

Title	インターネット環境下でのレファレンスサービスの展開方策
Sub Title	Developing reference service in internet environment
Author	田村, 俊作(Tamura, Shunsaku) 池谷, のぞみ(Ikeya, Nozomi)
Publisher	
Publication year	2020
Jtitle	科学研究費補助金研究成果報告書 (2019.)
JaLC DOI	
Abstract	<p>図書館員は重視しているが，サービスとしてはほとんど知られていない，わが国のレファレンスサービスの今後の展開方策を検討した。最初に文献に基づいてレファレンスサービスの構造を理論的に整理した後，フィールドワークと訪問調査により，見解の妥当性の検証と，それに基づく展開方策の検討を行った。その結果，レファレンスサービスが持つ人的援助と調査研究支援という二つの側面は切り離し，別個の業務として展開することが適切である，との結論に達した。</p> <p>Reference service is a unique service in Japan in the sense that librarians regard it as an important service while only few people know and use it. This research explicates the structure of reference service and then tries to look forward to the future direction of the service. Literature review shows that the service consists of two components, i.e., personal assistance and assistance to research by people. Empirical research suggests that these two components can be managed separately into two different types of services.</p>
Notes	<p>研究種目：基盤研究 (C) (一般)</p> <p>研究期間：2016～2019</p> <p>課題番号：16K00442</p> <p>研究分野：情報学</p>
Genre	Research Paper
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KAKEN_16K00442seika

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

令和 2 年 6 月 22 日現在

機関番号：32612

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2016～2019

課題番号：16K00442

研究課題名（和文）インターネット環境下でのレファレンスサービスの展開方策

研究課題名（英文）DEVELOPING REFERENCE SERVICE IN INTERNET ENVIRONMENT

研究代表者

田村 俊作（TAMURA, Shunsaku）

慶應義塾大学・文学部（三田）・名誉教授

研究者番号：70129534

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,900,000 円

研究成果の概要（和文）：図書館員は重視しているが、サービスとしてはほとんど知られていない、わが国のレファレンスサービスの今後の展開方策を検討した。最初に文献に基づいてレファレンスサービスの構造を理論的に整理した後、フィールドワークと訪問調査により、見解の妥当性の検証と、それに基づく展開方策の検討を行った。その結果、レファレンスサービスが持つ人的援助と調査研究支援という二つの側面は切り離し、別個の業務として展開することが適切である、との結論に達した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

図書館員は重視しているが、一般にはほとんど知られていないし、利用されていないため、時にその意義が疑問視されるレファレンスサービスについて、それが人的援助と調査研究支援という二つの意義を持ち、それぞれ別個のサービスとして展開可能であることを、理論的・経験的に解明した。すなわち、人的援助はコミュニケーションの促進と職員養成にとって重要であり、調査研究支援は市民の活動や課題に寄り添った支援として有効であり、展開可能であることを示した。

研究成果の概要（英文）：Reference service is a unique service in Japan in the sense that librarians regard it as an important service while only few people know and use it. This research explicates the structure of reference service and then tries to look forward to the future direction of the service. Literature review shows that the service consists of two components, i.e., personal assistance and assistance to research by people. Empirical research suggests that these two components can be managed separately into two different types of services.

研究分野：情報学

キーワード：情報図書館学 情報サービス レファレンスサービス

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19（共通）

1. 研究開始当初の背景

(1) レファレンスサービスは質問回答を中心に利用者の情報へのアクセスを支援する図書館のサービスで、19 世紀後半に米国ではじまった。米国ではサービスは順調に発展して基幹サービスの一つとなり今日に至っている。しかし、インターネットの登場により状況は一変し、利用の減少が続いている。米国の利用動向の把握、および、変化の向かう方向の考察は本研究の検討課題の一つであった。

(2) 一方わが国では、明治時代にレファレンスサービスが米国から紹介されて以来 100 年以上の歴史があるにもかかわらず、未だにほとんど知られていない。サービスとしては失敗としか言いようがないにもかかわらず、わが国の図書館では未だに貸出と並ぶ基幹サービスとして重視されている。サービスの実践内容を理論的・経験的に検討することによって、レファレンスサービスの実践の広がり、その中で図書館員が重視し共有しているものを明確にすることができると。これがもう一つの検討課題であった。

(3) 情報アクセス支援と質問回答・相談を結びつけたところにレファレンスサービスの工夫があったのだろうが、インターネットが普及して情報アクセス環境が劇的に変わったことにより、両者の結びつきも変わらざるを得なくなっている。レファレンスサービスの利用減とそれへの対処策やサービスの将来像については数多くの論考や提案が存在するが、いずれも既存のサービスを前提としたもので、サービスの構成や利用者サービス中での位置づけ等の原理的考察を踏まえたものではない。インターネット環境下でのサービスの展開方策を検討する際には、レファレンスサービスに対する原理的考察に基づく必要がある。これが第三の検討課題であった。

レファレンスサービスが米国で登場したときから、レファレンスコレクションを主体とする情報源を活用して、利用者から受ける個々の質問に回答し相談に乗って、利用者の問題の解決を図る、という基本形は変わっていない。レファレンスサービスの意義と内容については議論が存在するが、基本形自体を疑問視するような議論はない。このサービス形態が成功している限りにおいて、この形態を根本から修正するような議論は起こってこなかった。インターネット環境下で利用が減少し、レファレンスサービスの将来に疑問の声が上がる事態になってなお、サービス形態自体を問い直すとする動きはほとんど見られない。本研究は、こうした議論の空白を埋め、レファレンスサービスをしっかりした知見の基に再定義する試みである。

2. 研究の目的

本研究では、フィールドワーク・訪問調査・関係者へのインタビューを通じて、レファレンスサービスの下で図書館員が実際に行っていること、および重要と認識していることを分析・解明し、インターネット環境下で保持、発展させるべきサービスの構成要素と、その展開方策を検討することを目的とした。

3. 研究の方法

3 点の研究課題のそれぞれに応じて、いくつかの手法を組み合わせることにより研究を遂行した。

(1) レファレンスサービスに関するわが国の議論を整理して論点を明確にするために、関連文献のレビューを行った。

一方、サービスの実践を理解するために、関東地方にある市立図書館（以下 A 市立図書館）でフィールドワークを行った。事前の調整を経て、2016 年 5 月から 2020 年 3 月まで、計 163 回に渡って実施した。

調査では、朝から出勤している正規職員・嘱託員の全員が集合して行われる「朝会」と呼ばれる打ち合わせ会、朝会に引き続き各係に分かれて行われる打ち合わせ会のうち、レファレンスサービス係（以下 R 係）のミーティング、「R 会議」と呼ばれる、R 係による不定期のレファレンス事例検討会への参加を調査の中心にした。その他に、図書館が主催する公式・非公式の会合にも時間が許す限り参加した。

一方、希望していたレファレンスカウンターでの利用者と担当図書館員とのやりとりの観察は、利用者のプライバシー保護の観点から認められなかった。また、開館時間中のカウンター内への立ち入りも認められなかった。結果として、観察は職員たちの実践の観察、および、閲覧スペースに滞在しての、利用者や職員の動きの観察が中心となることになった。

しかし、毎朝の R 系のミーティングの中心は、何日も時間をかけて回答を準備する質問（以下継続質問）の扱いをめぐるものであるため、結果として、どのような質問が寄せられ、R 係員がどのような点に着目して調査を進めているのかを知る良い機会になった。また、カウンターでの職員の動きや、閲覧スペースで排架時に職員が質問を受ける様子、閲覧席での利用者の様子の観察から、多くの知見を得ることができた。

途中からは、継続質問の回答準備、R 会議での検討用資料の作成等の手伝いを任されるようになった。また、展示会等用の資料リスト作成や、展示テーマについての下調べなどでも手伝うようになった。実際に業務の一部に参加することにより、職員の実践内容に対する理解を深めるこ

とができた。

調査の際にはフィールドノートをとった。また、毎回ノートの記載内容を要約・補足する報告を作成した。それを用いて、レファレンスサービスを中心とする図書館サービスの実践の詳細や、図書館員によって共有されている知識、図書館員が重視することを明らかにすることを試みた。

さらに、レファレンスサービスで実績を上げている図書館や、新しいサービスを開始した図書館等の訪問調査および関係者へのインタビューにより、フィールドワークでの知見を補強した。

(2) 内外の文献に基づいて、米国の主に公共図書館におけるレファレンスサービスの利用が、インターネットの登場以降どのように変化したのかを明らかにする。さらに、米国図書館協会年次大会に参加・発表し、レファレンスサービスをはじめとした図書館サービスの今後について意見交換を行った。

(3) インターネット環境下で起こっている情報アクセス環境の変化を、主に文献に基づいて整理し、(1)と(2)から得られた知見を基に、今後の展開方策を検討した。これまでのわが国公共図書館がレファレンスサービスに関して蓄積し展開してきたもので、インターネット環境下でさらに展開すべきものを明確にし、サービスとしてのその具体的な姿を探った。

4. 研究成果

(1) レファレンスサービスをめぐるこれまでの議論

文献レビューにより明らかになった、レファレンスサービスをめぐる 2000 年以降の議論で特徴的なことは、サービスの推進に関わる議論が以前と変わらず多い一方、数は少ないものの、サービスの意義自体を問う動きが内外から出ていることである。

中でも注目されるのは、1970 年に出版され、現在の公共図書館像形成に決定的な役割を果たした『市民の図書館』（日本図書館協会）の意義を認めつつ、それを超えて、現在の社会状況に適合したサービス展開が必要で、その際にはレファレンスサービスが現在より重視される、とする意見である。今日の課題解決支援サービスや利用対象者別サービスの基底にある考え方であるが、しかし、そうした考え方の妥当性を見るためには、『市民の図書館』のサービス論やレファレンスサービスの範囲や内容との関係を明らかにすることが必要である。

そこで、次に、『市民の図書館』のサービス構造を検討した。

(2) 『市民の図書館』のサービス構造

『市民の図書館』と、同書を主に執筆した前川恒雄の著書『貸出し』（日本図書館協会 1982）に拠って、『市民の図書館』のサービス構造を検討した。

『市民の図書館』では、公共図書館の利用が少ないという出版当時の状況を踏まえて、当面 貸出し、児童サービス、全域サービス、の 3 サービスに重点を置くことを強く主張している。そして、レファレンスサービスについては、貸出しが普及して、図書館の利用が市民に定着するまでは、レファレンスサービスなどについては語るのを止めようではないかと呼びかけている。

前川は『貸出し』で、それまでのサービス論を体系的に欠けると批判して、図 1 のようなサービス構造を提唱している。

図 1 は貸出し、レファレンスサービス、伸展活動という図書館サービスの全体像と共に、3 者の関係を図示している。

図のようなサービス論に基づいて、前川は、一度手続きをしてしまえば、いつでもどこでも資料を利用できる「貸出し」こそが基礎的な図書館サービスであり、調査研究に対する援助である

レファレンスサービスは、貸出しが普及した後、貸出しによって増大し多様化した利用者のニーズのうち、調査研究に対するニーズをサービスとして独立させるべきもので、貸出しが不十分な中で実施しても、図書館の発展にはつながらないと主張した。『市民の図書館』のこうしたサービス論が日本の公共図書館界に大きな影響を及ぼしたことは、その後の歴史が示している。貸出しをサービスの中心に据え、市民に広く開かれた、利用しや

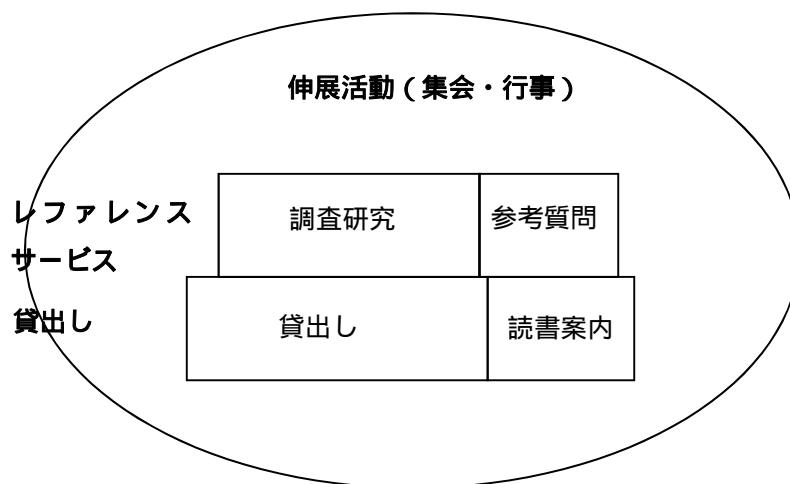


図 1 『市民の図書館』のサービス構造

出典：前川恒雄『貸出し』日本図書館協会 1982, p.16

すい図書館は、今日のわが国公共図書館の標準的な姿である。貸出しで実績を上げた図書館は、当然のこととして、レファレンスサービスの充実を試みる。図書館員はレファレンスサービスを重視するが、今日までこれといった成功例がなく、一般にはほとんど知られていないことはすでに説明した。

『市民の図書館』のサービス論で特徴的なのは、利用者のニーズを軸に論を組み立てていることである。貸出しが基盤のサービスとなる理由は、利用者が好きな時間に好きな場所で本を手にとれるからである。レファレンスサービスがサービスとして独立する理由は、利用者の調査研究に対するニーズがあるからである。

さらに、貸出しとレファレンスサービスの両者に共通して特徴的なのは、両者共に利用者の主体的な利用行動を間接的に支援するサービスと、利用者の質問に答える人的援助のサービスとに分けられていることである。狭義の貸出しは、利用者が書架から本を選び出し、カウンターで手続きすること等が円滑に行われるようにする館内のさまざまな配慮だろうし、図1で「調査研究」と呼ばれるサービスは、利用者が館内で円滑に調査研究できるようにする、排架や机の配置等のさまざまな配慮のことを意味している。一方、「読書案内」と「参考質問」は、いずれも貸出しやレファレンスサービスを利用する中で浮かんだ質問に答えるサービスである。つまり、図書館サービスは、共通して、利用者のサービス利用を促進する施設・設備等の配慮（以下間接サービス）と、利用者の質問に答えるサービス（以下人的援助）という二種類のサービスによって構成されているのである。

『市民の図書館』には、以上のサービス構造には包摂されないサービスが含まれている。すなわち、児童サービスと全域サービスである。両者は利用対象となっている市民を、年齢層や居住地によって分節化し、独立したサービスとして提供したもので、現在のサービス論で言えば、前者は利用対象者別サービスの一つ、後者はサービスの空間的拡張としてとらえることができる。

以上の考察をまとめると、『市民の図書館』のサービス論は、次のように構成されていると要約できる。利用者のニーズに沿ってサービスをデザインする。利用者のニーズは年齢層別等に分節化可能である。利用者のニーズは読書、調査研究、本の多様な側面の理解、に大別できる。図書館のサービスはニーズに対応して貸出し、レファレンスサービス、伸展活動に大別される。貸出しは読書ニーズの充足を基本とするが、調査研究のニーズにも対応可能なので、基盤となるサービスである。各サービスは、間接サービスと人的援助によって構成される。

このように整理すると、最近のサービスは、とを基本とする点は継承しつつ、において多様化の方向に進んでいることが理解される。

では、多様化の実際はどのようなものなのか、図書館でどのように実践されているのか、とりわけ、レファレンスサービスはどのような位置を占めて、どのように実践されているのだろうか。

以上の課題を検討するために、フィールドワークを行った。

(3) A市立図書館におけるレファレンスサービスの実践

A市立図書館のR係は中央館に置かれ、係長を含め5人～6人の正規職員と、同じく6人程度の嘱託員とで構成されている。正規職員の中には育児等により休職する職員や短縮勤務職員が含まれている。

R係はレファレンスサービスコーナーを管理する。同コーナーにはレファレンスブックのほか、蔵書目録検索用端末、各種データベースを利用可能なPC、インターネット用PC、調査研究用の各種閲覧机、ビジネス支援コーナー等が置かれている。レファレンスサービスコーナーの一角には、充実した郷土資料と、地域の産業に係る特殊コレクションが置かれている。

R係は、正規職員・嘱託員共に、担当するコレクションにより、一般レファレンスコレクション担当、郷土資料担当、特殊コレクション担当に分かれている。各担当はそれぞれのコレクションに係るサービス全般に責任を持っている。

正規職員は、カウンターを担当するほか、文学・人文・社会・自然の分野に分かれて、選書と書架管理を担当している。さらに、広報・研修・電算等館全体に関わる業務を担当するいずれかのチームにも所属している。つまり、正規職員は係の担当業務、日々のカウンター当番、主題分野の選書等、業務チームの担当業務を担っているため、複数の業務が重なるときには多忙を極めることになる。

嘱託員は、係の担当業務、および、貸出し・返却のカウンターを担当するほか、日々の書架管理を行っている。すなわち、新着図書・新聞・雑誌・返却図書の排架や書架整頓などである。係の担当業務は、原則として正規職員の指示の下に遂行する。ベテランになると、例えば資料の修復、デジタル化の準備作業、展示会の準備等では、正規職員よりも豊富な知識と経験を持っているため、正規職員から頼りにされている。

A市立図書館のレファレンスサービスは、利用者と図書館、および職員相互のコミュニケーションの空間として機能している。一つには、R係の業務として、蔵書構築や企画展示その他のサービスの背後にあって、サービス全体を統括する役割を果たしている。それは例えば、新しいサービスを企画・実施する際に、どの係が担当するのがふさわしいか、といった議論において現れてくる。地元のプロスポーツチーム所属の選手が推薦する本を展示するのは他係だが、地元チームの活躍の跡をたどる企画はR係が担当する、といった具合である。ビジネス支援コーナーは当然R係の担当である。それは、読書を勧める、といった活動に対し、市民の活動に寄り添い、市民の活動に伴う知的空間を広げる働き、と要約できる。

レファレンスサービスのうち、カウンターでの質問回答は、R 系の職員を中心にはしているものの、中央館の他系のベテラン司書がシフトで勤務している。さらに、R 係員でも、事務職員だったり新任者だったりした場合には、質問回答業務を担当しない。ベテラン司書はカウンターを統括し、時には新任者の研修を助ける。

A 市立図書館のレファレンスサービスは、市民の活動に寄り添い、その知的空間を広げるという役割と、質問回答を通じて利用者の資料探索を支援し、利用者・職員相互のコミュニケーションを促進する、という二重の役割を果たしていることが明らかになった。これは(2) で述べた間接サービスと人的援助に対応している。人的援助が館内外のコミュニケーションの円滑化と職員の技量向上に貢献し、間接サービスは、人的援助で得られた経験を基に、図書館の活動領域を広げることにより、市民の活動に寄り添い、その知的空間を広げる役割を担っている。

(4) 米国におけるレファレンスサービスの動向

米国では、インターネットの普及とともにレファレンスサービスに寄せられる質問数が減少を続けていることについてはすでに述べた。米国では同時に、新しい時代に適合するように、サービスの大規模な組み替えが進行している。その動きは多様だが、大きな方向は、利用者の活動に即してサービスを工夫し届ける、というもので、サービス内容は以前のような貸出し、レファレンスサービスといった定型的なものではなく、ニーズに応じて、人的援助から資源の提供、学習機会の提供まで、多様な形態で行われるようになってきている。

同様のことがレファレンスサービスについても起こっている。レファレンスサービスの将来についてさまざまな議論がある中で、とりわけ注目されるのは米国図書館協会レファレンス・利用者サービス部会が 2008 年に新たに定めた「レファレンスの定義 Definition of Reference」で、レファレンスサービスの定義として「質問回答 Reference Transactions」と「レファレンス業務 Reference Work」の二つを提示している。これはまさに、(3)で述べた、A 市立図書館におけるレファレンスサービスの二つの内容そのものである。

こうしたサービスの変化とその方向について意見交換するために、米国図書館協会年次大会で 2017 年から 2019 年までの 3 年に渡り、発表を行った。いずれも、貸出し中心のサービスから、利用者・コミュニティ中心のサービスへと切り替わりつつあるわが国の公共図書館サービスを論じたものだが、聴衆の反応は非常に良く、「米国でも、貸出し中心の定型的なサービスから、利用者志向の多様で柔軟なサービスへと変化してきている」との声を聞くことができた。

(5) インターネット環境下でのレファレンスサービスの展開方策

課題解決支援サービスや利用対象者別サービスの登場等により、わが国の公共図書館サービスは近年大きく変わりつつある。そうした新しいサービスは、『市民の図書館』を基盤とする従来のサービス構造を否定するものというよりも、利用者志向の点でそれを継承しつつも、サービス対象者の点でもサービス内容の点でも、一層多彩にかつ柔軟に展開したものであることを述べた。さらに、フィールドワークにより、そうした展開が、館内の組織構造と、人員配置によって実現されていることを見てきた。また、米国においても、同様の方向に進んでいることが確かめられた。

レファレンスサービスは、人的援助という側面と、調査研究支援という二つの側面を持っている。フィールドワークの中で、前者は利用者への直接的支援、利用者・職員とのコミュニケーションの促進、人材育成等の役割を担い、一方、調査研究支援は、多彩な方法を使った間接サービスとして、市民の活動領域に寄り添いながら、その知的空間を広げ、図書館の活動領域を広げる役割を担っていた。

両者を担っている職員は別であることから、両者を分離することは可能である。人的援助が、ベテランを中心に、利用者との間や職員間のコミュニケーションの促進を図ることや人材育成を通じて、図書館業務全体の基盤となり得ることを考えると、人的援助を共通サービス化し、一方、調査研究支援は、利用対象者や市民の活動領域によりサービスを編成し、貸出し、人的援助、展示等を組み合わせた柔軟な展開を図ることが考えられる。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 0件／うち国際共著 0件／うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 田村俊作	4. 巻 518
2. 論文標題 パラダイムとしての『市民の図書館』	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 みんなの図書館	6. 最初と最後の頁 18-20
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計7件（うち招待講演 1件／うち国際学会 3件）

1. 発表者名 Tamura, Shunsaku; Koshizuka, Mika; Funada, Akira; Koike, Nobuhiko; Toyoda, Kyoko
2. 発表標題 Turning a shopping street into learning space: public libraries' engagement in community learning in Japan
3. 学会等名 ALA Annual 2018 Poster Session（国際学会）
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 田村俊作
2. 発表標題 ALAおよびその年次大会について
3. 学会等名 第20回図書館総合展ビジネス支援図書館推進協議会フォーラム「アメリカの公共図書館最前線」
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 田村俊作
2. 発表標題 基調講演「多様化する図書館：歴史的視点から」
3. 学会等名 第27回京都図書館大会（招待講演）
4. 発表年 2018年

1．発表者名 Tamura, Shunsaku
2．発表標題 How innovation has transformed Japanese public libraries
3．学会等名 ALA Annual 2019 Japan Libraries: Transforming Libraries with Innovative Ideas (国際学会)
4．発表年 2019年

1．発表者名 田村 俊作, 池谷 のぞみ
2．発表標題 共同作業としての公共図書館レファレンスサービス
3．学会等名 日本図書館情報学会2017年春季研究集会
4．発表年 2017年

1．発表者名 Kurihara, Toshiko; Tamura, Shunsaku; Katsura, Maniko
2．発表標題 Outreach to farmers to support local agricultural industry
3．学会等名 ALA Annual 2017 Poster Session (国際学会)
4．発表年 2017年

1．発表者名 田村俊作
2．発表標題 レファレンスサービスの活性化と将来像：現状と課題の論点整理から活性化の方策まで
3．学会等名 2019(令和元)年度 全国公共図書館研究集会(サービス部門 総合・経営部門)
4．発表年 2019年

〔図書〕 計3件

1．著者名 吉井順一，伊藤倫子，植村八潮，入江伸，野口武悟，渡邉太郎，柳与志夫，松永しのぶ，田村俊作	4．発行年 2017年
2．出版社 勉誠出版	5．総ページ数 224
3．書名 ポストデジタル時代の公共図書館	

1．著者名 柳与志夫，田村俊作，小林昌樹，鈴木宏宗，柴野京子，河合将彦，安井一徳，小田光宏	4．発行年 2018年
2．出版社 みすず書房	5．総ページ数 328
3．書名 公共図書館の冒険	

1．著者名 日本図書館研究会『図書館界』編集委員会編，松岡要，山口真也，新出，呑海沙織，青柳英治，和中幹雄，嶋田学，田村俊作，川崎千加，野口武悟，日置将之，山本昭和，佐藤翔，南亮一，橋詰秋子，志保田務他	4．発行年 2020年
2．出版社 日本図書館研究会	5．総ページ数 374
3．書名 図書館・図書館学の発展 2010年代を中心に	

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6．研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
連携研究者	池谷 のぞみ (IKEYA Nozomi) (10297723)	慶應義塾大学・文学部・教授 (32612)	