

Wilson は、図書館員が利用者および質問をいかに認識するかによって、その後の対処の仕方がいかに異なるかを簡潔な形で法則化しており、その点では図書館員のインタビューにおける認知的な側面を整理したとすることができる。さらに、その際に、レファレンス・インタビューにおける利用者 と図書館員の相互作用における関係の特徴を考慮している点で、相互作用の側面が認知的な側面に関係づけられているとすることができる。ところが、経験的な知識に基づいた、図書館員と利用者との関係を前提として議論を展開しており、両者の関係についての新たな究明は行なっていない。

最後に、年代は遡るが、Taylor の研究を批判的に検討し、館種が異なるレファレンス・インタビューを Taylor とは異なる方法で分析し、Taylor が提出した内容とどう異なるかを明らかにしたのが M. J. Lynch である (Lynch, 1978)。Lynch は、公共図書館を対象とし、インタビューの会話を録音し、さまざまな観点から包括的にレファレンス・インタビューの検討を行なった。Lynch が提示した疑問点は以下の 8 点である。

- (1) どの程度頻繁にレファレンス・ライブラリアンは利用者が提示した質問に対してインタビューを行なうのか。
- (2) その頻度は処理のタイプによるのか。
- (3) ライブラリアンがより忙しくないときに、より頻繁にインタビューは行なわれるか。
- (4) インタビューがなされる場合、情報に関するどのような種類の事柄やレベルについてライブラリアンは把握しようとするか。
- (5) オープン・クエスチョンとクローズド・クエスチョンをどの程度の頻度でライブラリアンは使用するか。
- (6) ライブラリアンは、その他のインタビューで用いられるような「二次的 (探査) 質問」(利用者が提示した質問のある側面について完全な情報を引き出そうとする質問) を使用するか。
- (7) インタビューでライブラリアンは一次的質問をいくつ行なうか。
- (8) ライブラリアンはどの程度頻繁に、利用者の最初の質問が利用者が回答を求めている質問とは異なることを見つけるのか (Lynch, 1978)。

(1) は概観的な論点であるが、(2) から (4) は図書館員の認知的な側面に視点を置いた論点である。そして (5) 以降の点は、図書館員と利用者との相互作用としてのインタビューの特徴に関わる論点である。

Lynch は録音したデータの分析に基づき、以上の点について結果を提示している。しかしながら、それぞれの点について個別に論じており、相互に関係づけているわけではない。したがって、厳密に言えば、この研究をレファレンス・インタビューの認知的な側面と相互作用の側面を統合したものとすることはできない。しかしながら、Taylor が終始した認知的な側面だけでなく、相互作用の側面も考慮する必要があることを Lynch が

認識していたことが注目される²⁾。

堀川照代 (堀川, 1987) は、Lynch が特にオープン・クエスチョンとクローズド・クエスチョンの使用という観点からカウンセリングとレファレンス・インタビューの比較を行なったのを引き継ぎ、両者の状況を構成する要素を検討することによってカウンセリングとレファレンス・インタビューの間の相違をさらに押し進めて議論している。カウンセリングを構成する状況はカウンセラー、クライアント、クライアントの感情に関わる問題であり、一方、レファレンス・インタビューを構成する要素は図書館員、利用者、資料、利用者の質問である。対応する要素をそれぞれ比較した上で、カウンセリングで採用されている、たとえば感情の受容、感情の反映、治療的コミュニケーションなど、相互作用の側面での技術を適用することが、レファレンス・インタビューにおいて適切か否かを検討している。こうした技術の中でも特に、相手に尋ねる際の質問形式の問題を取り上げ、カウンセリングでクライアントの感情を明瞭にしていくためにはオープン・クエスチョンが必要であり、一方、レファレンスにおいては、利用者の質問という操作可能なものを明瞭にしていくためにはクローズドの方が適していると論じている。

この研究は、カウンセリングとレファレンス・インタビューの違いを、状況を構成する要素の内容および性質、図書館員の目的、それぞれの状況での相互作用のあり方とを関係づけようとしているものとして位置づけられる。しかしながらその分析は、レファレンス・インタビューの状況を構成する物理的要素およびレファレンス・インタビューの目的についての一般論に基づいたものに終始している、したがって、その要素の相違によるカウンセリングとの比較は明らかにされているものの、相互作用としてのレファレンス・インタビューの特徴は明らかにされていない。

C. まとめ

以上の研究は、レファレンス・インタビューの相互作用の側面および認知的側面の両方を何らかの形で同時に考慮に入れたものとして位置づけることができる。しかしながら、インタビューのプロセスにおいて両方の側面が実際にはいかに関わっているのか、どのような社会的制約がいかに関わっているのか、という点を Ingwersen を除く、その他の研究は解明していない。

また Ingwersen においては、インタビューにおける

認知的な側面と相互作用の側面との関係についての分析が一般的なレベルにとどまっている。たとえば、利用者と図書館員がどのような性質の関係にあるときに、どのような知識の使用のパターンが現れるのか、という分析はなされていない。

VI. レファレンス・プロセス研究の意義

本稿では、レファレンス・プロセスの中でも、とくにレファレンス・インタビューについてなされた研究を取り上げてレビューを行なった。従来のレファレンス・インタビューの研究は、そのアプローチに焦点をあてると、「経験的アプローチ」、「相互作用の側面からのアプローチ」、「認知的側面からのアプローチ」の三つに分類されることを示した。さらに、レファレンス・インタビューの目的である、回答を提示するという行為の遂行と、利用者との相互作用における社会的制約とがいかに関わっているかを明らかにするためには、相互作用および認知的側面からのアプローチを統合するような新たなアプローチが必要であることを論じた。「経験的アプローチ」による成果は、今後の研究を進める際に参照すべきものとして位置づけられる。

レファレンス・プロセスにおいては、レファレンス・インタビューと並んで「探索プロセス」と呼ばれてきた領域がある。利用者が求めることを情報源と関係づけるプロセスに重点を置いて考察する場合に、このことばが用いられる。一方、「レファレンス・インタビュー」ということばは、利用者が求めることを把握するプロセスに重点を置いて考察をする場合に用いられる。従来、両者は別々に扱われてきたが、本来は明確に区別できるものではない。インタビューにおいて図書館員が念頭に置くのは、利用者が求めることだけでなく、利用者が求めることをいかに情報源に関係づけるか、ということである。図書館員は、頭の中で探索の推論を行ないながらインタビューを行なう。また、インタビューの最中に実際に探索を行なう場合もある。このように、探索プロセスとレファレンス・インタビューとは密接に関わっており、したがって本稿では扱わなかったが、レファレンス・プロセスを包括的にとらえるには、両者を統合する視点も必要であると考えられる。

以上の点を考慮に入れてレファレンス・プロセス研究を進め、レファレンス・プロセスに関する理解を深めることは、以下の領域に貢献をもたらすことになろう。

- 1) レファレンス・サービスは、レファレンス・プロ

セスにおける具体的な活動を通して行なわれる。つまり、レファレンス・プロセスに対する理解は、レファレンス・サービスに対する理解に直接的につながっている。したがって、レファレンス・プロセス研究はレファレンス・サービスに理論的な基盤を与えることになると考えられる。さらに、上述のようなレファレンス・サービスの理論的な基盤は、レファレンス・サービスの実践的な側面での向上に寄与すると考えられる。

- 2) レファレンス・プロセスでは、何らかの情報を必要としている利用者と情報源とを仲介する役割を図書館員は果たす。その役割は、情報検索システムのインターフェイスが果たすべき役割と類似している。したがってレファレンス・プロセス研究は、情報検索のインターフェイスの開発に密接に関わっていると考えられる。

- 3) 利用者が図書館員に質問するという行動は、利用者の情報探索行動の一部として位置づけられる。ことに、レファレンス・プロセスは利用者が自分の要求を言語で他者に表明する数少ない場面である。レファレンス・プロセス研究で得られた成果は、情報探索の理論にも貢献することになると考えられる。

- 4) レファレンス・プロセスにおける図書館員と利用者との相互作用は、社会的相互作用の一類型と見なすことができる。従来、レファレンス・プロセスにおける相互作用は、医者と患者、店員と客、カウンセラーとクライアントなどの社会的相互作用との類推によってしばしば論じられてきた。しかしながらその類推の妥当性についてはほとんど検討されていない。レファレンス・プロセス研究から得られる成果に基づいて、レファレンス・プロセスにおける相互作用とその他の社会的相互作用とを比較検討することができれば、社会的相互作用論にも寄与することができると考えられる。

- 1) そこで Taylor は質問とインタビューを分けずに、質問から回答までの質問応答を「質問交渉過程 (question-negotiation process)」ということばで表わしている。
- 2) また、この研究は、レファレンス・インタビューの会話を録音し、その実態を詳細に分析した初めてのものとして位置づけられる。

Belkin, N. J.; Oddy, R. N.; Brooks, H. M. ASK for information retrieval. *Journal of Documentation*, Vol. 38, No. 3, p. 145-164 (1982)

Belkin, N. J. Cognitive models and information transfer. *Social Science Information Studies*,

- Vol. 4, No. 2/3, p. 111-129 (1984)
- Belkin, N. J. User/intermediary interaction analysis. *Information Seeking: Basing Services on Users' Behaviors*. J. Varlejs. ed. Jefferson, McFarland, 1987, p. 4-23.
- Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. eds. *Reference and Information Services: An Introduction*. Englewood, Libraries Unlimited, 1991. 483 p.
- Boucher, V. Nonverbal-communication and library reference interview. *RQ*. Vol. 16, No. 1, p. 27-32 (1976)
- Bunge, C. A. Interpersonal dimension of the reference interview. *Drexel Library Quarterly*, Vol. 20, No. 4, p. 4-23 (1984)
- Crouch, W. W. The information interview: a comprehensive bibliography and an analysis of the literature. Syracuse, ERIC Clearinghouse on Information Resources, 1979.
- Crum, N. J. The librarian-customer relationship: dynamics of filling requests for information. *Special Libraries*. Vol. 60, No. 5, p. 269-277 (1969)
- Dervin, B. An Overview of Sense-Making Research: Concepts, Methods, and Results to date. Paper presented at International Communication Association Annual Meeting, Dallas, 1983-05. 72 p.
- Edmonds, Leslie; Sutton, Ellen D. 3. The reference interview. Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. eds. *Reference and Information Services: An Introduction*. Englewood, Libraries Unlimited, 1991. p. 42-58.
- Eichman, T. L. The complex nature of opening reference questions. *RQ*. Vol. 17, No. 3, p. 212-222 (1978)
- Green, S. S. Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*. Vol. 1 (October, 1876)
- Grogan, D. *Practical Reference Work*. London, LA, 1979. 144 p.
- Grogan, D. *Practical Reference Work*. 2nd ed. London, LA, 1992. 200 p.
- 堀川照代. 関係状況としてのレファレンス・インタビュー. *社会教育学・図書館学研究*. No. 11, p. 1-11 (1987)
- Howell, B. J.; Reeves, E. B.; Van Willigen, J. Fleeting encounters: a role analysis of reference librarian-patron interaction. *RQ*. Vol. 16, No. 2, p. 124-129 (1976)
- Hutchins, M. *Introduction to Reference Work*. Chicago, ALA, 1944. 214 p.
- 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: 質問応答プロセスにおける適切性の判断を中心に. *Library and Information Science*. No. 28, p. 81-103 (1990)
- 池谷のぞみ. レファレンス・ライブラリアンが捉える利用者の質問: 質問応答プロセスに基づく質問の分類. *大学図書館研究*. No. 37, p. 76-86 (1991a)
- 池谷のぞみ. ゴフマン相互作用論の図書館・情報学への適用: 後期ゴフマン相互行為秩序論の検討を踏まえて. *Library and Information Science*. No. 29, p. 21-37 (1991b)
- Ingwersen, P.; Kaae, S. User-librarian negotiations and information search procedures in public libraries: analysis of verbal protocols. Final Research Report. Copenhagen, Royal School of Librarianship. 1980. 117 p.
- Ingwersen, P. Search procedures in the library: analyzed from the cognitive point of view. *Journal of Documentation*. Vol. 38, No. 3, p. 165-191 (1982)
- Jennerich, E. J.; Jennerich, E. Z. Teaching the reference interview. *Journal of Education for Librarianship*. Vol. 17, No. 2, p. 106-111 (1976)
- Jennerich, E. Z. Before the answer: evaluating the reference process. *RQ*. Vol. 19, No. 4, p. 360-365 (1980)
- Jennerich, Z. E.; Jennerich, E. J. *The Reference Interview as a Creative Art*. Littleton, Englewood, Libraries Unlimited, 1987. 107 p.
- Kazlauskas, E. An exploratory study: a kinesic analysis of academic library public service points. *Journal of Academic Librarianship*. Vol. 2, No. 3, p. 130-134 (1976)
- Kazlauskas, E. J. Kinesics in infomatic communication. *Proceedings of the American Society for Information Science*. Vol. 17, p. 136-138 (1980)
- Katz, W. A. 1969. *Introduction to Reference Work*. New York, McGraw-Hill, 1969, Vol. 2: Reference Services, p. 17-52.
- Katz, W. A. 4. The reference interview. *Introduction to Reference Work*. 2nd ed. New York McGraw-Hill, 1974, Vol. 2: Reference Services and Reference Processes. p. 69-97.
- Katz, W. A. 3. The reference interview. *Introduction to Reference Work*. 3rd ed. New York McGraw-Hill, 1978, Vol. 2: Reference Services. p. 61-80.
- Katz, W. A. 3. The reference interview and levels of service. *Introduction to Reference Work*. 4th ed. New York, McGraw-Hill, 1982, Vol. 2: Reference Services, p. 41-65.
- Katz, W. A. 3. The reference interview and levels of service. *Introduction to Reference Work*. 5th ed. New York, McGraw-Hill, 1987, Vol. 2: Reference Services and reference process, p. 39-58.
- Katz, W. A. 3. *The Reference Interview*. *Introduction to Reference Work*. 6th ed. New York,

- McGraw-Hill, 1992, Vol. 2: Reference Services and Reference Processes. p. 45-66.
- Lynch, M. J. Reference interviews in public libraries. *Library Quarterly*. Vol. 48, No. 2 p. 119-142 (1978)
- Mount, Ellis. Communication barriers and the reference question. *Special Libraries*. Vol. 57, No. 8, p. 575-578 (1966)
- Murfin, M. E.; Wynar, L. R. Reference Service: an Annotated Bibliographic Guide. Littleton, Colo, Libraries Unlimited. 1977. 294 p.
- Murfin, M. E.; Wynar, L. R. Reference Service: an Annotated Bibliographic Guide Supplement, 1976-1982. 2nd ed. Littleton, Colo, Libraries Unlimited. 1984. xii, 353 p.
- Muronz, J. L. The significance of nonverbal communication in the reference interview. *RQ*. Vol. 16, No. 3, p. 220-224 (1977)
- 長澤雅男. 問題解決のためのレファレンス・サービス. 東京, 日本図書館協会, 1991. 259 p.
- Norman, O. G. The reference interview: an annotated bibliography. *Reference Service Review*, Vol. 8, No. 1, p. 71-77 (1979)
- 小田光宏. 参考調査活動における「質問応答」技術: カウンセリング技術の応用. *社会教育学・図書館学研究*, No. 6, p. 37-46 (1982)
- Peck, T. P. Counseling skills applied to reference services. *RQ*. Vol. 14, No. 3, p. 233-235 (1975)
- Penland, P. R. Counselor librarianship. *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York, M. Dekker, 1971. Vol. 6, p. 240-254.
- Roloff, M. E. Communication at the user-system interface: a review of research. *Library Research*. Vol. 1, No. 1, p. 1-18 (1979)
- Rothstein, S. Across the desk: 100 years of reference encounters. *Canadian Library Journal*. Vol. 34, p. 391-399 (1977)
- 斎藤泰則. レファレンス・インタビューにおける利用者モデル. *Library and Information Science*. No. 27, p. 69-85 (1989)
- Shosid, N. Freud, frug and feedback. *Special Libraries*, October, p. 561-563 (1966)
- 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.
- Taylor, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*. Vol. 29, p. 178-194 (1968)
- White, M. D. The reference encounter model. *Drexel Library Quarterly*. Vol. 19, No. 2, p. 38-55 (1983)
- Wilson, P. The face value rule in reference work. *RQ*. Vol. 25, No. 4, p. 468-475 (1986)
- Wyer, J. Reference Work. Chicago, ALA, 1930. 315 p.