

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

Characteristics of Reference Service in Public Libraries:
A Case of Shiga Prefecture

杉 江 典 子
Noriko Sugie

Résumé

In order to overview the present state and characteristics of reference service in Japanese public libraries, mail and field surveys were conducted on all of the 33 city, town and village libraries in Shiga Prefecture. Examined were details of practice as well as recognition of each library on the extent and content of reference service.

The results were: 1) Answering reference questions is the principal work in reference service. 2) Most libraries surveyed are much less active in publicizing reference service and arranging reference materials and equipment easy to access for users. 3) Although most libraries recognize it important, reference service does not form an important part of library work, nor is practiced in its full extent.

- I. はじめに
 - A. レファレンスサービスについての既往調査
 - B. 既往調査の問題点
- II. 滋賀県における実態調査
 - A. 調査目的
 - B. レファレンスサービスの枠組み
 - C. 調査対象
 - D. 調査方法
 - E. 調査項目
- III. 調査結果
 - A. 回収状況

杉江典子：慶應義塾大学大学院文学研究科図書館・情報学専攻，東京都港区三田 2-15-45
Noriko Sugie, Graduate School of Library and Information Science, Keio University, 2-15-45 Mita,
Minato-ku, Tokyo 108-8345, Japan
e-mail: sugie@slis.keio.ac.jp

受付日：2001年1月16日 最終改訂稿受付日：2001年11月27日 受理日：2001年12月4日

- B. サービス
 - C. 情報源
 - D. 環境
 - E. 職員
 - F. 評価
 - G. 図書館の認識
- IV. 調査結果の分析と考察
- A. カテゴリーごとの分析と考察
 - B. まとめ
- V. おわりに

I. はじめに

インターネットに代表されるデジタル情報資源が普及し、電子化された情報は市民にとって身近なものとなった。社会の「情報」というものへの関心は高まり続けている。このような状況を反映して、様々な立場から図書館におけるレファレンスサービス、あるいは、情報サービスの必要性が叫ばれ、図書館の役割が問われるようになってきている¹⁾。

しかし、そのような公共図書館をとり巻く環境の変化に対し、実際の図書館ではレファレンスサービスがあまり活発ではないという批判が多い。例えば、『レファレンスサービス』²⁾の「公共図書館」の項目中では、“職員数の不足のみならず、資料蓄積の面でも制約があるために、多くの場合、レファレンスサービスは不活発な状況にある。”と述べられている。また、『新しいメディアにチャレンジ—公共図書館の情報サービス実践事例集—』³⁾の中でも、“参考図書類の不備や担当職員の知識と技術の不足、さらには利用者間にこのサービスが十分知られていないこともあって、わが国の公共図書館において広く定着しているとは言えない状況にある。”と述べられており、一般的にあまり活発には行われていないという認識がなされていることがわかる。一部の図書館ではインターネットや電子形態のレファレンスツールを活用したサービスへの取り組みが始まっているものの、全体から見るとごく少数である⁴⁾。また、以下に示すように公共図書館を対象としたレファ

レンスサービスについての調査研究もこれまであまり行われてきていない。

A. レファレンスサービスについての既往調査

公共図書館のサービス状況について知る上で参考になる資料としては、全国的な図書館統計と、全国的あるいは個別の自治体や地域ごとに実施される調査・報告類がある。それらの中からレファレンスサービスについて扱う文献を取り上げる。

1. 図書館統計

図書館サービスの現状について知るためによく利用されるのが、全国規模で調査が実施されている図書館統計である『社会教育調査報告書』と『日本の図書館』である。

このうち『社会教育調査報告書』は、文部科学省が社会教育行政に必要な基礎的事項を明らかにすることを目的に、おおむね3年ごとに、都道府県、市町村の教育委員会を対象として実施する社会教育に関する調査の報告書である。この調査は、1955年に指定統計第83号として指定されて以来、現在まで続けられている。この中に、博物館や公民館等の社会教育施設とともに、図書館に関する調査が含まれている。『社会教育調査報告書』の中のレファレンスサービスに関連のある項目としては、1963年に1度だけ「読書相談」の「実施館数」と「相談件数」が都道府県ごとに挙げられている⁵⁾。その後は1975年以降現在まで、「参考業務実施館数」と「受付件数」が設置団体別に掲載されている⁶⁾。ただし、図書館設置団体の

種類ごとや都道府県ごとに集計された数値なので、そこから個別の図書館のデータを知ることはできない。

『日本の図書館』は、日本図書館協会が全国の図書館に対し実施している調査の結果を編集、刊行したものである。この調査は1952年度以来ほぼ毎年実施されている。調査票にレファレンスサービスに関する項目が登場するのは1968年からであるが、そのうち「参考業務受付件数」等の調査結果が継続的に公表されるようになったのは、1984年以降である。ただし最初は都道府県立図書館のみの数値であって、市町村立図書館の数値が公表されるようになったのは1996年以降のことである⁷⁾。つまりそれまでは、「参考業務受付件数」は調査項目には含まれていたものの、おそらくは多数の図書館が数値を記入していなかったために公表されていないかとは推測することができる。

このように、都道府県立図書館だけでなく市町村立図書館における「参考業務受付件数」が、『日本の図書館』の中で公表されるようになったのは、市町村立図書館が、以前より数値を記入して調査票を提出するようになったためではないかと考えることができる。しかし今のところ、件数を記入していない館も多く、また記入している館の間でも数値の差が激しいため、これらからサービス状況を知ることは難しい。

これは、レファレンス統計が、“レファレンスサービスが独立した部屋やカウンターで提供されていて、しかも計数の方法について担当職員の間で共通理解が得られている場合に初めて、信頼できる統計が収集されるもの”であって“全国統計で、これを集計、合算するには、相当の無理があるように思われる。”⁸⁾と糸賀が述べているように、何をもち「受付件数」とするかについての合意がないため、あまり意味がないということである。実際、同じくアウトプットの数値である貸出冊数が図書館サービスの尺度として大きな影響を与えてきたのに対し、レファレンス質問の受付件数が図書館サービスの尺度の1つとして利用されることはほとんどないというのも、このよう

な背景によるものと言えよう。

2. 調査・報告類

レファレンスサービスについて扱う調査のうち、全国的な図書館統計以外の調査を便宜上、以下のa, b, c, のように3つに分類し概観する。調査資料の探索にあたっては、まずこの分野の書誌である『図書館学文献目録』⁹⁾、『図書館情報学研究文献要覧』¹⁰⁾と、『雑誌記事索引』¹¹⁾を利用した。しかし集まった文献が非常に少なかったため、さらに集めた資料において引用されていた文献や、日本図書館協会公共図書館部会の参考事務分科会が開催してきた参考事務研究会の記録資料¹²⁾等を手がかりとしたり、図書館で書架をブラウジングしたりすることによって文献を収集した。

a. 利用者調査

レファレンスサービスについて取り扱う主な利用者調査としては、1995年の富山県図書館協会研究委員会¹³⁾による利用者意識調査と、1998年の日本図書館協会^{14), 15)}による2件の来館者・生徒調査がある。

富山県の調査結果のうちレファレンスサービスに関する項目では、レファレンスサービスの利用経験者が約14%、利用しない理由としては、「レファレンスサービスを知らない」が40%を越える等の結果が得られている。富山県はレファレンスサービスに積極的に取り組んできた県であるにもかかわらず、サービスについて利用者にはあまり知られていないことがわかる。日本図書館協会による1998年の調査では、7自治体を対象に来館者にアンケート調査を実施している。図書館に来た目的として「調べ物をするため」と答えたのは1割前後、「相談(レファレンス)」できることを「知っているし経験もある」と答えたのは、3割前後となっている。

b. 地域実態調査

特定の自治体を対象として、図書館だけでなく図書館をとり巻く地域の実態についても多面的に行う調査として地域実態調査がある。これは、図書館のある地域の経済・産業等も含めた調査であ

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

第1表 レファレンスサービスを主に扱う調査

実施年	主体	対象	内容	目的
1957	北島武彦他 ^{17), 18)}	分館を除く全国の公共図書館176館(府県立はすべて、市区立は約1/3抽出。)	業務内容他	図書館職員養成所で学生に現状を教えるため
1971	伊藤松彦 ¹⁹⁾	公共図書館39 県立図書館と3 市立図書館	業務内容	国会図書館の業務の能率化のため
1971	佐賀県立図書館 ²⁰⁾	都道府県立・指定都市立図書館50館と市町村立図書館225館	業務内容	昭和46年度「全国公共図書館参考事務研究集会」の討議資料とするため
1976	栃木県立図書館 ²¹⁾	都道府県立・指定都市立図書館及び各都道府県内の市立図書館各1館	担当、書誌等	昭和51年度「全国公共図書館参考事務研究集会」の討議資料とするため
1977	青森県立図書館 ²²⁾	都道府県立・指定都市立及び市立図書館110館	書誌・協力体制等	昭和52年度「全国公共図書館参考事務研究集会」の討議資料とするため
1978	長崎県立図書館 ²³⁾	各県の市立図書館2館	業務内容・図書館の認識	昭和53年度「全国公共図書館参考事務研究集会」の討議資料とするため
1984	愛知県立図書館 ²⁴⁾	都道府県立・指定都市立図書館及び各都道府県内の市立図書館各2館	検索ツール他	昭和59年度「全国公共図書館参考事務研究集会」の討議資料とするため
1987	東京都公立図書館参考事務連絡会 ²⁵⁾	都立図書館を除く都内公立図書館127館	業務内容	実態の把握のため
1990	葉袋秀樹 ²⁶⁾	都道府県立図書館55館	協力レファレンス	実態の把握・改善のため
1992	千葉県公共図書館協会参考調査研修部会 ²⁷⁾	県下55図書館	業務内容	県内の現状を把握するため
1995	国立国会図書館図書館協力部国内協力課 ^{28), 29)}	都道府県立・政令指定都市立図書館	協力レファレンス	業務に役立てるため
1996	斎藤文男 ³⁰⁾	東京都多摩地区の市町村立図書館	参考図書の選書	実態の把握のため
1997	斎藤文男 ³¹⁾	東京都多摩地区の市町村立図書館	業務内容	明記されていない

り、町村立の小規模の図書館を振興する計画の中で実施されてきた。

レファレンスサービスについて扱っている調査としては、1982、1983、1984年の3回にわたって、日本図書館協会町村図書館振興方策検討臨時委員会が図書館長、自治体の教育委員等に、地域の事情について面接を行い『町村図書館調査報告

書』¹⁶⁾を刊行している。ただし、この調査は町村図書館の振興を図るために地域の実態を包括的に把握することを主眼としているため、対象はそれぞれ10～20館と少なく、集計はされていない。この調査では「読書相談・案内」の項目に、「自館処理不能の時」、「自館作成読書相談資料」、「利用者向資料」が挙げられている。「自館処理不能の

第2表 図書館サービス全般を扱う調査中でレファレンスサービスも取り上げている調査

実施年	主体	対象	目的
1978	全国公共図書館協議会 ³²⁾	全国の都道府県立図書館	現状を再点検して改善の資とするため
1980	常盤繁, 糸賀雅児 ³³⁾	都道府県立図書館, 市区町村立図書館, 1,253館	各種サービスを総体として把握し比較分析するため
1981	埼玉県公共図書館協議会郷土資料総合目録刊行検討専門委員会 ³⁴⁾	埼玉県内の公共図書館, 59館	現状把握のため
1983	国立国会図書館 ³⁵⁾	(大学図書館), 市区立図書館 20館	国会図書館のサービス改善のため
1983	全国公共図書館協議会 ³⁶⁾	全国の公共図書館	指標・基準作成のデータとして活用するため
1985	図書館を考える勉強会 ³⁷⁾	東京都多摩地区の市町村立図書館	現状を把握し今後の方策を提供するため
1988	東京都市町村立図書館長協議会・図書館大会第1分科会プロジェクトチーム ³⁸⁾	東京都多摩地区の市町村立図書館	現状把握のため
1995	生涯学習情報研究会 ³⁹⁾	公共図書館	自治体の生涯学習事業と図書館の関わり, 公共図書館が担う役割を考察するため
1996	三多摩郷土資料研究会 ⁴⁰⁾	東京都多摩地区市町村立図書館	実態を把握しなおすため

時」は県立図書館等に依頼するという回答が多く、「自館作成読書相談資料」は、「なし」と回答する館が多い。「利用者向資料」は、「なし」や「図書館だより」と回答する館が多い。

c. 複数の自治体を対象に実施される図書館調査
 複数の自治体を対象として行われる図書館調査では、レファレンスサービスを主に取り扱う調査が13件(第1表参照)、図書館サービス全般を扱う調査の中でレファレンスサービスも取り上げている調査が9件あった(第2表参照)。

このうち、レファレンスサービスを主に取り扱う図書館調査の調査対象館は、都道府県立図書館や政令指定都市立図書館が多く、関東地方の自治体に集中していた。また、調査項目は、参考図書室、レファレンス質問を受け付ける窓口の有無、参考業務受付件数、担当者の人数等、現行の業務内容に基づいた項目を扱うものが多かった。

主に市町村立図書館を対象とした調査のうち、業務内容全般について扱っている調査としては、

1993年の千葉県公共図書館協会参考調査研修部会による調査²⁷⁾と、この調査をもとに行われた1997年の斎藤による調査がある³¹⁾。これらの調査では、レファレンスサービスあるいは読書案内(相談)の実施の有無、統計的な数値、参考図書室やカウンターの環境、担当者の人数等、業務内容について比較的広く扱っている。また、調査結果の比較ができるという意味で他に例がない。

B. 既往調査の問題点

A節1項で述べた全国的な統計は、調査項目が少ないため、広く浅く調べることはできても、個別の館の詳細な状況については把握しにくい。また「参考業務受付件数」については、統計をとる際の定義が確定していないため、あまり意味を持っていない。A節2項で述べた調査・報告類は、調査の実施された地域の図書館サービスの実態を把握することと、それによってサービスの改善を図ることを目的として行われた報告書として

の意味合いが強い。そのため、調査項目は現行の業務内容に依存しており、客観的に現状について把握するという点においては不十分である。同時にわが国の公共図書館で実施されているレファレンスサービスの特性や偏り等を知るという視点は持ち合わせていない。

つまり公共図書館におけるレファレンスサービス、あるいは情報サービスというものが必要とされ、一部の図書館ではインターネットや電子形態のレファレンスツール等を利用したサービスへの取り組みが始まりつつある一方で、我が国の公共図書館におけるレファレンスサービスの現状や特性というものはほとんど調査されておらず、明らかにはなっていない。新たなサービスを展開してゆくためには、これまでに実施してきたサービスの在り方を調査し分析することが不可欠である。

II. 滋賀県における実態調査

A. 調査目的

以上のような現状を踏まえ、本研究では、公共図書館で行われているレファレンスサービスの現状と特性を明らかにするために調査を行った。つまり、公共図書館ではレファレンスサービスに関するどのような業務が行われているのかを拾い出し、現在の我が国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、を客観的にとらえることである。

「レファレンスサービス」と言った場合、実際の図書館で考えられているレファレンスサービス、図書館で実施されているレファレンスサービス、テキストブック等の理論書の中で説明されるレファレンスサービス等により、あるいはそれら自身の間でも、サービスの範囲についての解釈は異なっている。ただし、これらのうち、テキストブック等の理論書において説明されるレファレンスサービスは、細部においては違いがあるものの、一応の共通の解釈がなされており、標準的な枠組みを持つと考えることができる。

そこで、テキストブック等の理論書の中で述べられるレファレンスサービスを、本研究における

レファレンスサービスの枠組みとして採用し、それをもとに調査項目を設定した。また、それらの中でよく述べられ、なおかつその枠組みを表現するのに適切な定義として長澤の定義を採用した。すなわち、レファレンスサービスを“何らかの情報（源）要求を持っている図書館利用者に対し、その必要とする情報ないし情報源を効率よく入手できるように援助する図書館職員によるサービスであり、それを有効に行うための関連諸業務からなる。”⁴¹⁾と定義する。

さらに、図書館の他のサービスとの関係において、レファレンスサービスはどのようにとらえられているのか、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について探り、実施されているサービスに影響を与えると考えられる、図書館側の認識について明らかにすることも目的としている。ここで言う「レファレンス業務」とは、レファレンス機能を実現するために図書館が行う諸業務のことを指している。レファレンスサービスが、サービスを受ける利用者側から見た言葉であるのに対して、それらを実現するために図書館側が行う業務を指す言葉としてレファレンス業務という言葉を使用している。

B. レファレンスサービスの枠組み

前節で述べたように、本研究におけるレファレンスサービスの枠組みは、テキストブック等の理論書の解釈によっている。この枠組みを作成するにあたって利用した文献について以下に説明する。

我が国で公共図書館のレファレンスサービスについて、その理念や業務内容について述べられた文献として最も代表的なものは、日本図書館協会による『参考事務規程』⁴²⁾である。これは1961年、“参考事務の処理について、その正確と迅速を期することを目的”として、参考事務の目的、定義、実際に必要な業務内容等を具体的に広く示したもので、当時レファレンスサービスに先進的な取り組みをしていた神戸市立図書館による『神戸市立図書館相談事務規程』⁴³⁾をもとに作成された。ただし、1961年以来改訂されることなく現

在に至っている。

レファレンスサービスに限らず、図書館のサービスは図書館の館種ごとに相当の違いがある。それにもかかわらず、レファレンスサービスのテキストブックのうち、公共図書館を主に扱ったものは非常に少ない。そのような中で『レファレンス・ワーク』⁴³⁾は、神戸市立図書館の館長であった志智嘉九郎が、自館でのサービスの経験をもとに書いた、公共図書館におけるレファレンスサービスの理論と実践についての書である。これは既存の研究でよく行われていたような海外における文献の紹介ではなく、実務経験に基づいてレファレンスサービスの意義を示し、具体的な業務について詳しく説明したという意味で現在でも評価されている⁴⁴⁾。

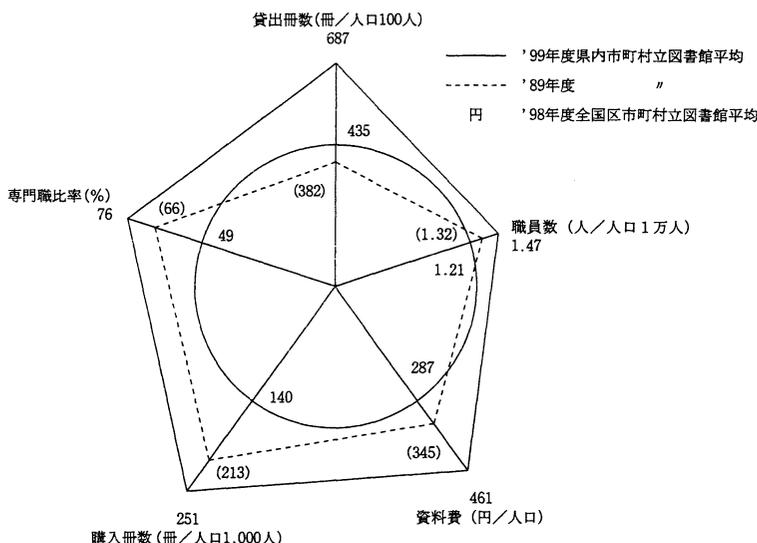
これら以外に、長澤雅男の『レファレンスサービス』²⁾は、業務内容について広く取り扱っており、公共図書館についても具体的に説明している。わが国の資料としては、以上の文献を主に参考にした。

一方米国では、各図書館にとって指針となる資料として、American Library Association (ALA) がガイドラインを作成し、レファレンスサービスの概念と方法を示してきた。主な資料と

しては、レファレンス成人サービス部会 (Reference and Adult Services Division) の規準委員会 (Standards Committee) による最初のガイドラインである 1976 年の A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines⁴⁵⁾ と、1976 年版を全面改訂した 1990 年の Information Services for Information Consumers: Guidelines for Providers⁴⁶⁾ がある。これらのうち、日本の現状を考慮し、主に 76 年のガイドラインを参考にした。

C. 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、調査規模、調査員の行動能力を勘案した上で、滋賀県内の市町村立図書館 33 館すべてとした。滋賀県の市町村立図書館は、全国の市町村立図書館の中でも、専任職員の有資格率、人口あたりの資料費等いずれをとっても全国平均を大きく上回るため、図書館先進県としての評価がなされている (第 1 図参照)⁴⁷⁾。また県立図書館を中心として県内の公共図書館全体が、高い水準のサービスを実現してきたという点で市町村立図書館にとっての目標とも言うべき存在として注目されてきた⁴⁸⁾。そのような先進的な図書館



第 1 図 「県内市町村立図書館の全国比較 (日本図書館協会『日本の図書館』から)」
 (『滋賀県立図書館事業概要 (平成 12 年度)』から引用)

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

第3表 滋賀県の市町村立図書館

市町村名	人口(千人)	蔵書(千冊)	資料費(千円)	正規専任職員	述べ床面積(m ²)
近江八幡市	68	204	16,000	8	3,674
大津市	283	517	35,153	20	3,350
草津市	108	299	33,159	12	2,780
長浜市	58	177	16,622	4	1,803
彦根市	106	584	28,814	9	2,743
守山市	64	210	24,685	5	2,686
八日市市	44	256	37,353	8	2,290
愛東町	6	46	6,155	3	277
浅井町	13	75	15,550	3	2,033
安土町	12	86	16,700	6	1,436
安曇川町	15	85	11,694	4	1,949
石部町	12	73	8,067	3	751
今津町	14	75	11,200	3	636
甲西町	41	205	31,054	10	2,299
五箇荘町	12	88	8,655	2	755
湖東町	9	80	14,626	4	2,344
志賀町	21	111	21,270	6	1,344
信楽町	15	83	12,876	4	1,697
多賀町	9	50	15,483	4	2,553
高月町	11	140	16,917	4	1,734
土山町	10	72	8,818	3	679
豊郷町	7	32	5,785	2	771
虎姫町	6	42	9,551	2	813
能登川町	23	79	13,822	7	3,065
秦荘町	8	60	11,824	4	1,078
日野町	23	81	14,357	3	1,231
マキノ町	6	47	4,873	2	430
水口町	37	90	10,304	3	1,148
野洲町	35	102	7,887	5	663
栗東町	51	204	33,460	8	2,344

* 『滋賀の図書館'99』(引用文献60のp74-75をもとに作成。

* 大津市の述べ床面積は、中央館の数)値。

におけるレファレンスサービスの状況を調査することは、わが国の公共図書館のレファレンスサービスについて考える端緒として有意義であると考えた。

滋賀県内の市町村立図書館は、調査票を送付した1999年8月6日現在で、市立図書館が7館、町立図書館が26館あった。このうちの市立図書館1館には、分館の1館ある館が含まれている。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(設置率60%)にあった。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5~10万冊程度となっている。全体的には中小規模の図書館が多いが、町立図書館の中にはいくつかの大規模な図書館がある(第3表参照)。滋賀県の市町村立図書館は、1980年に示された『図書館振興に関する提言』⁴⁹⁾以来、県立図書館による強力な支援体制と県や国の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。現在ある図書館の半数以上は、この10年間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^{50), 51)}。

それでは、滋賀県の市町村立図書館におけるレファレンスサービスの状況はどのようであろうか。『日本の図書館1998』⁵²⁾のデータから把握で

第4表 参考業務受付件数

市町村名	受付件数 総計			受付件数 口頭			受付件数 電話			受付件数 文書		
	1995	1996	1997	1995	1996	1997	1995	1996	1997	1995	1996	1997
近江八幡市												
大津市	2,741	2,109	2,213	833	973	1,560	97	1,130	618	6	6	9
草津市	2,233	2,380	2,844	144	131	149	2,087	2,249	2,694	2	0	1
長浜市												
彦根市	256	355	271	229	329	235	21	22	29	6	4	7
守山市												
八日市市												
愛東町	33	31	35	26	28	27	7	3	4	0	0	0
浅井町												
安土町	393	943	984	315	745	803	78	193	177	0	5	2
安曇川町	384	494	539	373	493	516	10	1	23	1	0	0
石部町	98			92			6			0		
今津町	101	125	122	86	99	107	15	26	15	0	0	0
甲西町	2,948	4,513	4,375	2,933	4,503	4,361	14	7	13	1	0	1
五個荘町												
湖東町												
志賀町	429	355	470	425			4			0		
信楽町			68			66			2			0
高月町												
土山町												
豊郷町	53	56	54	47	51	48	6	5	6	0	0	0
虎姫町		1,193	1,794		52	230		330	466		811	1,098
能登川町			1,103			1,099			4			0
秦荘町	23	13	7	19	10	7	0	3	3	4	0	0
日野町												
マキノ町		2,327	2,215		1,652	1,514		675	701		0	0
水口町												
野洲町												
栗東町												

*『日本の図書館』1996年版から1998年版のデータをもとに作成。*多賀町立図書館は1999年3月開館のため本表には含まれない。
*空欄は記入のなかった項目。斜線は開館前のためデータがない項目。

きることとしては、1998年4月現在で、データを載せているすべての図書館が参考業務を実施していると答えているが、専任の担当者がある館はなく、30館中28館が兼任になっているということ、レファレンス質問の受付件数の記入がある館は30館中15館しかないということである。レファレンス質問の受け付け形態である口頭、電

話、文書の別で見ると、全体としては口頭の受付件数が飛びぬけて多く、続いて電話、文書の順に多い（第4表参照）。ごく一部の図書館を除いては電話と文書による受付件数は非常に少なく、概ね口頭によるレファレンス質問を中心にサービスが行われていることがわかる。

1995年から1997年の3年間での変化を見て

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

みると、受付件数の総数は、全体としては増加している。ただし各館ごとの数値を見ると、減少していたり、それほど変化のない館も見られる。

以上は、数値を回答している館に限った傾向であり、また前述のように「参考業務受付件数」についての明確な定義がないため、これらの数値からレファレンスサービスの実施状況についての傾向を把握することは難しい。

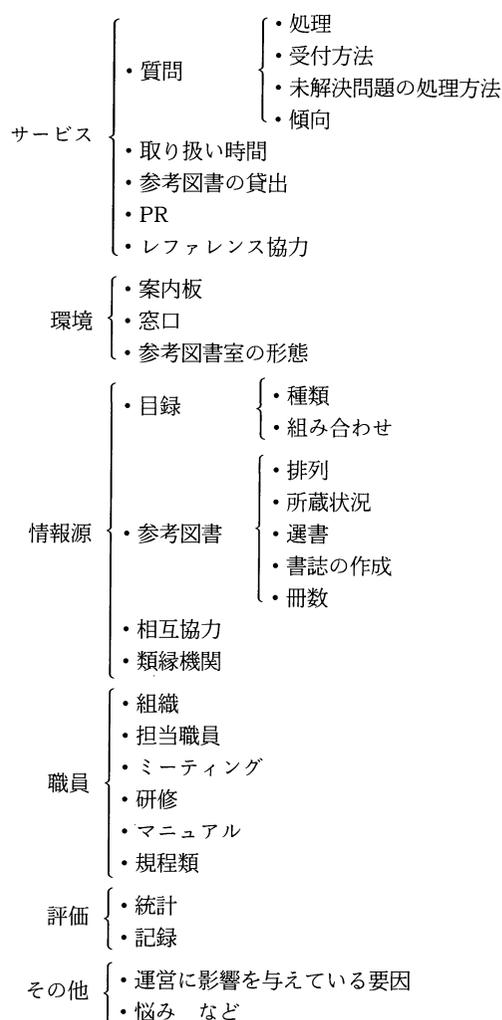
D. 調査方法

調査方法としては、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 通りの方法を実施した。回答館の負担を減らすために実地調査を対象館全館に対して行い、その場で調査できると考えられる項目はできるだけ郵送の調査票からはずした。調査票は A3 サイズの用紙裏表の 1 枚分とし、返信用の封筒を同封して 1999 年 8 月 6 日付けで発送した。回答の締め切りは同年 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について調べた。実地調査では、事前に用意しておいた調査項目をフロアで 1 つずつ調べて記入していった。調査項目について判断のつきかねるものは、直接図書館員に尋ねた。また返送された調査票の疑問点等を、訪問時に尋ねられる範囲で直接図書館員に質問し、できるだけ誤解を埋めるようにした。

E. 調査項目

本研究におけるレファレンスサービスの枠組みを作成するにあたっては、II 章 B 節で説明した資料を利用した。それらの資料をもとに、公共図書館におけるレファレンスサービスの具体的な業務内容と図書館の認識を探るといふ本調査の目的に見合うよう調査項目（付録 1 参照）を設定した。そしてそれをもとに郵送による調査票（付録 2 参照）の質問項目と、実地調査の調査項目（付録 1 参照）を作成した。

また、I 章で挙げた先行調査の文献から、調査の項目に含まれる主な要素を抜き出し（第 2 図参照）、上記の文献を補うものとして参考にした。



第 2 図 先行調査の項目に含まれる要素

III. 調査結果

A. 回収状況

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。調査票の締切日の後に実地調査として各館を訪問したためか、訪問後に回答を返した館が数館あった。実地調査は、調査対象館 33 館全館に対して行った。

調査票の不備から質問を誤解されたり、予想した結果が得られなかったり、判断のつきかねるものもいくらかあった。それらは、必要に応じて直

接回答館に問い合わせるなどして、処理していった。以下、前章で設定した調査内容のカテゴリー（付録2参照）ごとに調査結果をまとめる。

B. サービス

1. 情報（源）の提供

各図書館が利用者からのどのような質問に回答しているかを、調査票の設問7で問うた。

この結果からは、第5表に示すように、多くの図書館が項目に挙げたほとんどの種類の質問への回答を図書館の業務として行っていることが明らかになった。中でも「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分程度で済むもの）」である即答質問と、「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）」である探索質問への回答は、どちらも30館中29館が回答していると答えている。

一方、「読書資料の選択についての質問」について回答している館は、25館にとどまった。また、「館内の施設に関する質問」と、「資料の利用方法に関する質問」は、それぞれ25館と26館しか回答していないという結果になった。しかし「館内の施設に関する質問」と、「資料の利用方法に関する質問」は、一般的にほとんどの館で回答していることが考えられる。回答館がそれをレファレンスサービスとして回答しているかどうかは別として、図書館業務として回答しているかどうかを知りたかったため、「図書館として回答しているもの」という表現を使ったが、その意図が伝わらず、レファレンスサービスとして行っている項目だけを選ぶものと誤解された可能性がある。

次に自館の資料のみでは利用者からのレファレンス質問に答えられなかった場合、まず他図書館・類縁機関等に問い合わせると回答した館は30館中29館、他図書館・類縁機関等を紹介すると回答した館は30館全館となっており、ほぼすべての図書館が問い合わせや紹介によって解決していることが明らかになった（設問9）。さらに、問い合わせる機関としては、29館すべてが滋賀県立図書館を挙げ、続いて類縁機関、県内公共図書館等を選んでいる。紹介する機関としても、県

立図書館が21館で最も多い（第3図参照）。

2. 図書館・資料の利用案内

利用案内には質問回答やグループ対象のオリエンテーション等、利用者に対して直接行われる利用案内と、配布物や掲示等の文書による利用案内とがある。第6表は、配布物による利用案内にはどのようなものがあるか、たずねた結果である（設問2）。配布物による利用案内の形態としては、リーフレットが最も多い。実地調査において実際に入手した配布物の内容を調べた結果、全体的にはこれらにあまり差はなかった。主に開館日、開館時間やサービスの内容についての簡単な案内が記載されている。中には、本の探し方や具体的なサービスの利用方法を詳細に載せている館も数館あった。

掲示によるものとしては、レファレンスコーナーの位置等を示す程度のものしかなかった。また利用者端末のある館では、パスファインダーを端末の横に置いている館が数館あった。

直接利用者に対して行われる利用案内には、個別に要求があってから行われる質問回答とグループ対象の利用案内がある。第7表に示すように、グループ対象の利用案内を行っていると答えた館は23館で、回答館の3分の2以上になる（設問3）。その内容としては、ほとんどの館が小学3年生を対象とした社会科見学を挙げている。

3. アクセスの提供

何らかの事情で直接図書館に来てサービスを利用できない利用者でも、様々な通信媒体を利用することによって、部分的にはあってもサービスを受けることが可能になる。レファレンス質問を受け付ける方法を問う項目（設問4）では、その方法として30館全館が「電話」を選んでいる。また25館が「郵便」を、20館が「ファックス」を選んでいる。

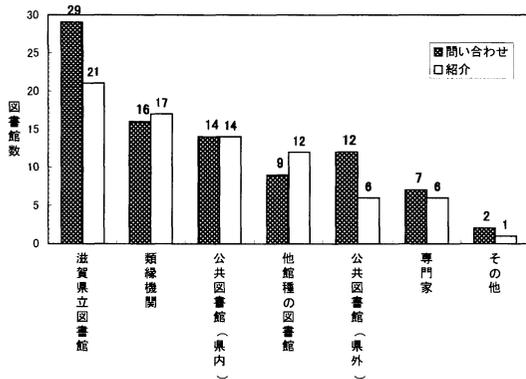
『日本の図書館』の「参考業務受付件数」における受付方法ごとの数値を見ると（第4表参照）、全体としては「電話」と「文書」による数値が低く、「口頭」による受付件数が圧倒的に多かった。

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

第5表 図書館として回答している質問

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

n=30



第3図 未解決問題において問い合わせるあるいは紹介する図書館・類縁機関(n=30)

その中で、「電話」あるいは「文書」による受付件数が、「口頭」よりも多数値を記録している図書館が2館あった。これらの館には、実地調査で尋ねられる範囲でその原因を尋ねた。

1館では「電話」によるレファレンス質問の件数の数値について明確な説明を受けることはできなかった。またもう1つの館では、図書のリクエストと所蔵調査を「電話」の項目として数えているという回答であった。この館ではまた、「文書」によるレファレンス質問の件数が「口頭」よりも多かったが、その理由は館内で受け付けた、図書の予約とリクエストを「文書」に含めているからということであった。

ホームページやEメールを利用してアクセスを提供している館は、まったくなかった。

4. サービス内容についてのPR

第8表に示すように、「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知らせています

第6表 配布物による利用案内

種類	図書館数
リーフレット	24
一枚もの	8
パンフレット	8
その他	1

n=30

第7表 グループ対象の利用案内

	はい	いいえ	その他	計
図書館数	23	5	2	30

か」(設問5)という問いには27館が「はい」と答えている。PRの方法としては、第9表に示したように26館が「利用案内のしおり」を選んでいる。次いで「館内の掲示」、「自治体の広報誌」、「館報」、「有線放送」の順に選ばれている。

実地調査においてそれぞれの項目の実物を確認したところ、サービスについていずれかに明記してあった館は26館あった。これらの中で、レファレンスサービスについて最もよく述べられていたのは、「利用案内のしおり」であった。さらにこのうちサービス内容や具体的なサービスの利用方法について説明があった館は9館あった。全体的には「調べもののお手伝いをします」といった簡単な内容が多いが、中には参考図書の説明や図書館に必要な資料がない場合の対応、レファレンス質問を受け付ける方法等についても記載している館が数館あった。

第8表 レファレンス・サービスのPR

	はい	いいえ	不明	計
図書館数	27	2	1	30

第9表 PRの方法

	図書館数
利用案内のしおり	26
館内の掲示	9
自治体の広報誌	8
館報	4
有線放送	4
その他	1

n=27

C. 情報源

1. 参考図書

参考図書の配置については、第10表に示したように一般の図書と別置している館が25館で最も多い(実地調査)。ただし一応別置と判断した館でも、複本を一般書架に排架していたり、あえて一部を一般の図書として一般書架に排架しているという館も含まれている。「一部混排」は、別置はしているが特定の分野の参考図書を一般書架に排架している場合、ここに入れた。参考図書を主題ごとの一般書架に排架する理由は、調べものがある場合、利用者はまず主題ごとの一般書の書架に足を運ぶことが多いため、一般書架の同じ主題の図書と並べて置かれていた方がよく利用されるであろうと考えられているからである(実地調査)。

次に、参考図書のラベルはすべての館がNDC分類による請求記号を基本としており、たいいていラベルによって貸出のできる資料とできない資料の区別ができるようになっていた。また参考図書の排架方法は、排列が変えられている館もあったが、基本的にはすべての館が、NDCによる排列を採用していた(実地調査)。

第11表は、参考図書の貸出について調べた結果である(実地調査)。「原則不可」の17館には一夜貸しによって貸出をしている館も含まれている。また「可」は、ほとんどの図書は貸出してい

第10表 一般図書との別置

	図書館数
別置	25
一部混排	7
すべて混排	1
計	33

第11表 参考図書の貸出

	図書館数
原則不可	17
可	8
一部可	5
すべて可	3
計	33

るが、ごく一部貸出していない図書がある場合や、貸出期間に多少の制限を付けて貸出している場合、ここに入れた。細かい対処の方法は館ごとにかんがりの違いがあったが、制限のある場合も含めほぼ半数の館で参考図書の貸出が行われており、全体として、利用者が参考図書を借りられるように配慮がなされていると考えることができる。ただし、県内において比較的規模が大きな図書館では、参考図書を貸出している館は少なかった。

2. パンフレット・リーフレット類

パンフレット・リーフレット類は、本では入手の難しい地域の情報を得るための貴重な情報源である。「地域の機関等が発行するパンフレット類を収集し、閲覧できるようにしていますか。」(設問10)という質問に対しては、第12表に示すように、「手に入ったものは閲覧できるようにしている」を選んだ館が最も多く18館で、「範囲を決めて収集し、閲覧できるようにしている」を選んだ館がそれに次いで多く10館だった。

この2つの選択肢の間には著者の意図としては大きな違いがあった。範囲を決めて収集するということは、単に自治体や地域の各機関から配布される資料を整理して提供するだけでなく、地域

第12表 パンフレット・リーフレット類の収集・提供

	図書館数
手に入ったものは閲覧できるようにしている	18
範囲を決めて収集し、閲覧できるようにしている	10
収集していない	0
その他	2
計	30

や対象とする機関等、図書館で必要な資料の範囲を決め、依頼しなければ送らないという機関であれば依頼をしてでも収集し、逐次刊行物であれば最新の号を提供する、という意味でたずねた。しかし、「範囲を決めて収集し、閲覧できるようにしている」の項目を選んだ館でも実地調査で資料を見る限りは「手に入ったものは閲覧できるようにしている」を選んだ館とあまり変わらない資料しか置かれていない館がかなりあったように見受けた。この選択肢の文章から、著者の意図した違いがあまり理解されなかったようであった。

これらの資料の整理、提供方法については、件名ごとに探せるようインフォメーション・ファイルを作成して提供している館もあれば、発行機関ごとにファイルに分けて提供している館もあり、館ごとにかなり違いがあった。また利用者が知りたい内容について、それらの資料の中から探し出すことができるように整理をすることは難しいようで、図書館員の間からは整理方法について悩む声が多く聞かれた（実地調査）。

3. 新聞・雑誌

「新聞や雑誌の切り抜きはしていますか」という問いに対しては、「はい」と答えた館が20館あり、3分の2の図書館が記事の切り抜きを行っていた（設問11）。ただし、「いいえ」と答えた館の中には、滋賀県立図書館が作成している新聞記事索引を利用して、自館で切り抜きをする代替をしているという館もあり、全体としてはほとんどの館が何らかの形で記事を提供できるようにしていることが明らかになった。切り抜きの内容として

は、20館中19館が「地域」を選び、次いで9館が「図書館」、5館が「出版関係」を選んでいる。

切り抜きは、たいてい日付順にスクラップブック等に貼って提供されていた。また、これらの館の中には、地域に関わる記事を館内に掲示をしている館が数館あった（実地調査）。

4. 検索手段の整備

図書館内の資料を検索する手段である蔵書目録の形態について、各館で調べた結果が第13表である。蔵書目録の形態としては、OPACのみを提供している館が20館と最も多く、カード目録のみの館が3館あった。これらのOPACのインターフェイスはどの館でもほぼ同じで、書名と著者名からの検索ができるようになっている。また、第14表に示すように、OPACを提供する利用者端末の台数は、1台しかない館が最も多く、半数を超えている（実地調査）。

次に自館以外の資料を検索する手段である他図書館の蔵書目録としては、各図書館の利用者が直接利用できるものはごく限られた冊子体を除いてはほとんどなかった。市町村立図書館で最もよく利用されている蔵書目録は滋賀県立図書館のオンラインによる蔵書目録である。これは協力貸出用の「書誌情報検索システム」として提供されており、事務用として各館で利用されている。協力貸出は、書誌データの利用できる端末からも直接申し込むことができるし、そこからタイトルを絞れない場合には、電話やFAXによっても申し込むことができる。さらに必要な資料を県立図書館が所蔵していない場合は、県立図書館が他府県立図書館や国立国会図書館の所蔵について調査することになっている（実地調査）。

「滋賀県立図書館のオンラインによる書誌情報検索システムを利用していますか」（設問13）という問いに対しては、30館中27館が「はい」と答えている。残りの3館は、まだコンピュータを導入していないためシステムを利用することはできないが、電話やファックスのやりとりによって協力貸出や協力レファレンス等の支援を受けている。

第13表 蔵書目録の形態

目録の種類	図書館数
カード目録	3
OPAC	20
OPAC+カード目録	2
OPAC+冊子体目録	2
OPAC+カード目録+冊子体目録	1
なし	5
計	33

第14表 利用者端末の台数

端末の数	図書館数
1	14
2	7
3	1
4	2
5~	1
計	25

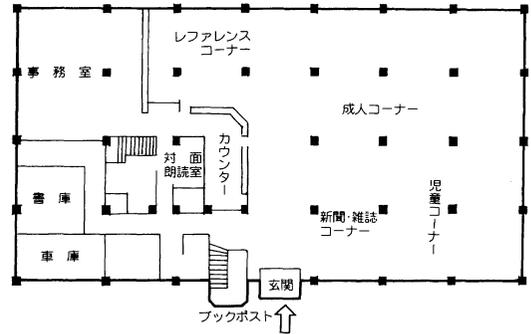
レファレンスツールとしてインターネット等のネットワーク情報源を利用しているかという質問(設問14)では、「はい」が1館、「いいえ」が28館、「不明」が1館であった。「はい」と答えた1館では事務用のコンピュータでインターネットが利用できるため、レファレンス質問に答える際にもツールとして利用していた。またその他でも、近々導入する予定があるという館が数館あった。

D. 環境

1. サービスポイント

実地調査でサービスポイントの位置を調べた結果、まず一般の図書を排架する書架と同じ階に、参考図書室や参考図書を排架するコーナーのある館が28館あり、それぞれ階が分かれている館が5館あった。

階の分かれている5館のうち3館は参考図書室が完全に独立しており、職員が常時カウンターにいる。これは皆、滋賀県内においては、比較的規模の大きな図書館であった。同じフロアに参考



第4図 参考図書を排架するためのコーナーの例 (文献53のp.31から引用)

図書室や参考図書を置くコーナーのある図書館の、それらのカウンターとの位置関係は、例えば第4図⁵³⁾が示すように、ほぼ半数が隣接していた。

2. 窓口

カウンターにレファレンス質問を受け付けるための独立した窓口があるかどうかを調べたところ、独立した窓口がある館は5館で、これらの館は比較的規模の大きな都市部の図書館であった。残り28館のうち、窓口に表示をつけて他の業務と兼用の窓口であることを示している館が16館、まったく表示をしていない館が12館あった。

具体的な表示を確認した結果としては、第15表に示したように表示のあった21館のうち、「相談」あるいは「そうだん」等としている館が12館でほぼ半数であった。「レファレンスサービス」あるいは「レファレンス」という言葉を表示として使っている館は、5館と少なかった(実地調査)。

3. 参考図書室

参考図書を排架する独立した部屋やレファレンスコーナーがあるかどうかを調べたところ、33館中6館が独立した参考図書室を置いていた。参考図書室が独立している6館のうち、職員が常に参考図書室内のカウンターにいる館は3館あった。これらの館は県内では比較的規模の大きな市立図書館である。参考図書室ではなく、レファレンスコーナーに参考図書を排架している館は33

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

第15表 窓口の表示

窓口の表示	図書館数
相談/そうだん等	12
レファレンス/レファレンス・サービス	5
案内/あんない等	2
その他	2
計	21

館中26館で、多くの中小規模の図書館はたいてい参考図書を排架するコーナーを設けていることがわかる。また、参考図書室やコーナーに、参考図書を利用するための専用の机と椅子のある館は33館中27館あった（実地調査）。

E. 職員

1. 継続教育

「職員にレファレンス業務について研修の機会がありますか」という質問に対して30館中23館が、「はい」と答えている（設問16）。そのうち「それはどのような機会ですか」という問いでは、「県立図書館による研修」が最も多く23館中22館が回答として選んでいる。その他では、「館内の研修」が4館、「館外の研修（県立図書館以外による）」が10館、「グループ等の勉強会（勤務時間外）」が1館となっている。またその頻度は、「県立図書館による研修」、「館外の研修（県立図書館以外による）」が年1,2回、「館内の研修」は週2回から年1回程度と幅があった。「グループ等の勉強会（勤務時間外）」は、年12回となっていた。

2. 業務規程等

「貴館で行っている業務について規程している文書にはどのようなものがありますか」という質問では、図書館運営方針のある館が16館、業務規程のある館が9館、スタッフマニュアルのある館が8館となっている（設問24）。実地調査においてできる限り現物を確認したところ、レファレンスサービスに限った内容のものはなかった。ただし、図書館運営方針の中で、半数近くはレファレンスサービスについての記述があった。これら

の文書の中には『市民の図書館』⁵⁴⁾ や、『中小都市における公共図書館の運営』⁵⁵⁾（以下『中小レポート』）を挙げて、その位置づけの根拠としている館が多く見られた。また直接書名を挙げていなくても、表現からそれらを根拠としていることが判断できるものもかなりあった。図書館運営方針があると答えている館の文書には、1年単位で作成する運営目標の文書や、キャッチフレーズのような簡潔な文書で利用者にアピールする形のもの等、様々な形のものがあった。業務規程については、多くの図書館が管理運営規則のある場合に選んでいるようだった。

また、業務内容について成文化されたものがあった方がいいかという質問の項目では、「あった方がいい」が22館、「特に文書がなくても困らない」が5館、「その他」が3館と、大多数の館が何らかの形でサービスについて成文化されたものを必要と考えている（設問25）。

F. 評価

1. 統計

『日本の図書館』の調査で毎年求められる項目以外に、各館でレファレンスサービスに関して取られている統計としては、参考図書の冊数を挙げている館が2館あるのみであった（設問18）。「レファレンス質問について統計はとっていますか」という問いには、「はい」と回答した館が30館中14館で、ほぼ半数がレファレンス質問の統計をとっていることになる（設問17）。次に統計をとっている14館のうち、統計をとるレファレンス質問の定義を決めている館は、7館でちょうど半数であった。その定義の内容としては、第16表に示したように7館すべてが探索質問である「幾種類かの資料を調べる必要があるような質問」を、5館が即答質問である「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」を選んでいる。一方残り半数の7館は、レファレンス質問の統計をとってはいるが質問の定義は決めていない。

第16表 統計をとるレファレンス質問の定義

質問の定義	図書館数
館内の施設に関する質問	0
資料の利用方法に関する質問	1
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	5
幾種類かの資料を調べる必要があるような質問	7
読書資料の選択についての質問	2

n=7

2. 記録

「レファレンス質問を処理する際に使った資料等について、記録をとっていますか」という質問に対しては、30館中16館が「はい」と答えている（設問20）。これらの館が記録しているレファレンス質問は、第17表に示すように「繰り返し尋ねられると予想される質問」と「回答に時間がかかった質問」に集中している。また半数近くの館が、記録する質問は主なもののみであると答えている。

記録の利用方法としては、第18表に示すように数値がばらつく結果となった。最も多いのは、「統計に利用」、次いで多いのは「カード化してファイル」と「フィードバック」である。実地調査の際に記録票を集めたところ、記録票はA4からA5の用紙1枚分で、書式には、質問の要旨、回答の要旨、使った資料や紹介先等の記録が主に含まれていた。またその他に、質問の方法、質問内容の簡単な分類、質問者の年代、かかった時間等についても記録をしている館がある。その他に、レファレンス質問をクイックレファレンス（即答質問）と一般的なレファレンス質問とに分けて記録している館が2館あった。

G. 図書館の認識

1. レファレンス業務の範囲

何をレファレンス業務と考えているかを問う質問では、第19表に示すように、「特に決めていない」と答えた8館を除いて、ほとんどの館が「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」である即答質問と、「幾種類かの資料を

第17表 記録する質問の種類

質問の種類	図書館数
すべて	1
主なもののみ	7
質問の内容による	3
繰り返し尋ねられると予想される質問	11
回答に時間がかかった質問	11

n=16

第18表 記録の利用

利用方法	図書館数
統計に利用	6
カード化してファイル	5
フィードバックに利用	5
業務の引継ぎに利用	3
その他	3
事例集を作成	1

n=16

調べる必要があるような質問」である探索質問への回答を挙げた（設問21）。それ以外の項目では、「資料の探し方・調べ方の案内」をほぼ半数の11館がレファレンス業務と考えている。また読書案内である「読書資料の選択についての質問への回答」をレファレンス業務として選んだ館が8館ある。残りの項目は館ごとにかかなりの違いがある。

また案内質問と言われる「館内の施設に関する質問への回答」と「資料の利用方法に関する質問への回答」をレファレンス業務と考えていると答えた館はそれぞれ2館と6館で非常に少ない。

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

この質問項目は、「貴館で行なう図書館サービスのうち」という設定をしているために、調査対象館において行われていない業務については、選ばれていないという不備がある。つまり、この結果はあくまでも実際に行なわれている業務の範囲で何がレファレンス業務と考えられているかに限られている。

第19表 レファレンス業務の範囲

質問項目		図書館数
質問回答	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

「特に決めていない」を除いてn=22

2. レファレンスサービスの位置づけ

第20表は、「貴館ではレファレンスサービスをどのようにお考えですか」と質問して、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のかをたずねた結果である(設問22)。ここでは、30館中26館が「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」を選んでいる。

またこの選択肢のうち、「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」の項目を選んだ3館のうち2館から回収した調査票には、この選択肢の文章のすべてに賛成できるわけではないといった趣旨で、自館のレファレンスサービスに対する考え方が記されていた。また、不明として集計した1館も、適当な選択肢がないという意味合いの書き込みをしていた。

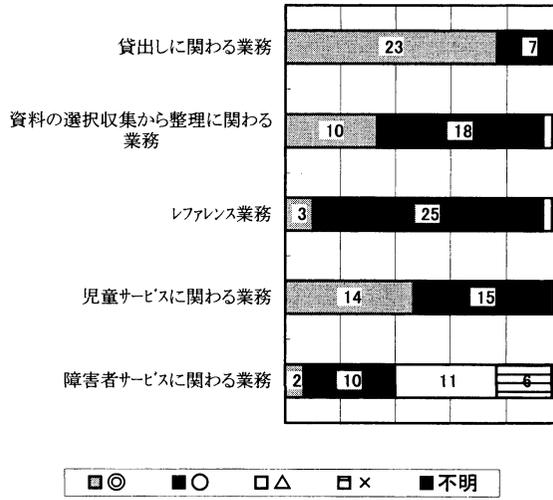
3. 重点的に行われている業務

「貴館で現在どのような業務を重点的に行っていますか」という質問に対しては、第5図に示す結果となっている(設問23)。ここでは、「貸出しに関わる業務」を重点的に行っていると考える館が23館と圧倒的に多い。「レファレンス業務」については、重点的に行っているを選んだ館が3館と非常に少ない結果となっている。ただし25館が「普通」を選んでいる。

G節1項に示したように、調査対象館がレファ

第20表 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



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

第5図 重点的に行われている業務

レンス業務であると認識している業務には違いがある。それゆえこの質問に答える際に調査対象館が各項目の業務として想定している業務内容にも違いがある。しかしその違いを反映した調査結果は、今回のような調査票による限られた質問項目のみから得ることは難しい。そのため今回の調査では、調査対象館それぞれがレファレンス業務と考える業務をその図書館の中でどのように位置付けているか、を知ることに焦点をあてた。従って調査結果を解釈する際にはその点の配慮が必要である。

IV. 調査結果の分析と考察

この章では、III章の調査結果を、II章で設定した調査項目に沿って考察し、特徴的な点を明確にしたい。

A. カテゴリーごとの分析と考察

1. サービス

質問回答については、第5表からわかるようにほとんどの館が、設問7の選択肢に挙げた各質問に答えることを図書館の業務として行っている。また、図書館へのアクセス方法についても、多く

の館が電話や郵便、ファックスという方法を用意している。ただしこれらの結果に対して、『日本の図書館』の1996年版から1998年版における「参考業務受付件数」のそれぞれについての数値を見る限り、「口頭」の受付件数に対して、ほとんどの館の「電話」、「文書」の受付件数は非常に低い数値にある(第4表参照)。つまり、図書館としてはこれらの方法でもサービスを行っているとしているが、実際には利用者にはあまり利用されていないことがわかる。電話やファックス、郵便等によるアクセスを提供していることを、利用者には積極的に示していないため、実際にはあまり知られておらず、利用されていないことが推測できる。

グループを対象とした利用案内は、大多数の館が行っていると回答している。その内容としてほとんどの館が小学校3年生の社会科見学を挙げている。これは、学校にとっても図書館にとっても例年の行事となっていることが多かった。一方で図書館が利用者を募って行う形態の利用案内は、ほとんど行われていないことが明らかになった。利用案内は、利用者の質問に端を発して、個人に対して行われていることが推測できる。

公共図書館では専門図書館や大学図書館に比

べ、利用者の要求は多岐にわたる。しかし、各館がそれらすべてに応えられる資料を揃えることは困難であるため、所蔵する資料のみで回答できないケースが多々発生する。調査対象館では、自館の資料によって解決できない場合には、ほとんどの館が県立図書館を始め、他の図書館や類縁機関に問い合わせや紹介をするという体制を確立していることが明らかになった（第3図参照）。この結果は、県立図書館がその方針として掲げてきた、市町村立図書館に対する援助がうまく機能していることを示すものとなった⁵⁶⁾。

しかし、アクセス方法についての調査結果から顕著のように、図書館で行っているこれらのサービスについて、利用者に明示することに関しては消極的である。レファレンスサービスの具体的なサービス内容や利用方法等は、利用案内以外の媒体ではほとんど示されておらず、利用者がサービスについて知る機会は概して用意されていなかった。利用案内のしおりの場合、たいてい登録時にしか見られることはない。また、紙面が限られているために内容も限られている。つまり、図書館ではどのようなサービスが行われているのか、どのようにして利用できるのかが、全体として利用者に対して十分には示されていなかった。

2. 情報源

現在、調査対象館においてレファレンスサービスを行うにあたっての中心的な情報源は参考図書である。参考図書の排架は、多くの館で基本的には別置となっていた（第10表参照）。ただし「一部混排」も含め、部分的には同じ主題の一般書架に排架している館も多かった。また、規模の比較的大きな図書館ほど別置の程度が進んでおり、図書館という場所で参考図書を使って調べものをするに、より重きを置いていることが窺えた。

参考図書の貸出は、特に県内においては中小規模の図書館で、何らかの形で貸出すことができるよう配慮がなされている館が多かった（第11表参照）。これは、利用者が図書館という場所で調べるだけでなく、資料によってはその他の資料とともに家に借りて帰って利用することを想定してい

るからであろう。

以上のことから、県内で比較的規模の大きな図書館、特に市立図書館では、図書館という場所で調べものをするを図書館の機能と考える傾向にあり、中小規模の図書館では参考図書も一般の図書同様、借りて帰るといった利用形態を勧める傾向にあるということがわかる。

その他の情報源である、パンフレット・リーフレット類については、多くの図書館で収集されており、収集されている資料に大きな差は認められなかった。それらの資料は、それぞれの館で独自に分類され提供されているが、整理や提供の方法は館ごとにより異なっていた。実地調査の結果からは、整理方法の難しさについて耳にすることが多く、整理方法について問題を抱えている図書館が多いことも明らかになった。

新聞の切り抜きについては、ほとんどの館が何らかの形で記事を提供する方法を用意していた。記事の内容としては、地域に関するものが最も多かった。このことから、多くの館が地域に関する情報源として新聞記事の切り抜きが必要であると考え、提供していることが明らかになった。

次に館内の資料を検索する手段である蔵書目録としては、併用も含め33館中25館がOPACを提供していた（第13表参照）。1993年に滋賀県内で行われたアンケート調査⁵⁷⁾では、21館中カード目録のみの館が11館で、OPACのみの館が4館だった。コンピュータの導入が進み、カード目録や冊子体目録等旧来の目録と併用している館も含め、目録はカード目録からMARCに移行していることが窺える。

しかしこれらのOPACは、ほとんどの館で書名と著者名からの検索しかできなかった。また、OPACを採用している館のうち利用者端末の台数は半数以上が1台である（第14表）。これらの状況から、多くの館で利用者が調べるといった行為に対する基本的なツールである目録が十分に整えられているとは言えない状況にあるということが明らかになった。

自館外の情報源としては、滋賀県立図書館の蔵書の書誌データがほとんどの館の端末から利用で

きるようになっている。各市町村立図書館は、自館で利用者から受けたレファレンス質問の回答に必要な資料を所蔵していない場合、県立図書館に依頼して必要な資料を「書誌情報検索システム」を通じて、簡単に取り寄せることができる。さらに必要な資料を県立図書館が所蔵していない場合は、県立図書館が他府県立図書館や国立国会図書館の所蔵について調査するというような段階を踏んだ協力体制が、実際に円滑に機能していることが窺えた⁵⁸⁾。ただし、県立図書館の書誌データが利用できる端末は、事務用の端末に限られているため、利用者が自分で調べるということはできない。

ネットワーク情報源については、利用していると答えた館は、1館のみであった。実地調査の際に、導入を予定しているということを知った館は数館あった。このことは、調査対象館が、ネットワーク情報源の扱いに関して過渡期にあるものの、まだ取り組むにはいたっていない現状を表している。

3. 環境

調査対象館では、同じ階の同じ空間に参考図書書を排架するレファレンスコーナーと一般図書の書架があるという形が最も多かった。県内で比較的規模の大きな市立図書館では、参考図書室が独立している館や、さらに職員が常に参考図書室内のカウンターに常駐している館もあった。調査対象館はいくつかの大規模館を除くと全体的に見て中小規模の図書館が多いためか、コーナーとカウンターの位置関係はほぼ半数が隣接している。図書館の規模が小さい場合、コーナーとカウンターが隣接している方が、資料はカウンターでの対応の中でも効率よく活用されているように見受けられた。

レファレンス質問を受け付ける窓口については、独立した窓口のある館は比較的少なく、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表示している館は半数以上あった。表示がない館は、規模の小さな図書館に多かった。利用者は一般的にレファレンス

サービスについて知らないことが多い。表示がないとサービスについて知らない利用者はカウンターで図書館員に質問をしにくいのではないだろうか。

4. 職員

レファレンス業務に関する研修の機会については、大多数の館があると答えている。これらの館のうち、ほとんどの館が県立図書館による研修を選んでいる。これは県立図書館が毎年実施する現任者研修、すなわち、県内の市町村立図書館の図書館員を対象に行われている「図書館職員専門講座」である。ここ数年間は講義形式の前期3日間(12コマ)と実践的なテーマを設けてグループ討議やグループ発表を行う後期2日間の日程で行われている。平成10年度は「レファレンスサービスの実際」というテーマで後期講座が行われた。ただし、毎年レファレンスサービスがテーマの一つとして取り上げられるというわけではないし、図書館によっては、すべての日程を通して1人の図書館員が出席できているわけでもないようである。その他では、館内の研修や館外の研修(県立図書館以外による)、グループ等の勉強会(勤務時間外)を選んだ館も数館ずつある。これらの結果からは、多くの館が県立図書館による研修に頼っているということと、館ごとに研修の機会には差があるということがわかる^{59), 60)}。

図書館で行うサービスについて指針となる文書や、その具体的な業務内容に関する規定としては、図書館運営方針のある館が半数あり、業務規程やスタッフマニュアルのある館が3分の1近くあった。ただし、実地調査で確認できた中では、これらの中にレファレンスサービスに限った内容のものはなかった。

運営方針として挙げられていた文書の中には、レファレンスサービスについての記述のあるものは半数ほどあった。ただし、その記述の有無や内容と、『日本の図書館』における参考業務の件数や、今回の調査におけるレファレンス業務に対する認識、業務の幅広さ等との関係はみられなかった。つまり、これらの文書の記述は、実際の業務

に特に影響を与えていなかったと考えられる。

調査結果から、大多数の館は業務内容について成文化されたものが必要であると考えていることが明らかになったが、実際にはそれを持っている館は少なかった。滋賀県内では、分館のある自治体は1館しかなく、司書の専門職制度が確立されている自治体が多いため、職員の異動はあまりない。つまりこれらの回答からは、新人を除くと職員の入れ替わりにとって必要な文書というよりは、現職の職員にとってサービスの根拠となる文書が必要であると考えられていることが推測される。

5. 評価

レファレンス質問への回答は、ほとんどの館が行っているが（第5表参照）、レファレンス質問の件数について統計をとっている館は全体のほぼ半数であった。統計をとっている館のうち、統計をとるレファレンス質問の定義を決めている館はさらにその半数であった。その定義としては、即答質問、探索質問が中心となっている（第16表参照）。つまり、統計をとっている館のうち半数が定義を決めておらず、決めている館でも館ごとにその定義に違いがあり、統一された定義にはなっていない。それゆえ数値からその館の経年変化を見ることはできるが、他館とその数値を比較することはできない。

レファレンス質問を処理する際に使った資料等についての記録は、ほぼ半数がとっていると答えている。このうち記録する質問の種類としては、「繰り返し尋ねられると予想される質問」と「回答に時間がかかった質問」に集中している（第17表参照）。利用方法としては、統計への利用が最も多い。記録票は、統計の材料としても利用できる形をとっている館が多いため、それらの館における統計の件数は実際の質問よりも当然少なく数えられていることが推測される。これらの結果から、記録は後に同じような質問があった場合の参考にしたり、足りない蔵書を補ったりすることによって、レファレンス質問への回答の質を改善するために作成されていると考えられる。

6. 認識

各館が自館で行っている業務のうちレファレンス業務であると考えているのは、特に決めていないと答えている8館を除くと、質問回答のうちの即答質問と探索質問への回答が中心となっている（第19表参照）。一般的にもレファレンス質問とはあまり考えられていない案内質問への回答については、第5表で示したようにたいいていの館で回答はしているが、これらをレファレンス業務と考える館は少ないこともわかる。ただし、前述のとおり、この結果は実際に回答館が行っている業務に限られている。

また図書館サービスにおいてレファレンスサービスをどう位置づけているかという点、大多数の館が「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」という項目を選び、レファレンスサービスを図書館サービスの中で重要なサービスとして認識していることがわかる（第20表参照）。

「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なうべきである」という項目を選択した館も、選択肢をこの中から選ばなかった館も、調査票に書かれたコメントから、レファレンスサービスも貸出サービスも図書館サービスとして重要ではあるが、貸出があらゆるサービスの基礎である、という『市民の図書館』に基づく考え方を強く意識していたものと考えられる。「貸出しを充実させてから…」という表現にはひっかかるが、「貸出しサービスという基礎の上にある」という部分を尊重したためこのような選択になったものと受け取ることができた。このような結果になったのは、『市民の図書館』でいうところの「質問回答」は行っているが、「調査研究への支援」については積極的には行っていない、あるいは中小図書館ではあまり必要ではないと考えたためかもしれない。

一方設問23において、「レファレンス業務」を重点的に行っていると答えた館は3館となっており、「貸出しに関わる業務」、「資料の選択収集か

ら整理に関わる業務」,「児童サービスに関わる業務」に比べると,重点的に行っていると考えている館が非常に少ない(第7図参照)。つまり調査対象館は,自館の考えるレファレンス業務の重要性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」,「資料の選択収集から整理に関わる業務」,「児童サービスに関わる業務」と比較して,重点的には行えていないと考えていることがわかる。ただしこの設問では,25館がレファレンス業務について「普通である」を選んでおり,既にI章で述べたように公共図書館におけるレファレンスサービスは全体的には活発ではないと言われているものの,調査対象館の図書館ではそのような意識をあまり持っていないということもわかる。

B. まとめ

ここでは,今回の調査で設定した調査項目を枠組みとして,核となる業務,消極的な業務,図書館サービスにおけるレファレンスサービスという観点から考察をまとめる。

今回作成した調査の枠組みは,前述のとおりテキストブック等の理論書によっている。そして調査対象館が何をレファレンス業務と考えているかとは関係なく,調査対象館で行われている図書館業務を今回作成したレファレンス業務の枠組みに照らして現状を把握するという方法をとった。しかしすでに述べたように,調査票の不備から調査対象館が実施していない業務は,回答においてレファレンス業務の範囲に含まれなかった可能性がある(設問21)。また重点的に行われている図書館業務に対する図書館の認識について問う質問で,レファレンス業務という言葉を使ったが,何をレファレンス業務と考えるかを統一することはできないため,厳密にいうとすべての図書館がレファレンス業務といった場合に同じ業務をイメージして回答しているわけではない。以上の点を考慮に入れた上で結果を解釈しなければならない。

調査項目に設定したレファレンス業務のうち,調査対象館のレファレンス業務として核となっていたのは,利用者から寄せられた質問への回答を

中心とした業務であった。これは,ほとんどすべての図書館が質問回答を行っているという調査結果からも,各図書館の考えるレファレンス業務の範囲についての調査結果からも言えることである。さらに自館の資料のみでは解決できないような質問への回答には,県立図書館を始めとして他図書館や類縁機関に,問い合わせ,紹介をする体制が県立図書館を中心に整っており,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明らかになった。

一方,調査対象館において,比較的行われていなかった業務について述べたい。調査対象館が概して消極的であったのは,調査項目のうちの間接的な業務であった。例えば蔵書目録や窓口の表示等,利用者が図書館で調べものをするための環境が十分に整備されているとは言えない状態にあった。その他に,レファレンスサービスについてのPRは,多くの館が利用案内のしおりの中で簡単に示しているだけであり,利用者が図書館の行っているサービスやその方針等について知ることのできる機会が十分には用意されていない状態にあった。つまり,図書館ではどのようなサービスを受けることができるのか,どのようにして利用できるのか,等について利用者が知ることが難しい状況にあった。

また,各館でレファレンスサービスの指針となるような文書があまり作成されていなかった。強いていうならば,それは『市民の図書館』や『中小レポート』であり,それらの一部が運営方針などの文書に引用されていることは多かった。レファレンスサービスの理念や業務の範囲,実際の業務の手順について書かれた文書は,その図書館で働く図書館員が何のために何をすべきかについて共通の認識を持って働く上で重要である。またそれらを維持していく上でも必要なものであろう。ここでいうその文書が,業務規程であり,スタッフマニュアルである。これらがあまりないということからは,一定の質のサービスを維持していくことが難しいことが推測される。またこれまでの蓄積を形にしていけないのであれば,今後人の異動などによってそれが失われてしまう可能性も

ある。逆にまだそれだけの蓄積が築かれていないという見方をすることもできる。

この他に取り組みの少なかった調査項目として、ネットワーク情報源の利用や、レファレンス質問を受け付ける手段としての e-mail の利用など、電子形態のツールを利用したサービスについても挙げることができる。ただしこれらについては、既に述べたように過渡期にあるサービスであり、今後これらへの取り組みは進むことが予想できる。

以上をもとに図書館業務におけるレファレンスサービスの位置という観点から考察をまとめる。

調査対象館におけるレファレンスサービスは、

- 1) 図書館で実際に行われ、認識されているレファレンス業務は、質問回答に関わる業務が中心である。
- 2) 利用者にサービス内容を示したり、利用者の調べやすい環境を整える業務に関しては概して消極的である。
- 3) 大多数の図書館が、レファレンスサービスを重要な機能として認めているにもかかわらず、図書館業務全体の中では重点とはなりえていない。またテキストブックなどに記述されている業務内容に照らすと、レファレンス業務として実施されている業務には偏りがある。

ということができる。

V. おわりに

本稿では、滋賀県を事例として、日本の公共図書館におけるレファレンスサービスの現状とその特性について考察してきた。今回行った調査は、一地域に限ったものであり、結果を普遍化することはできない。しかし、滋賀県の公共図書館は、一定の評価を得ている地域であり、従って公共図書館先進地域におけるレファレンスサービスの現状とその特性の一部が明らかになったものと考えられる。

今後の課題として、他地域の公共図書館ではどのようなレファレンスサービスが実施されているのか、規模の異なる公共図書館ではどうなのか、といったことについてもさらに調査し、現状の把握をよりの確に行える材料を収集していく必要がある。

最後に、本研究を進めるにあたりご指導いただいた愛知淑徳大学文学部図書館情報学科の長澤雅男教授と慶應義塾大学文学部図書館・情報学科の田村俊作教授に心から感謝の意を表します。また、調査に際しご協力くださった滋賀県の市町村立図書館の皆様に対し、深く感謝いたします。

注・引用文献

- 1) 例えば、「図書館の情報化の必要性とその推進方策について―地域の情報化推進拠点として―(報告)」(生涯学習審議会社会教育分科審議会計画部会図書館専門委員会編. 図書館雑誌. Vol. 92, No. 11, p. 1032-1037. 1998) では、“今後の高度情報通信社会においても、図書館は、電子化された情報に対する住民のニーズに対して、適切に対応していくことが求められる。資料や情報の提供というサービスを通して、人々の様々な活動を支援してきた図書館は、地域の情報拠点として、電子化された情報を含めた幅広い情報を提供するとともに、人々の情報活用能力の育成を支援する体制をも整備する必要がある。”と述べられている。
- 2) 長澤雅男. レファレンスサービス：図書館における情報サービス. 東京, 丸善, 1995, 245 p.
- 3) 文部省. 新しいメディアにチャレンジ：公共図書館の情報サービス実践事例集. 東京, 第一法規, 1998, 153 p.
- 4) 例えば、日本図書館協会によるホームページの、“公共図書館 Web サイトのサービス” (Retrieved November 26, 2001 from the World Wide Web: <http://www.soc.nii.ac.jp/jla/link/public2.html>) では、地域の新聞記事が検索できるツールを提供としている図書館や、インターネットでレファレンスサービスを受けることができる図書館をリストに挙げている。ただしいずれも全体からみるとごく少数の図書館である。
- 5) 文部省編. 社会教育調査報告書昭和 38 年度. 東京, 文部省, 1964, 178 p.
- 6) 松岡要. “文部省『社会教育調査報告書』図書館調査項目の変遷”. 現代の図書館. Vol. 36, No. 3, p. 137-141 (1998)
- 7) 調査票は、1956 年から毎年『日本の図書館』の

- 中で公表されている。この調査票中のレファレンスサービスに関する項目としては、1968年に1年限りで相互協力の中に初めてレファレンスサービスの項目が登場する。そして1969年、「参考事務取扱い件数」として、「文書・電話・口答」の項目が調査票に初めて加わる。また1981年には、現在とはほぼ同じ「参考業務」の「実施・未実施」、「ルーム・コーナー・デスクのみ・カウンター」、「専任職員の数・兼任職員の数」の項目がそれに加わる。ただしこれらの項目はいずれも調査票にあるのみで、調査結果は公表されていない。最初に公表されたのは1953年の1年限りで、参考業務の専任司書の有無についての項目であった。その後1984年、ようやく都道府県立図書館のみ調査票にあるすべての項目が別表として公表されるようになった。市町村立図書館の数値については1996年「公共図書館における各種業務とコンピュータの利用状況」の表中に「参考業務受付件数の合計」の1項目が加わり、ようやく都道府県立図書館だけでなく市町村立図書館の数値が公表されるようになった。また、1996年版からは、フロッピー・ディスク版も提供されるようになった。その中には冊子体では公表されていない項目もすべて公表されているため、1996年より調査項目にあるすべての項目が公表されたことになる。
- 8) 糸賀雅児。“図書館における統計と評価”。現代の図書館。Vol. 31, No. 1, p. 3-10 (1993)
 - 9) 日本私立大学協会図書館学文献目録編纂委員会編。図書館学関係文献目録。東京、日本私立大学協会、1971, 257 p.
 - 10) 深井人詩, 日黒總子編。図書館情報学研究文献要覧。東京、日外アソシエーツ, 1983-1993, 2冊。
 - 11) 国立国会図書館逐次刊行物部編。雑誌記事索引人文・社会編。累積索引版。東京、日外アソシエーツ。
 - 12) 参考事務研究会とは、日本図書館協会公共図書館部に1958年に発足した参考事務分科会が当時毎年開催していた研究会である。この参考事務研究会の記録資料は、日本図書館協会公共図書館部会事務局等によって開催された年に発行されている。
 - 13) 富山県図書館協会研究委員会編。いま、とやまの図書館は：富山県公立図書館実態調査報告書。富山、富山県図書館協会、1997, 81 p.
 - 14) 日本図書館協会編。町村図書館設置促進のための調査研究：Lプロジェクト21報告書I。東京、日本図書館協会、1998, 361 p.
 - 15) 日本図書館協会編。町村図書館設置促進のための調査研究：Lプロジェクト21報告書II。東京、日本図書館協会、1999, 353 p.
 - 16) 日本図書館協会町村図書館振興方策検討臨時委員会編。町村図書館調査報告書。東京、日本図書館協会、1982-1984, 3冊。
 - 17) 北島武彦。“公共図書館における参考事務の現状”。学校図書館。No. 83, p. 14-18 (1957)
 - 18) 北島武彦。“全国参考事務実態調査について”。レファレンス・ワーク連絡協議会議事録。東京、国立国会図書館一般考査部、1957, p. 6-11
 - 19) 伊藤松彦。“全国の公共図書館を訪ねて：参考業務実態調査中間報告”。参考書誌研究。No. 2, p. 69-76 (1971) (調査結果は公表されていない)
 - 20) 佐賀県立図書館編。“公立図書館における参考事務の現状 参考事務に関するアンケートによる調査報告：昭和46年度全国公共図書館参考事務研究会討議資料”。佐賀、佐賀県立図書館長島内二郎、1971, 57 p.
 - 21) 日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会編。参考事務発展の総括と今後の課題：書誌・参考司書養成の問題を中心に。宇都宮、日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会、1976, 82 p.
 - 22) 日本図書館協会公共図書館部会事務局編。昭和52年度公共図書館部会参考事務分科会全国研究会集。東京、日本図書館協会公共図書館部会事務局、1977, 64 p.
 - 23) 日本図書館協会公共図書館部会事務局編。昭和53年度全国公共図書館研究会報告書。東京、日本図書館協会公共図書館部会事務局、1979, 88 p.
 - 24) 日本図書館協会公共図書館部会事務局編。昭和59年度全国公共図書館研究会報告。東京、日本図書館協会、1985, 82 p.
 - 25) 東京都公立図書館参考事務連絡会。“「都内区市立図書館における参考事務体制確立のための試案」について”。東京都立中央図書館研究紀要。No. 10 p. 63-102 (1989)
 - 26) 葉袋秀樹。協力レファレンス・サービスの現状と問題点：都道府県立図書館の場合。レファレンス・サービスの創造と展開。東京、日外アソシエーツ、1990, p. 66-89.
 - 27) 千葉県公共図書館協会参考調査研修部会。レファレンス・サービスに関する実態調査報告書。[出版地不明]、千葉県公共図書館協会参考調査研修部会、1993, 1冊
 - 28) 国立国会図書館図書館協力部国内協力課。“都道府県立・政令指定都市立図書館のレファレンス・サービスの現状”。図書館協力通信。No. 50, p. 4-6 (1995)
 - 29) 国立国会図書館図書館協力部国内協力課。“レファレンスにどんなCD-ROMやデータベースを使っているか? ”。図書館協力通信。No. 51, p. 2-3 (1995)
 - 30) 斎藤文男。“参考図書を選書：解題書誌の比較と三多摩の図書館での実際”。図書館研究多摩。No. 1, p. 43-62 (1996)
 - 31) 斎藤文男。“三多摩公共図書館のレファレンス・サービスの現状と課題：アンケート調査報告”。

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

- 図書館研究三多摩 No. 2, p. 95-123 (1997)
- 32) 全国公共図書館協議会編. 公共図書館の運営に関する研究調査報告書昭和52年度. 東京, 全国公共図書館協議会編, 1978, 114 p.
- 33) 常盤繁, 糸賀雅児. “公共図書館利用サービスの実態: 1980年全国調査結果”. 社会教育学・図書館学研究 No. 5, p. 59-89 (1981)
- 34) 埼玉県公共図書館協議会郷土資料総合目録刊行検討専門委員会. 埼玉の公共図書館における郷土資料サービスの現状. 浦和, 埼玉県公共図書館協議会, 1981, p. 8-30.
- 35) 国立国会図書館. “『図書館の図書館』をめざして: 対図書館サービス調査報告(その1 公共図書館)”. 国立国会図書館月報 No. 268, p. 2-15 (1983)
- 36) 全国公共図書館協議会編. 「公共図書館のサービス指標及び整備基準」策定のための実態調査報告書. 東京, 全国公共図書館協議会, 1983, 223 p.
- 37) 図書館を考える勉強会編集. あらたな歩みを: 三多摩の市町村立図書館調査報告書1985年10月実施. 福生, 図書館を考える勉強会, 1986, 81 p.
- 38) 東京都市町村立図書館長協議会・図書館大会第1分科会プロジェクトチーム. 多摩地区図書館活動の実践の中から 現状と課題: 昭和63年度全国図書館大会第1分科会資料. [出版地不明], 日本図書館協会, 1988, 178 p.
- 39) 生涯学習情報研究会編. 生涯学習情報システムにおける公共図書館の役割と機能に関する調査報告書: 自治体および公共図書館のアンケート調査結果. [東京], 東京大学教育学部図書館情報学研究室, 1995, 34 p.
- 40) 三多摩郷土資料研究会編. 多摩地域郷土資料・地域資料業務実態報告書. 昭島, 三多摩郷土資料研究会, 1996, 127 p.
- 41) 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, 257 p.
- 42) 参考事務分科会編. 参考事務規程解説. 神戸市, 1962, 31 p.
- 43) 志智嘉九郎. レファレンス・ワーク. 改版. 大阪, 日本図書館研究会, 1987, 278 p.
- 44) 葉袋秀樹. “志智嘉九郎『レファレンス・ワーク』の意義”. 現代レファレンス・サービスの諸相. 東京, 日外アソシエーツ, 1993, p. 131-165.
- 45) Standards Committee, Reference and Adult Services Division, American Library Association. “A commitment to information services: developmental guidelines”. RQ. Vol. 16, p. 327-330 (1976)
- 46) The Standards and Guidelines Committee, Reference and Adult Services Division, American Library Association. “Information services for information consumers: guidelines for providers”. RQ. Vol. 30, p. 262-265 (1990)
- 47) 滋賀県立図書館編. 滋賀県立図書館事業概要(平成12年度). 大津, 滋賀県立図書館, 2000, 27 p.
- 48) 日本図書館協会図書館白書編集委員会編. 図書館はいま: 白書・日本の図書館1992. 東京, 日本図書館協会, 1992, 192 p.
- 49) 滋賀県図書館振興対策委員会. 図書館振興に関する提言. [出版地不明], [出版者不明], 1980, 72 p.
- 50) 梅沢幸平. “滋賀県の図書館ネットワーク”. 図書館雑誌. Vol. 89, No. 4, p. 237-239 (1995).
- 51) 滋賀県公共図書館協議会. 滋賀の図書館'99. 大津, 滋賀県公共図書館協議会, 1999, 77 p.
- 52) 日本図書館協会図書館調査委員会編. 日本の図書館1998. 東京, 日本図書館協会, 1999, 484 p.
- 53) 滋賀県公共図書館協議会・広報委員会編. 滋賀の図書館: 全国公共図書館奉仕部門研究集会資料. 大津, 滋賀県公共図書館協議会・広報委員会, 1995, 63 p. (p. 16の第4図は, 刊行時の表記であって, 現時点とはコーナーの表記に多少の違いが生じている.)
- 54) 日本図書館協会編集. 市民の図書館. 東京, 日本図書館協会, 1971, 151 p.
- 55) 日本図書館協会. 中小都市における公共図書館の運営. 東京, 日本図書館協会, 1963, 217 p.
- 56) 滋賀県図書館振興対策委員会. 図書館振興に関する提言. [出版地不明], [出版者不明], 1980, 72 p.
- 57) 滋賀県公共図書館協議会・広報委員会. 滋賀の図書館1993. 大津, 滋賀県公共図書館協議会・広報委員会, 1994, 63 p.
- 58) 木村英司. “滋賀県における県立図書館を核とした公共図書館の資源協力”. 情報の科学と技術. Vol. 43, No. 11, p. 1006-1013 (1993)
- 59) 竹島昭雄. “滋賀県の図書館職員研修について”. 現代の図書館. Vol. 31, No. 3, p. 153-159 (1993)
- 60) 滋賀県公共図書館協議会. 滋賀の図書館'99. 大津, 滋賀県公共図書館協議会, 1999, 77 p.

(付録1) カテゴリーごとの調査項目

A サービス

カテゴリー	項目	備考
情報(源)の提供	1 質問回答の内容	案内質問: 図書館の利用案内・図書館固有でない質問含める 即答質問: 辞書やOPACなどを使って簡単に回答できるもの(4,5分程度) 探索質問: 幾種類かのツールを見る必要があるもの(10~20分程度かかるもの) 読書案内(相談): 読書資料の選択についての相談
	2 未解決問題への対応	他図書館, 類縁機関への問い合わせ・紹介
図書館・資料の利用案内	3 文書による利用案内 △	内容
	4 グループ対象の利用案内	児童生徒の学年やクラス単位・対象別に募集
アクセスの提供	5 館外からのサービス利用	tel・fax・郵送・ホームページ・Eメール・他
PR	6 サービス内容についてのPR △	自治体の広報誌・館報・しおり・掲示・有線放送・その他
資料展示	7 資料展示 △	図書館の利用に結びつくようなもの

B 情報源

参考図書	1 一般の図書と別置しているか*	別置・一部混排・すべて混排
	2 一部混排ならその範囲*	複本は除く・理由
	3 排架方法*	NDC 他
	4 ラベル*	
	5 貸出*	範囲・期間
パンフレット・リーフレット類	6 パンフレット・リーフレット類の収集 △	資料の種類(自治体が公表する資料・地域にある施設の案内・地域の団体が発行する資料)
新聞・雑誌	7 新聞・雑誌などの切り抜き △	範囲(地域・図書館・出版関係・他)
検索手段の整備	8 蔵書目録*	カード目録・冊子体目録・利用者端末(台数)
	9 他図書館の目録*	県立図書館・ネットワーク・冊子体
	10 自館製ツール △	書誌・索引・名簿他
	11 自館製ツールの内容 △	地域資料・行政資料・特定のコレクション
館外情報源	12 機関	他公共図書館・類縁機関・専門家
	13 ネットワーク情報資源 △	インターネット上の情報源・メーリングリスト・外部データベース他

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

(付録1) つづき

C 環境

サービスポイント	1 サービスポイントの場所*	見取り図・入り口からの距離・階など
窓口	2 サービスカウンターが同一かレファレンスデスクが別にあるか*	
	3 窓口の表示*	レファレンス・レファレンス・サービス・情報サービス・参考事務・参考業務・参考調査・他
参考図書室	4 独立の部屋・コーナー*	
	5 参考図書を利用するための机・椅子*	数
サイン	6 参考図書室・窓口を表示するサイン*	館内の案内図・掲示案内板

D 職員

職員の配置	1 職員の利用できる時間*	専任の担当者なし：カウンターやフロアに正規の職員がいなくなる時間 専任の担当者あり：開館時間とサービス時間
継続教育	2 図書館員が能力を高められる機会 △	研修会・勉強会など
業務規程	3 業務規程・スタッフマニュアルの有無 △	

E 評価

統計	1 『日本の図書館 98』以外のデータ	『日本の図書館』：レファレンス質問の総計・口頭電話文書による件数・参考図書費・職員数 その他：参考図書の冊数・参考図書の資料費・年間の参考図書の受け入れ冊数など
	2 レファレンスサービスの統計	
	3 レファレンス質問の定義	
記録	4 レファレンス質問処理の記録 △	
	5 範囲	
	6 利用 △	統計・事例集・カード化・フィードバック他

「*」=実地調査で調べた項目、「△」=調査票と実地調査両方によって調べた項目、「空白」=調査票のみで調べた項目

(付録 2)

調 査 票

以下の項目について該当する番号に○をつけてください。(特に指定のない場合一つだけ)

1. お差し支えなければお名前とご担当をご記入ください。

お名前

ご担当

2. 配布物による図書館の利用案内にはどのようなものがありますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 一枚もの 2. リーフレット (1枚の紙を折ったもの) 3. パンフレット (数ページあるもの)
4. その他 ()

3. グループを対象に、図書等の利用方法の案内や施設・設備の案内を行っていますか。

1. はい 2. いいえ

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

a. どのような利用者を対象に行っていますか。

b. それはどのような内容ですか。

c. 年間何回ぐらい行っていますか。

4. 来館者以外からの質問を受け付ける方法としてどのようなものがありますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 電話 2. ファックス 3. 郵便 4. ホームページ 5. 電子メール 6. 特になし
7. その他 ()

5. 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知らせていますか。

1. はい 2. いいえ

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

a. それはどのような方法で行っていますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 館報 2. 自治体の広報誌 3. 利用案内のしおり 4. 館内の掲示 5. 有線放送
6. その他 ()

6. 資料展示 (図書館の利用に結びつくような資料の展示) を行っていますか。

1. はい 2. いいえ
3. その他 ()

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

a. それは例えばどのような内容ですか。

7. 利用者からの質問のうち、図書館として回答しているものには以下のどれがあてはまりますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 館内の施設に関する質問 (利用者端末の位置など)
2. 資料の利用方法に関する質問 (目録の使い方など)
3. 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分程度で済むもの)

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

4. 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）
5. 読書資料の選択についての質問

8. 自館の資料のみでは答えられなかった場合、他の図書館・類縁機関等に問い合わせる回答しますか。

1. はい
2. いいえ

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

- a. その場合よく利用する機関等には何がありますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。
 1. 滋賀県立図書館
 2. 公共図書館（県内）
 3. 公共図書館（県外）
 4. 他館種の図書館
 5. 類縁機関（博物館など）
 6. 専門家
 7. その他（ ）

9. 自館の資料のみでは答えられなかった場合、他の図書館・類縁機関等を紹介しますか。

1. はい
2. いいえ

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

- a. その場合よく紹介する機関等には何がありますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。
 1. 滋賀県立図書館
 2. 公共図書館（県内）
 3. 公共図書館（県外）
 4. 他館種の図書館
 5. 類縁機関（博物館など）
 6. 専門家
 7. その他（ ）

10. 地域の機関等が発行するパンフレット類を収集し、閲覧できるようにしていますか。

1. 範囲を決めて収集し、閲覧できるようにしている
2. 手に入ったものは閲覧できるようにしている
3. 収集していない
4. その他（ ）

*「1. 2.」を選ばれた方におたずねします。

- a. 収集するパンフレット類にはどのようなものがありますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。
 1. 自治体が公表する資料
 2. 地域にある施設の案内
 3. 地域の団体の発行する資料
 4. その他（ ）

11. 新聞や雑誌の切り抜きはしていますか。

1. はい
2. いいえ

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

- a. 切り抜きをする資料の内容はどのようなものですか。
 1. 地域
 2. 図書館
 3. 出版関係
 4. その他（ ）

12. 貴館で作った、自館製のレファレンスツール（現在利用しているものに限る）はありますか。

1. はい
2. いいえ

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

- a. ツールのタイトルを教えてください。

13. 滋賀県立図書館の、オンラインによる書誌情報の検索システムを利用していますか。

1. はい
2. いいえ

14. レファレンスツールとしてインターネットなどのネットワーク上の情報源を利用していますか。

1. はい
2. いいえ

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

- a. 図書館で利用している情報源にはどのようなものがありますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。
 1. インターネットのホームページ
 2. インターネットの検索エンジン
 3. メーリングリスト
 4. 外部データベース
 5. その他（ ）

15. 開館時間中は常にレファレンス質問を受け付けていますか。

1. はい 2. いいえ

16. 職員にはレファレンス業務について研修の機会がありますか。

1. はい 2. いいえ

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

a. それはどのような機会ですか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 館内の研修 2. 県立図書館による研修 3. 館外の研修（県立図書館以外による）
4. グループ等の勉強会（勤務時間外） 5. その他（ ）

b. それぞれ年何回ぐらいありますか。

- 1… 2… 3… 4… 5…

17. レファレンス質問の件数について統計をとっていますか。

1. はい 2. いいえ

*「1. はい」と回答された方におたずねします。

a. 統計をとる際、どのような質問をレファレンス質問として数えるか決めてありますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 特に決めていない
2. 館内の施設に関する質問（利用者端末の位置など）
3. 資料の利用方法に関する質問（目録の使い方など）
4. 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分程度で済むもの）
5. 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）
6. 読書資料の選択についての質問
7. その他（ ）

18. 『日本の図書館1998』に掲載されているレファレンス業務に関する統計（受付数の計/口頭・電話・文書ごとの件数/担当者数）以外にはどのような統計をとっていますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 特にない 2. 参考図書の本数 3. 年間の参考図書の資料費 4. 年間の参考図書の受入冊数
5. その他（ ）

19. 「設問18」で回答された項目について昨年度のデータをお聞かせください。

- 2… 3… 4… 5…

20. レファレンス質問を処理する際に使った資料などについて、記録をとっていますか。

1. はい 2. いいえ

*「1. はい」を選ばれた方におたずねします。

a. どのような質問の場合、記録をとっていますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. すべて 2. 主なもののみ 3. 質問内容の分野による
4. 繰り返し尋ねられると予想される質問 5. 回答に時間がかかった質問
6. その他（ ）

b. 記録はその後どうしていますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 統計に利用 2. 事例集を作成 3. カード化してファイル 4. 業務の引き継ぎに利用
5. フィードバックに利用 6. その他（ ）

公共図書館におけるレファレンスサービスの現状

c. 設問 a で「3. 質問内容の分野による」を選ばれた方におたずねします。それはどのような分野ですか。

(記録用の書式がありましたら、返送時に調査票と一緒に送っていただければ幸いです。)

21. 貴館で行う図書館サービスのうち、何をレファレンス業務と考えていますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 特に決めていない
2. 館内の施設に関する質問（利用者端末の位置など）への回答
3. 資料の利用方法に関する質問（目録の使い方など）への回答
4. 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 分程度で済むもの）への回答
5. 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
6. 読書資料の選択についての質問への回答
7. サービス・図書館の施設などの利用方法の案内
8. 資料の探し方・調べ方の案内
9. レファレンスコレクションの収集・整理
10. 資料の相互貸借
11. 資料展示
12. その他（)

22. 貴館ではレファレンスサービスをどのようにお考えですか。最も近い考え方に○をつけてください。

1. 図書館サービスの中ではレファレンスサービスよりも他に優先したいサービスがある。
2. 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合っている。
4. 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。

23. 貴館で現在どのような業務を重点的に行っていますか。次に挙げる業務に、◎（重点的に行っている）、○（普通である）、△（あまり力を入れられていない）、×（行っていない）をそれぞれ記入してください。

1. 貸出に関わる業務（)
2. 資料の選択収集から整理に関わる業務（)
3. レファレンス業務（)
4. 児童サービスに関わる業務（)
5. 障害者サービスに関わる業務（)

24. 貴館で行っている業務について規程している文書にはどのようなものがありますか。あてはまるものにすべて○をつけてください。

1. 図書館運営方針
2. 業務規程
3. スタッフマニュアル
4. なし
5. その他（)

*「4. なし」と回答された方にお聞きします。

a. 何によってサービス内容を取り決めたり職員の共通の認識をとっていますか。

1. 職員間のミーティング
2. 正式な文書ではないがメモしたもの等がある
3. 特別なものはない
4. その他（)

25. 業務内容について成文化されたものはあった方がいいと思いますか。

1. あった方がいい
2. 特に文書がなくても困らない
3. その他（)

26. 調査票の集計結果の郵送を希望されますか。

1. はい
2. いいえ

27. 最後に公共図書館のレファレンスサービスについてご意見等がありましたらご自由にお書きください。

質問項目についてわかりにくいところがありましたら依頼状の連絡先までお問い合わせください。
お忙しいところご協力いただきまして誠にありがとうございました。