

Title	公立図書館におけるレファレンスサービスの意義の再検討
Sub Title	Reconsidering the value of reference service in public libraries in Japan
Author	渡邊 斉志(Watanabe, Tadashi)
Publisher	三田図書館・情報学会
Publication year	2011
Jtitle	Library and information science No.66 (2011. 12) ,p.153- 165
JaLC DOI	
Abstract	<p>【目的】本稿の目的は、公立図書館におけるレファレンスサービスがどのような状況にあるのかを分析し、レファレンスサービスの位置づけを見直す必要があることを示すことにある。</p> <p>【方法】統計が比較的整備されている静岡、富山、神奈川の三県の公立図書館及び都道府県立図書館における平成14年度以降のレファレンスサービスの件数の推移を分析した。併せて、大阪版市場化テストにおける府立図書館の業務に関する議論からレファレンスサービスに関する論点を抽出し、検討を行った。</p> <p>【結果】静岡、富山、神奈川の三県の公立図書館においては、蔵書規模に比してレファレンスサービスが活発に行われている図書館ではレファレンス件数は総じて減少傾向にあり、レファレンスサービスが不活発な図書館においてレファレンス件数が増加しているのとは対照的な状況にあることが明らかとなった。また、レファレンス質問の難易度との関連性で見ると、難易度が低い質問の多寡がレファレンス件数全体の増減を左右しており、インターネットの普及が進む環境下において、図書館に寄せられるレファレンス質問が難化しているという通説の妥当性はかなりの程度疑わしいことが判明した。このことと、大阪版市場化テストにおいて提起されたような「レファレンスサービスは過剰サービスである」という考え方が一定程度社会に存在していることとを併せ考えることにより、レファレンスサービスへのリソースの投入が今後も継続可能であると考えるのは楽観的に過ぎること、したがってレファレンスサービスの発達を図るためにはレファレンスサービスの充実が社会的に容認されるようにするための取組みが必要であること、という二点が導き出された。</p>
Notes	短報
Genre	Journal Article
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AN00003152-00000066-0153">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AN00003152-00000066-0153</a>

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.

## 短 報

### 公立図書館におけるレファレンスサービスの意義の再検討

#### Reconsidering the Value of Reference Service in Public Libraries in Japan

渡 邊 齊 志

*Tadashi WATANABE*

#### *Résumé*

**Purpose:** This research analyzes the trend of reference service in public libraries in Japan, and reconsiders the meaning of reference service.

**Methods:** Statistics about reference service of the public libraries in Shizuoka, Toyama and Kanagawa, and prefectural libraries were analyzed. In addition, issues concerning reference service were derived from the argument about the Market Test in Osaka.

**Results:** In Japanese public libraries in which reference service is active, the number of reference questions is generally decreasing in recent years. In contrast, the number of reference questions is increasing in the libraries in which reference service is inactive. And the trend of number of reference questions mainly depends on the number of easy questions. This result casts doubt on the generally accepted statement that reference questions are becoming more difficult in the internet era. Furthermore, not a few people consider that reference service is excessive. Therefore, it is difficult to maintain the level of resources for reference service, and it is necessary to redesign the structure and strategy for reference service.

- I. はじめに
- II. レファレンスサービスの現況
  - A. インターネットの影響
    - 1. レファレンス質問の量的変化
    - 2. 質問回答の質的变化
      - a. 難易度が低いレファレンスの件数の減少幅が大きい図書館
      - b. 目立った傾向が見られない図書館
      - c. 難易度が低いレファレンスの件数の増加幅が大きい図書館
  - B. レファレンスサービスの捉え方
- III. おわりに

---

渡邊齊志：国立国会図書館

Tadashi WATANABE: National Diet Library

e-mail: nyaa@ndl.go.jp

受付日：2011年4月6日 改訂稿受付日：2011年9月7日 受理日：2011年9月13日

## I. はじめに

我が国の公立図書館においては、貸出サービスへの注力が先行したことなどもあり<sup>1)</sup> [p. 68]<sup>2)</sup> [p. 142], レファレンスサービスに関しては、必ずしも活発に展開されてきたとは言い難い面もある。国民の多くが公立図書館を「本を借りる所」として認識していることは自明と言ってもよいであろうが、それに比べると、レファレンスサービスを利用する人の比率は低く、また、「レファレンスサービス」という言葉の認知度もそれほど高いものではない。例えば、平成 19 年 10 月に時事通信社が実施した世論調査では、公共図書館の利用目的に関する問いに対し、「本や雑誌を借りるため」という回答が 67.0%, 「レコードや音楽テープ、コンパクトディスク (CD) などを借りるため」という回答が 9.6%, 「図書館にある辞書や本などを利用して調べ物をするため」という回答が 40.2% となっている。この結果からは、貸出にレファレンス質問が付随する場合があるにせよ、図書館の利用目的として所蔵資料の貸出を意識している人の割合が圧倒的に高いことが見て取れる<sup>3)</sup> [p. 525]<sup>4)</sup> [p. 25]。公立図書館のサービスの基本が何であるかについての結論は差し当たり留保するとしても、少なくとも、社会への定着度という点では、レファレンスサービスは依然として発展途上にあると言って良いだろう<sup>5)</sup> [p. 50]。

しかし、他面において、近年、レファレンスサービスは、多くの図書館関係者から「司書の専門性が発揮される業務」と見なされており<sup>6)</sup> [p. 75], いわゆる課題解決型サービスへの注目が高まる中、その中核をなすサービスとして、公立図書館が今後積極的に取り組むべき領域のひとつと考えられるようになっていく。

それでは、レファレンスサービスは、今後、順調に拡大してゆくと見てよいのであろうか。あるいは、サービスの展開を阻む構造的な要因が存在しているということはないのであろうか。

本稿は、このような問題意識の上に立ち、一般に入手可能なエビデンスに基づいてレファレンスサービスの現状を分析し、それにより、レファレンス

サービスを巡る通説の妥当性を検証するとともに、レファレンスサービスに対する新たな視座を獲得しようとするものである。なお、以下においては、特に断りが無い限り、レファレンスサービスという語は、レファレンスサービスのうちの直接サービスを指すものとする。

## II. レファレンスサービスの現況

### A. インターネットの影響

インターネットの普及により情報探索環境が一変したことは、改めて指摘するまでもないであろう。インターネットを通じて無料で入手することができる情報に限れば、その入手コストは大幅に低減しており、デジタルデバイドの問題が依然として存在するものの、多くの人にとっては、能動的な情報探索行動のハードルはかなり低いものとなっている。

その一方で、図書館自身も、ウェブサイトを開発して OPAC やパスファインダーを公開するなどインターネット上での利便性の向上に努めているが、情報探索を行おうとする人が図書館のサービスを利用するケースは全体のごく一部に過ぎないことに鑑みれば、図書館を情報入手チャンネルとして見た場合、インターネットが登場する以前と比べれば、その地位は相対的に低下しつつあると推測される。

そこで、以下では、インターネットが図書館にもたらした影響を、レファレンスサービスの質問回答件数の変化と、質問回答の難易度の変化とから分析する。

#### 1. レファレンス質問の量的変化

インターネット環境の発達と歩調を合わせてレファレンスサービスの件数が減少に転じる可能性については、既に日本でも論じられている。これについて、齋藤は、都道府県立図書館全体のレファレンスサービスの総件数は平成 14 年度を境に減少に転じていること、しかしながら、そのような状況下でも都道府県立図書館の約半数の館においては件数が増加していることを指摘し、その原因を、日本においてはこれまでレファレンス

サービスそのものが十分に認知されていなかったため、インターネットの普及の影響を直ちに受ける状況にはないことによる、と分析している<sup>7)</sup> [p. 5-11]。

本項では、この見解の妥当性を、まず、静岡県、富山県、神奈川県各県内の公立図書館のデータを基に検証する。この三県を対象とするのは、サンプル数を或る程度確保することで普遍性を担保し、かつバイアスを排除するために、県内の大半の館でレファレンス統計が採取・公表されている県（都道府県内に50以上の公立図書館が存在し、そのうちの80%以上の館についてレファレンス件数が公表されている県）を選ぶと、静岡県、富山県、神奈川県が該当するためである。

なお、それぞれの県の分析対象は以下のとおりである。

#### ①静岡県

平成14年度から21年度までの間に継続して存在した72館のうち、貸出冊数・レファレンス件数が公表されている66館から、この期間中に長期間休館していた時期があることが確認された1館と、統計数値の正確性が明らかに疑われる1館を除外した64館を対象とした<sup>8)</sup>。

#### ②富山県

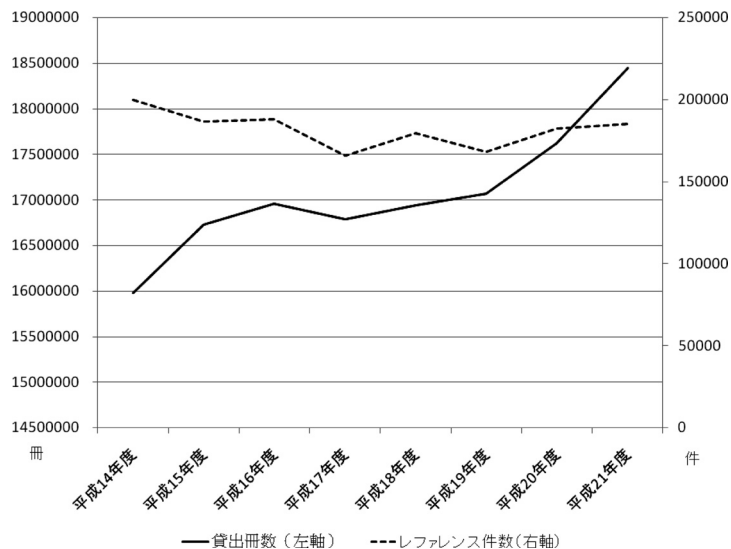
平成14年度から21年度までの間に継続して存在した59館のうち、貸出冊数・レファレンス件数が公表されている50館を対象とした<sup>9)</sup>。

#### ③神奈川県

平成14年度から21年度までの間に継続して存在した72館のうち、貸出冊数・レファレンス件数が公表されている64館を対象とした<sup>10)</sup>。

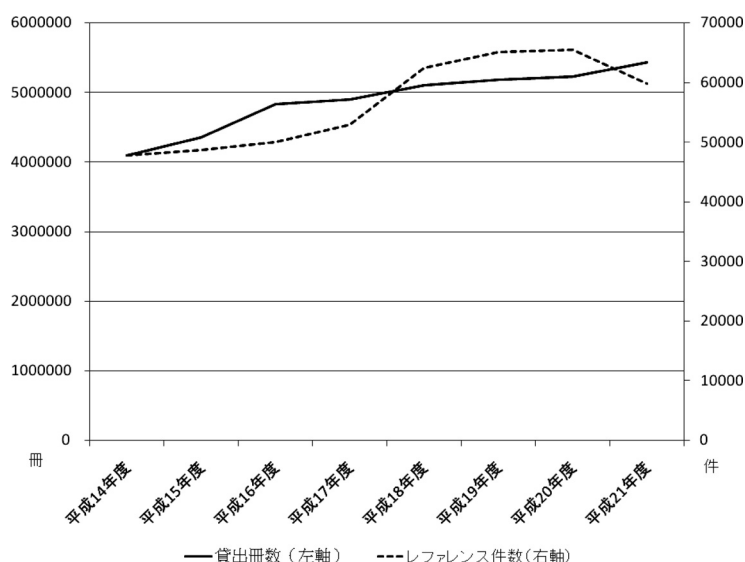
第1図から第3図は、三県の県内公立図書館の貸出冊数の総和の推移、及びレファレンス件数の総和の推移を表したものである。富山県で貸出冊数とレファレンス件数の推移に近似性が見られるものの、他の2県では両者は異なる形で推移しており、少なくとも近年においては、貸出冊数とレファレンス件数とは必ずしも同じ傾向を示しているわけではないことがわかる。

次に、平成14年度を起点として、平成21年度までにレファレンス件数が増加したのか、あるいは減少したのかに着目し、図書館数の変化をみる（第4図）。静岡県では、増加している館が42%（27館）、減少している館が56%（36館）、全く同数の館が2%（1館）となっている。富山県では、増加している館が42%（21館）、減少している館

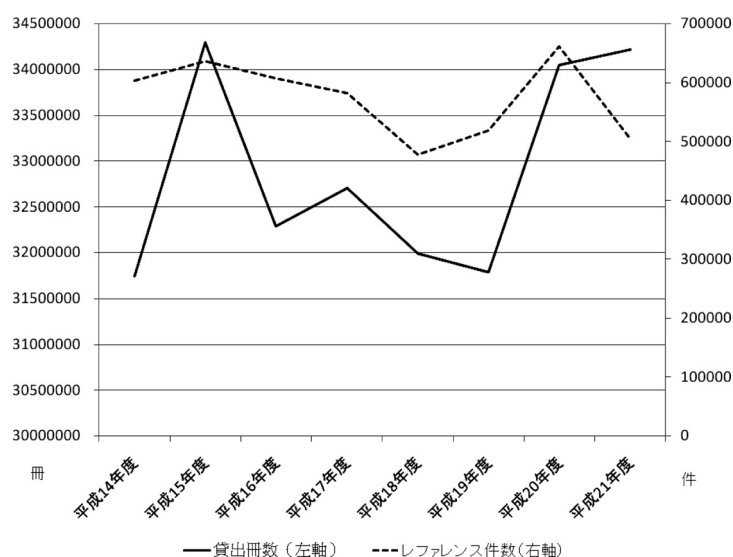


第1図 静岡県内公立図書館の貸出冊数とレファレンス件数の総和の推移

公立図書館におけるレファレンスサービスの意義の再検討



第2図 富山県内公立図書館の貸出冊数とレファレンス件数の総和の推移



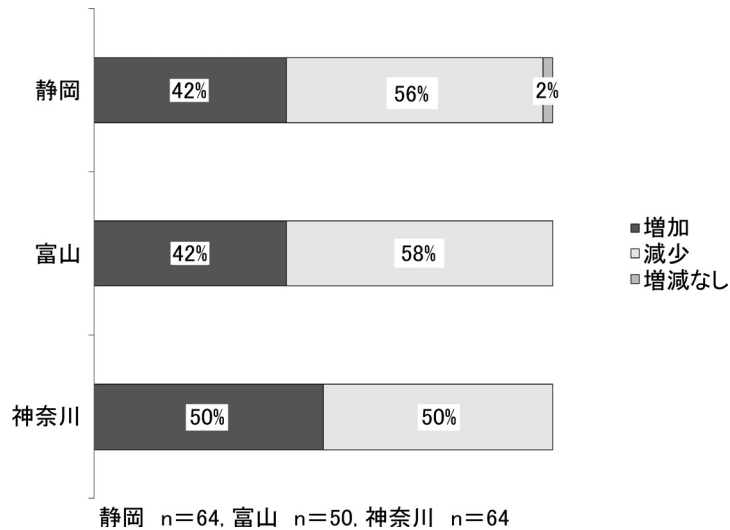
第3図 神奈川県内公立図書館の貸出冊数とレファレンス件数の総和の推移

が58% (29館)であり、神奈川県では、増加している館が50% (32館)、減少している館が50% (32館)となっている。

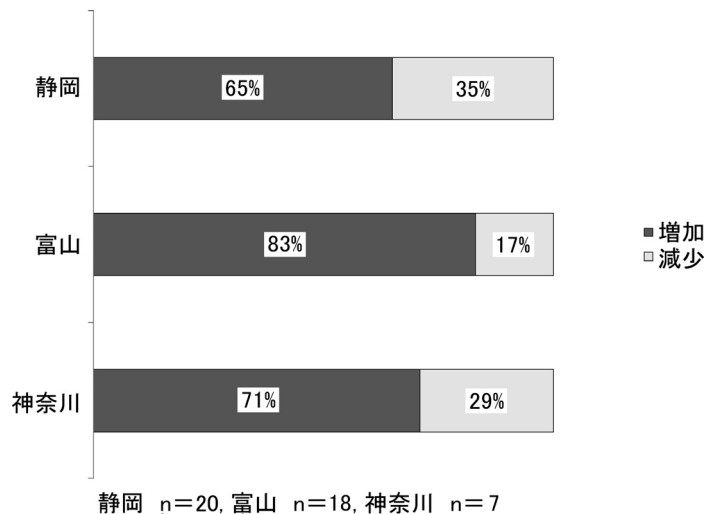
次に、レファレンスサービスが活発な図書館と不活発な図書館との傾向の違いを見るために、蔵書の規模とレファレンス件数との比をとり<sup>11)</sup>、

活発な図書館と不活発な図書館のそれぞれのグループについて、レファレンス件数が増加したのか、あるいは減少したのかに着目して、図書館数の変化を見てみる。

第5図は、レファレンスの蔵書数比が0.005以下 (すなわち蔵書10万冊あたりのレファレンス



第4図 静岡・富山・神奈川各県内におけるレファレンス件数増減別公立図書館数

第5図 静岡・富山・神奈川各県内におけるレファレンス件数増減別公立図書館数  
(蔵書数比でみてレファレンスサービスが不活発な図書館)

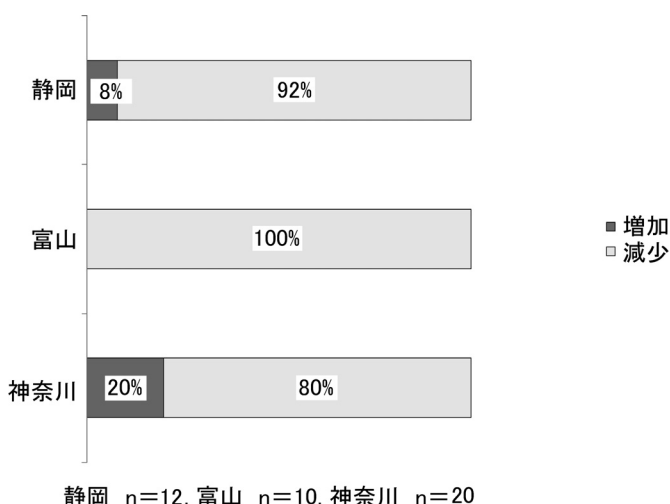
件数が年間500件以下)の、レファレンスサービスが比較的不活発な館を対象として、平成14年度を起点に、平成21年度までにレファレンス件数(蔵書数比)が増加したのか、あるいは減少したのかに着目し、図書館数の変化を表したものである。

静岡県では、20館中、増加している館が65%

(13館)、減少している館が35%(7館)となっている。富山県では、18館中、増加している館が83%(15館)、減少している館が17%(3館)である。神奈川県では、7館中、増加している館が71%(5館)、減少している館が29%(2館)となっている。

一方、第6図は、レファレンスの蔵書数比が

# 公立図書館におけるレファレンスサービスの意義の再検討



第6図 静岡・富山・神奈川各県内におけるレファレンス件数増減別公立図書館数  
(蔵書数比でみてレファレンスサービスが活発な図書館)

0.05 以上（すなわち蔵書 10 万冊あたりのレファレンス件数が年間 5000 件以上）の、レファレンスサービスが比較的活発な館を対象として、平成 14 年度を起点に、平成 21 年度までにレファレンス件数（蔵書数比）が増加したのか、あるいは減少したのかに着目し、図書館数の変化を表したものである。

静岡県では、12 館中、増加している館が 8%（1 館）、減少している館が 92%（11 館）となっている。富山県では、10 館中、100% の館（10 館すべて）で減少している。神奈川県では、20 館中、増加している館が 20%（4 館）、減少している館が 80%（16 館）となっている。

これから明らかなように、レファレンスサービスが不活発な図書館では、レファレンス件数は増加する図書館が多く、他方、レファレンスサービスが活発な図書館のほとんどで、レファレンスサービスは減少していることがわかる。

次に、レファレンス統計が比較的整備されている都道府県立図書館を見てみる。平成 14 年度から 20 年度までの貸出冊数・レファレンス件数が公表されている 66 館のうち、この期間中に長期間の休館や新館建設があった 16 館を除外した 50 館を対象としてみると<sup>12)</sup>、レファレンス件数が

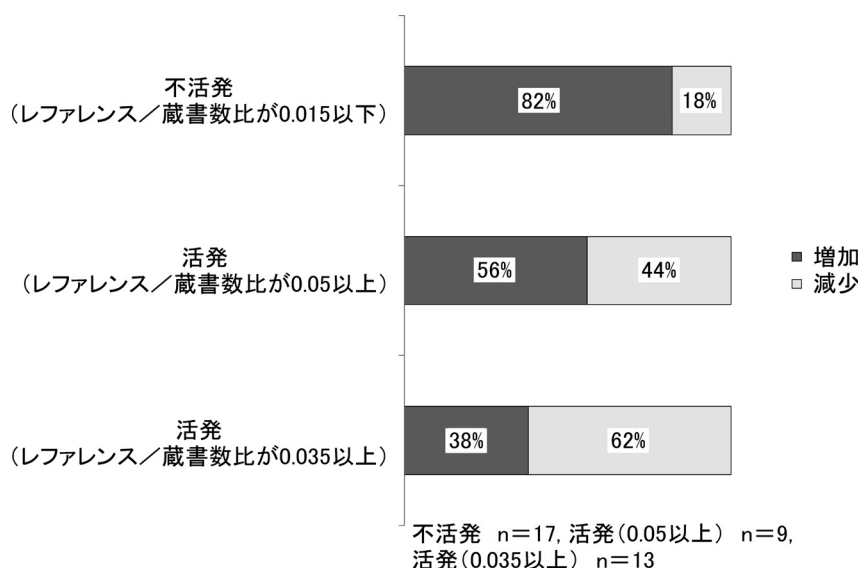
増加した館が 56%（28 館）、減少した館が 44%（22 館）となっており、増加した館がやや多くなっている。

第7図は、これら 50 館について、レファレンス件数の増減傾向を、レファレンスサービスの活性化の度合い別に表したものである。

レファレンスの蔵書数比が 0.015 以下（すなわち蔵書 10 万冊あたりのレファレンス件数が年間 1500 件以下）の、レファレンスサービスが比較的不活発な館を対象にしてレファレンス件数の増減を見ると、17 館中、増加している館が 82%（14 館）、減少している館が 18%（3 館）となり、静岡県、富山県、神奈川県の各県内の公立図書館と類似した傾向にあることがわかる。なお、ここでは、都道府県立図書館の場合、レファレンスの蔵書数比を 0.005 以下とすると、データを得られるのが 2 館しか存在せず、傾向を見ることが困難となってしまうため、上記の静岡県・富山県・神奈川県の各県内の公立図書館の分析の際とは異なる閾値としてある。

一方、レファレンスの蔵書数比が 0.05 以上（すなわち蔵書 10 万冊あたりのレファレンス件数が 5000 件以上）の、レファレンスサービスが比較的活発な館を対象にしてレファレンス件数の増





第7図 都道府県立図書館におけるレファレンス件数の増減傾向  
(レファレンスサービスの活性化度合い別)

減を見ると、9館中、増加している館が56% (5館)、減少している館が44% (4館) となっており、特に目立った特徴は見られない。

しかし、レファレンスサービスが比較的活発な館の対象をもう少し広げ、レファレンスの蔵書数比が0.035以上 (すなわち蔵書10万冊あたりのレファレンス件数が3500件以上) の館を対象とすると、13館中、38% (5館) が増加、62% (8館) が減少しており、静岡県、富山県、神奈川県各県内の公立図書館と類似した傾向が浮かび上がってくる。

このように、静岡県、富山県、神奈川県それぞれの県内公立図書館と全国の都道府県立図書館のデータは、幾分かの相違はあるものの、全体的には類似した傾向を示している。すなわち、レファレンスサービスは全体に縮小しつつあるとまでは言えないが、既に一定程度活発なレファレンスサービスが行われている図書館においては、レファレンスサービスの件数は減少傾向にある、というものである。

したがって、本節冒頭で触れた、日本においてはこれまでレファレンスサービスそのものが十分

に認知されていなかったため、インターネットの普及の影響を直ちに受ける状況にはない、という見解<sup>7)</sup>は、少なくともデータとの整合性はとれているということになる。

## 2. 質問回答の質的变化

インターネットの普及とともに、米国においてはレファレンスサービスの中でも主としてクイックレファレンスが減少した、とする見方が存在するが<sup>7)</sup> [p. 7]、この論点と関連して、インターネットの普及により図書館に寄せられるレファレンス質問は難易度が増す傾向にある、という通説が存在する<sup>13)</sup> [p. 11] <sup>14)</sup> [p. 31]。そこで、本節ではこの通説の妥当性を検証する。

検証に用いるのは、質問回答種別(所蔵調査、事実調査等の別)毎のレファレンス統計である。このようなデータを公表している図書館の数は決して多くはないが、都道府県立図書館を中心として何館が存在している。そこで、ここでは、都道府県立図書館のうち、平成14年度以降の各年について、質問回答種別毎の統計を公表している全館、すなわち北海道立図書館、栃木県立図書館、



公立図書館におけるレファレンスサービスの意義の再検討

第1表 質問回答種別毎のレファレンス件数の変化  
(難易度が低いレファレンスの減少幅が大きい図書館)

	北海道立 図書館	栃木県立 図書館
所蔵／所蔵・所在調査	0.46	0.19
文献・事項調査	0.55	0.44
合計	0.50	0.23

注：平成14年度を1とした場合の平成21年度の指数

千葉県立中央図書館、千葉県立西部図書館、千葉県立東部図書館、新潟県立図書館、富山県立図書館、岐阜県図書館、兵庫県立図書館、山口県立山口図書館、香川県立図書館の11館を対象として分析を行う。

なお、質問回答種別の区分は館によりまちまちであることから、以下では、便宜的に、所蔵調査・所在調査を比較的難易度が低いレファレンスとして扱う（第1表～第3表中では網掛で表記）。このほか、クイックレファレンスの数値を別個に公表している館については、これも比較的難易度が低いレファレンスとして扱う。

a. 難易度が低いレファレンスの件数の減少幅が大きい図書館

北海道立図書館と栃木県立図書館の2館においては、レファレンス件数そのものが平成14年度以降大幅に減少しているが、中でも、所蔵調査・所在調査の件数の減少幅が大きくなっている（第1表）。

b. 目立った傾向が見られない図書館

質問回答種別毎に件数の増減に顕著な傾向が見られなかったのは、千葉県立中央図書館と兵庫県立図書館の2館である。両館の所蔵調査・所在調査の件数の推移と他の種別の件数の推移との間には、傾向においてそれほど大きな開きは見られない（第2表）。

なお、千葉県立中央図書館のレファレンス総件数が減少傾向にあるのに対し、兵庫県立図書館については、レファレンス件数全体は、平成14年度から平成21年度までに僅かながら増加している。

第2表 質問回答種別毎のレファレンス件数の変化  
(目立った傾向が見られない図書館)

	千葉県立 中央図書館	栃木県立 図書館
所蔵／所在調査	1.00	0.96
資料調査	0.81	—
事項調査	0.98	—
書誌的事項調査	—	0.79
文献調査	—	0.96
事実調査	—	1.15
その他	—	1.73
合計	0.94	1.02

注：平成14年度を1とした場合の平成21年度の指数

c. 難易度が低いレファレンスの件数の増加幅が大きい図書館

千葉県立東部図書館については、レファレンス件数全体がやや減少しているのに対し、所蔵調査・所在調査は増加している。また、千葉県立西部図書館、新潟県立図書館、岐阜県図書館、山口県立山口図書館、香川県立図書館、富山県立図書館の6館については、いずれも、当該館のレファレンス件数全体が平成14年度以降増加する中で、特に所蔵調査・所在調査の伸び率が高くなっている（第3表）。

このように、比較的難易度が低いレファレンスの件数を大きく減らしている館は2館にとどまり、逆に、大幅に増加している館が7館に上っている。さらに、クイックレファレンスの統計を採取・公表している2館を見ると、平成21年度のクイックレファレンスの件数を平成14年度を1として指数化すると、山口県立山口図書館ではクイックレファレンスが0.60と減少しているものの、香川県立図書館では2.78と大幅に増加しており（第20図）、「インターネットの影響によりクイックレファレンスが減少した」という命題は、少なくとも日本の公立図書館に直ちには当てはまるとは言い難い。

これらのデータをどのように解釈すべきかについては様々な推論が可能だが、ここでは、差し当たり次の点を確認しておく。

第3表 質問回答種別毎のレファレンス件数の変化  
(難易度が低いレファレンスの増加幅が大きい図書館)

	千葉県立 東部図書館	千葉県立 西部図書館	新潟県立 図書館	岐阜県 図書館	山口県立 山口図書館	香川県立 図書館	富山県立 図書館
所蔵調査／所蔵機関調査／ 所在調査／紹介	1.14	1.60	1.59	1.69	1.55	2.73	3.64
資料調査	0.55	0.68	—	—	—	—	—
事項調査	0.68	0.76	—	—	—	—	—
文献調査	—	—	—	—	1.47	1.48	—
書誌調査	—	—	—	1.01	0.48	—	2.19
書誌の事項調査	—	—	0.78	—	—	—	—
事実調査／簡易な事実調査	—	—	0.66	0.40	0.77	0.27	0.75
文献紹介	—	—	0.99	—	—	—	—
その他	—	—	2.92	—	—	—	—
合計	0.91	1.30	1.38	1.39	1.22	2.01	2.93

注：平成14年度を1とした場合の平成21年度の指数

千葉県立東部図書館を除けば、比較的難易度が低いレファレンスが増加している館がいずれも平成14年度から平成21年度までにレファレンス総件数を増やしているのに対し、難易度が低いレファレンス件数が減少している2館（北海道立図書館、栃木県立図書館）はともにレファレンスの総件数を減らしている。

つまり、OPACのインターネット提供等により利用者自身が文献探索を行う環境が整いつつある中で、依然として所蔵調査・所在調査の多寡がレファレンス件数全体を大きく左右している。

こうした点に基づいて考えるなら、サンプルとした図書館の数が決して多くはなく、また、「所蔵調査イコール低難易度」という仮定自体の有効性の精査が必要であることから直ちに断定することはできないが、インターネットの普及により図書館に寄せられるレファレンスが難化（難易度が低いレファレンスに対し、難易度の高いレファレンスが相対的に増加）しているという通説の妥当性は、かなりの程度疑わしいということになる。

以上見てきたように、インターネット環境が発展する中、レファレンス件数全体は増えていないし、件数が増えている図書館においても、その増加のかなりの部分は、利用者自身でも比較的容易

に解決し得る質問であることが明らかになった。

このことは、図書館による人的な支援であるレファレンスサービスが、社会から認知されていないばかりでなく、実はさほど必要とされていないのではないか、という疑念を生じさせかねないという意味で、注視が必要な現象であると考えられる。レファレンスサービスの相当な部分が、利用者自身で比較的容易に解決できる課題の解決を支援することによって占められているということは、少なくともレファレンスサービスを利用する者以外の者からは「レファレンスサービスは不要なもの」と見なされる危険性を秘めているからである。

## B. レファレンスサービスに対する捉え方

前節では、レファレンスサービスがいかなる局面にあるのかをデータに基づいて分析した。本節では、「レファレンスサービスは、公共サービスとしては過剰サービスである」という論点が提起された大阪府の市場化テストを巡る議論を概観することで、前節とは別の角度から、レファレンスサービスに対する社会的な捉え方を確認する。

大阪府において、府立図書館運営業務が市場化テストの対象となったのは、大阪版市場化テスト

監理委員会による2008年12月の提言「大阪版市場化テスト：新たな対象業務に関する検討のまとめ（提言）」<sup>15)</sup>を直接の契機としているが、実質的な審議は2009年4月6日（第12回会議）<sup>16)</sup>及び4月24日（第13回会議）<sup>17)</sup>において行われている。

このうち、レファレンスサービスに関連して提起された論点は概要以下のとおりである。

- ①レファレンスのレベルによって（官民で担当を）切り分ける必要があるのではないか<sup>16)</sup>
- ②町村立図書館では指定管理者制度等により民間事業者がレファレンスサービスを行っている例もあるが、なぜ府立図書館では行政職員が行わなければならないのか<sup>17)</sup>
- ③インターネットが普及した中、図書館にしかできないといわれるレファレンスへのニーズはどうなっていくと考えるのか<sup>17)</sup>
- ④府民にレファレンスサービスの価値をどのように理解してもらうのか<sup>17)</sup>

②について、原局は“指定管理者が運営している図書館ではレファレンスサービスは盛んではない”<sup>17)</sup>と回答しているが、これに対し、監理委員会の委員からは“レファレンスサービスのニーズ自体が減ったと見ることはできないのか”<sup>17)</sup>との問いが更に投げかけられている。

③については、原局は“今後さらにウェートが高まり、非常に重要なサービスとなる”<sup>17)</sup>と回答している。

④については、繰り返し問合せのある事項については府のホームページに掲載し、また、国立国会図書館のレファレンス協同データベースにも掲載しているとの回答がなされている。

このうち、②と③は、本稿の問題意識とも重なり合うものであるが、その観点に立った場合、図書館にとって深刻かつ重要なのは、2009年9月10日の第18回会議で提起された次のような問いである。

府職員が行なう高度なレファレンスサービスについては、職員が時間をかけて行っているものもあり、職員の人件費等のコストから考

えると、現状のサービスレベルを維持すべきなのかといった疑問を感じた<sup>18)</sup>

高度なレファレンスはオーバースペックのように感じる。問題意識をもって、府として検討いただきたい<sup>18)</sup>

これは、「簡易なレファレンス」を市場化テストの対象とする一方で、「高度なレファレンス」については引き続き府職員が行うこととした上で委員からの発言であり、すぐに対応を求められたわけではない。だが、5名の委員のうちの2名から「過剰サービス」との指摘を受けたことの意味は重いと言わざるを得ない。

レファレンスサービスの費用対効果に対して否定的な見方が表明された例としては、2006年10月20日の定例記者会見における石原慎太郎東京都知事の発言が知られている。

ある図書館なんか、外国でも日本でもそうですけれど、身元がしっかりしてたら、オートマチックに本を借りられるシステムになっていますよ。どの本がいいか悪いかということ司書に相談する読者なんて、ほとんどいないと思うんだね。私は司書の仕事っていうのは、何も若い人だから非常にサービスが行き届かないってものじゃないと思うけど、今の時代に人間を配置しなくたって、オートマチックに本を借りられりゃいいじゃないですか。自分が選ぶってのは、自分で自分を選ぶって、その読者の感性なんだから、そこまで司書が指導することもないし、できたものでもないし、そんな業務、果たしてなかったと思うしね。この時代に、人手が足りなくなってきた。私はやっぱりそう思うけど、その中で人件費を払って、旧来の何ていうのかな、図書館作業というものを人を雇ってするような時代じゃないんじゃないかな。本は本であるんだから。<sup>19)</sup>

これは、いわゆる2007年問題に関連して、団

塊世代の司書の大量退職にどのように対処するかを問われたことに対する返答であるが、石原知事の認識は、レファレンスサービスの必要性に疑義を提起しているという点において、大阪版市場化テスト監理委員会の委員の主張に通じる部分がある。

石原知事の発言から3年後、この点に関してさらに一步踏み込んだ形で問題提起がなされたという意味で、市場化テストを巡る大阪府の議論は、官民のいずれが図書館の運営を担うかということとは別の次元で、公立図書館のサービスのあり方が鋭く問い直されることとなった契機として位置づけることができるだろう<sup>20), 21), 22)</sup> [p. 53]。

### III. おわりに

レファレンスサービスは、利用者便益をもたらすものであり、また、図書館員が利用者から高く評価してもらえるポテンシャルを秘めていることから、多くの公立図書館においては、貸出サービスほどのリソースが投じられているわけではないにせよ、主たるサービスの一つとして位置づけられている。

しかし、本稿で見てきたように、今後、レファレンスサービスの質の向上を図ることができるかどうかは不透明である。図書館で利用者から質問が寄せられることが避けられない以上、質問回答サービスが消滅するとは考えにくい、レファレンスサービスに投入するリソースが縮小されることになれば、サービスの拡充が困難になるばかりか、むしろ、追加コストが発生しない範囲で対応が可能なレベルにサービスが収斂していつてしまうことになりかねないからである。

無論、たとえそのような状況が現出したとしてもレファレンスサービスは行われ続けることになるため、見かけ上はドラスティックな変化は感じられないかもしれない。しかし、レファレンスサービスが図書館にとって持つ意味、換言すれば、レファレンスサービスを行うことによって図書館に反射的に及ぶ影響は、確実に変質することになる。

レファレンスサービスとコストとの関係に着目

した取組みとしては、国立国会図書館によるレファレンス協同データベースがある。だが、これは、全国に図書館員（レファレンスライブラリアン）が存在し、レファレンスサービスが活発に展開されていることを前提とした仕組みであり、レファレンスサービスに投じるリソースが減少してゆけば、コンテンツ（レファレンス事例記録）の生産力が低下・縮小してゆくことは避けられない。レファレンス協同データベースは、質問回答を行う際に参照することで調査コストを低減させたり、レファレンスライブラリアンの学習ツールとして使用できる等の意義を持つものであるが、レファレンス協同データベースを利用できるようになったからといって、全国の図書館が図書館員の数を減少させることができるようになるわけではないことが端的に示しているように、論理的には、それ自体にレファレンスサービスそのものの単位コストを抑制する機能は備わっていないからである。

また、インターネット上の質問回答サイトと比べた場合、回答の質についてはレファレンスサービスが優越するとしても<sup>23)</sup>、人生相談をはじめとしたありとあらゆる質問を投げかけることができるという問口の広さや、匿名性の高さなどの点で、質問回答サイトは図書館のレファレンスサービスを凌駕している。仮にレファレンスサービスが今後も従来のサービス形態のままで踏襲されてゆくのであれば、図書館のサービスとしての持続可能性は、図書館関係者の多くが考えているほどには高いとは言えないだろう。

そして、万が一レファレンスサービスを「失うことになった場合」、図書館と図書館員は、レファレンスサービス抜きで社会から評価されることになる。130年前、サミュエル・グリーンが図書館の評価を高めることを企図して提唱したレファレンスサービスの意義はおそらく今なお減失していないと考えられるが<sup>24)</sup>、レファレンスサービスの位置づけが変化を迫られている以上、その再定義は不可避である。

レファレンスサービスとは別の枠組みの人的支援を展開させることができるか否かは図書館関係

者の今後の取組みにかかっているが、少なくとも、レファレンスサービスについては、そのポテンシャルが発揮されるような場を図書館内の質問回答という範囲を超えて構築することなしには、図書館サービスとして維持させることが徐々に困難になりつつあると見るべきであろう<sup>25)</sup> [p. 48]<sup>26)</sup>。

## 注・引用文献

- 1) 以下の文献では、貸出サービスこそが図書館サービスの中心であり、いくら伸ばしても伸ばしすぎることではないとされている。日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会編、図書館ハンドブック第5版、日本図書館協会、1996、619p.
- 2) 以下の文献では、貸出の過度な優先がレファレンスサービス発達の阻害要因となったとされている。根本彰、情報基盤としての図書館、勁草書房、2002、255p.
- 3) 内閣府大臣官房政府広報室編、全国世論調査の現況平成20年版、内閣総理大臣官房広報室、2009、627p.
- 4) 以下の文献では、レファレンスサービスの認知度は、秋田県立図書館の利用者の間においても38%にとどまったとの記述がある。山崎博樹、レファ協の子どもたち、国立国会図書館月報、2008、no. 563、p. 24-25.
- 5) この点については以下の文献を参照。ローススティーン、サミュエル、レファレンス・サービスの発達、長澤雅男監訳、日本図書館協会、1979、256p. ここでは、サミュエル・グリーン(Samuel Swett Green, 1837-1918)をもってレファレンスサービスが組織的に取り組まれるようになった嚆矢とされているが、このことは、レファレンスサービスが後発的なサービスであることを意味しているという点において示唆に富んでいる。
- 6) 以下の調査では、「あなたは、司書の資格を有する者が行うべき図書館業務は何だと思いますか」という問いに対する回答として、レファレンスサービスが最も高い優先度となっている。日本システム開発研究所、図書館職員の資格取得及び研修に関する調査研究報告書：現職者の司書資格取得に関する実態調査：司書・図書館職員研修の実践事例集、日本システム開発研究所、2007、229p.
- 7) 齋藤泰則、利用者志向のレファレンスサービス、勉誠出版、2009、182p.
- 8) データは下記の文献に掲載されているものを採用した。静岡県立中央図書館編、静岡県の図書館、静岡県立中央図書館、2003年度-2010年度。
- 9) データは下記の文献に掲載されているものを採用した。富山県立図書館、富山県図書館協会編、富山県の公共図書館、富山県立図書館、富山県図書館協会、2002年度-2009年度。
- 10) データは下記の文献に掲載されているものを採用した。神奈川県図書館協会編、神奈川の図書館、神奈川県図書館協会、2003年度-2010年度。
- 11) 蔵書数とレファレンス件数との相関係数は0.357であり、弱いながらも有意な相関関係が見られる。
- 12) データは下記の文献に掲載されているものを採用した。日本図書館協会図書館調査事業委員会編、日本の図書館：統計と名簿、日本図書館協会、2003-2009.
- 13) 以下の調査では、東京都立中央図書館では所蔵・所在調査の件数が1990年代後半から2000年にかけて減少に転じているとした上で、その理由を、インターネットの普及で自宅から蔵書検索を行う利用者が増えたためではないかと推測している。池田祥子ほか、都立中央図書館・新世紀のレファレンスサービス：印刷資料と電子資料の共用を目指して（平成13年度事例分析プロジェクト報告書）、東京都立中央図書館研究紀要、2003、no. 32、p. 1-48.
- 14) 以下の調査では、調布市立中央図書館では所蔵・所在調査が全体に占める比率が2000年から2002年にかけて10ポイント程度減少しているとした上で、その理由を、OPACをインターネットで公開したことで、自宅から蔵書検索を行う利用者が増えたためではないかと推測している。五十嵐花織、調布市立中央図書館におけるレファレンス質問の変化、現代の図書館、2006、vol. 44、no. 1、p. 26-35.
- 15) 大阪版市場化テスト監理委員会、大阪版市場化テスト：新たな対象業務に関する検討のまとめ（提言）、2008、20p. <http://www.pref.osaka.jp/attach/3231/00008135/arata-teigen.pdf>（入手2011-3-27）
- 16) 第12回大阪版市場化テスト監理委員会審議概要、2009.4.6. <http://www.pref.osaka.jp/attach/3231/00008135/h21.04.06keka.doc>（入手2011-3-27）
- 17) 第13回大阪版市場化テスト監理委員会審議概要、2009.4.24. <http://www.pref.osaka.jp/attach/3231/00008135/090424gaiyou.pdf>（入手2011-3-27）
- 18) 第18回大阪版市場化テスト監理委員会審議概要、2009.9.10. <http://www.pref.osaka.jp/attach/3231/00008135/211002%20singigaiyou.pdf>（入手2011-3-27）
- 19) 石原知事定例記者会見録、2006.10.20. <http://www.metro.tokyo.jp/GOVERNOR/KAIKEN/TEXT/2006/061020.htm>（入手2011-3-27）
- 20) なお、大阪府の市場化テストについてレファレンスサービスとの関連で論じた文献としては以下のものを参照。図書館問題研究会、「大阪府市場化



- テスト監理委員会を傍聴してきました”。ともんけんウィークリー．図書館問題研究会．2009-9-16. <http://tomonken-weekly.seesaa.net/article/128136087.html> (入手 2011-3-27)
- 21) 以下の文献でも大阪版市場化テストにおけるレファレンスサービスに関する議論を取り上げている。北の図書館5人の会, “「簡易なレファレンス」への疑問”, 北の図書館, 北の図書館5人の会, 2009-10-22. <http://homepage2.nifty.com/kitanotosyokan/newpage08911> (入手 2011-3-27)
- 22) なお, レファレンスサービスが過剰サービスと見られかねない可能性については, 図書館関係者によっても指摘されている。これについては以下の文献を参照。薬袋秀樹, レファレンスサービス活性化の課題: レファレンスサービス業務の設計について, 全国公共図書館研究集会報告書, 2001, p. 47-55.
- 23) Yahoo! 知恵袋等の質問回答サイトと図書館のレファレンスサービスとを比較した研究としては, 以下の文献を参照。辻慶太, 党春菜, 原淳之, 公共図書館デジタルレファレンスサービスの正答率調査: 対面式及び Q&A サイトとの比較を通じて, 図書館界, 2011, vol. 62, no. 5, p. 348-363.
- 24) Green, Samuel S. Personal relations between librarians and readers. *American Library Journal*. 1876, vol. 1, no. 2/3, p. 74-81.
- 25) レファレンスサービスの将来性への疑問を提起している例としては以下の文献を参照。柳与志夫, 千代田図書館とは何か: 新しい公共空間の形成, ポット出版, 2010, 197p.
- 26) また, 以下の文献では, レファレンスサービスの可能性を肯定的に捉えつつも, サービスの再構築が必要であることを指摘している。田村俊作, “インターネット社会とレファレンスサービスの将来”, 図書館・アーカイブズとは何か (別冊環), 藤原書店, 2008, p. 170-175.

## 要 旨

【目的】本稿の目的は, 公立図書館におけるレファレンスサービスがどのような状況にあるのかを分析し, レファレンスサービスの位置づけを見直す必要があることを示すことにある。

【方法】統計が比較的整備されている静岡, 富山, 神奈川の三県の公立図書館及び都道府県立図書館における平成 14 年度以降のレファレンスサービスの件数の推移を分析した。併せて, 大阪版市場化テストにおける府立図書館の業務に関する議論からレファレンスサービスに関する論点を抽出し, 検討を行った。

【結果】静岡, 富山, 神奈川の三県の公立図書館においては, 蔵書規模に比してレファレンスサービスが活発に行われている図書館ではレファレンス件数は総じて減少傾向にあり, レファレンスサービスが不活発な図書館においてレファレンス件数が増加しているのとは対照的な状況にあることが明らかとなった。また, レファレンス質問の難易度との関連性で見ると, 難易度が低い質問の多寡がレファレンス件数全体の増減を左右しており, インターネットの普及が進む環境下において, 図書館に寄せられるレファレンス質問が難化しているという通説の妥当性はかなりの程度疑わしいことが判明した。このことと, 大阪版市場化テストにおいて提起されたような「レファレンスサービスは過剰サービスである」という考え方が一定程度社会に存在していることを併せ考えることにより, レファレンスサービスへのリソースの投入が今後も継続可能であると考えるのは楽観的に過ぎること, したがってレファレンスサービスの発達を図るためにはレファレンスサービスの充実が社会的に容認されるようにするための取組みが必要であること, という二点が導き出された。