

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——

みない ひでき
薬袋 秀樹

はじめに

図書館の相互協力やネットワークは様々な機能から成り立っている。その中心的な機能は書誌情報の提供や文献の相互貸借であるが、レファレンス・サービスも重要な機能の一つである。したがって、レファレンス・サービスを発展させるには相互協力やネットワークを推進することが必要であり、相互協力やネットワークを進める際には、その構成要素としてレファレンス・サービスを位置付けることが必要である。しかし、わが国では、これまで、レファレンス・サービスのための相互協力やネットワークについては十分な研究が行われてこなかった。

そこで、本稿では、レファレンス・サービスのための相互協力の一例として、都道府県立図書館による市町村立図書館に対するレファレンス・サービスの提供を取り上げ、その現状と問題点を明らかにしたい。

1 協力レファレンス・サービスの意義と形態

1.1 協力レファレンス・サービスの意義

すべての利用者は、等しいレベルのレファレンス・サービスを受ける権利がある。しかし、各図書館のレファレンス・サービスの能力は同一ではない。図書館のレファレンス・サービスの能力は、他の条件が等しいとするならば、図書館の規模に比例する。すなわち、大図書館のレファレンス・サービスの能力は小図書館のそれを上回る。

そのため、いくつかの問題が生ずる。第一に、小図書館の利用者は、大図書館の利用者に比べて十分なレファレンス・サービスを受けることがで

きない。すべての利用者が等しいレベルのレファレンス・サービスを受けるためには、小図書館の利用者も大図書館のコレクションと職員のサービスを利用できることが必要である。第二に、小図書館のレファレンス・サービスの能力が低いため、利用者は大図書館に集中しがちである。本来、利用者が身近な図書館で職員のサービスを受けつつ自分で調査を進めるのが最も効率的であるにもかかわらず、身近な小図書館が利用されないことが多い。その結果、小図書館でも解決しうる参考質問の多くが大図書館に寄せられ、大図書館の本来の機能が阻害されがちである。

こうした事態に対応するには、小図書館と大図書館が協力し、小図書館で回答できない参考質問に大図書館が回答するとともに、小図書館がレファレンス・サービスの能力を改善しうるように大図書館が援助することが必要である。

本稿では、これらの業務を<協力レファレンス・サービス>（以下協力レファレンスという）と呼ぶ。協力レファレンス・サービスはアメリカの図書館界で用いられている cooperative reference service の訳語であるが、ここでは、仮に、次のように定義しておく。

協力レファレンスとは、広域においてレファレンス・サービスの水準の均一化を図るために、図書館間の相互協力態勢ないしネットワークを形成し、それを活用してレファレンス・サービスを提供することであり、次の2点から構成される。

- (1) 小図書館で解決できない参考質問の大図書館への回答依頼と大図書館による回答
- (2) 小図書館におけるレファレンス・サービスの実施および改善を援助するための大図書館による諸活動（情報提供・助言・研修等）

このうち、(1)は従来から必要性が認識されていたが、(2)は十分認識されてこなかった。すべての図書館のレファレンス・サービスの能力を発展向上させるためには、特に(2)への対処が必要である。

わが国では、従来、協力レファレンスについて論じられることは少なかったが、近年、ネットワーク論議の中で、レファレンス・サービスにおいても協力が重要であることが広く認識されるようになってきた。

1.2 協力レファレンス・サービスの形態

上記の大図書館と小図書館との関係は様々な場とレベルで成立する。例えば、国立国会図書館と他館種の図書館の間で、大学図書館、学校図書館、専門図書館、公共図書館等の各館種別に、様々な関係が考えられる。

本稿では、協力レファレンスの一分野である、公共図書館における協力レファレンスを取り上げる。大図書館と小図書館との協力には、同一地方公共団体内の協力関係と地方公共団体間の協力関係があるが、前者は図書館システム論の範疇に属するため、ここでは後者に限定する。地方公共団体間の関係は、都道府県立図書館（以下県立図書館という）と市町村立図書館との間、大規模市立図書館と小規模な市町村立図書館の間で成り立ちうるが、現状では、制度的な協力関係は前者のみで、後者は非公式な関係にとどまっている。したがって、ここでは、県立図書館と市町村立図書館との間の協力レファレンスを取り上げる。

米国では、州立図書館よりも大都市の市立図書館の方がはるかに大規模であるため、大都市の市立図書館にセンターを設け、州や連邦が経費を負担して周辺自治体の小規模な図書館にサービスを行うことが多い。わが国でも、近年、大規模な市立図書館が多数出現している。そのため、当面は県立図書館の市町村立図書館に対するサービスが中心となるが、将来は米国のような方法を採用することが必要になると予想される。したがって、県立図書館と大都市の市立図書館の協力についても検討することにする。

2 協力レファレンス・サービスのモデル

2.1 米国の公共図書館の事例

協力レファレンス・センターの一例に、米国カリフォルニア州の北部のセンターである Bay Area Reference Center (BARC) がある。¹⁾ BARC は、州北部におけるレファレンス・サービスの向上のために、1967年にサンフランシスコ公共図書館中央館内に設置された。周辺自治体の住民に、最寄りの小図書館を通じて大都市中央図書館の資料とサービスを提供し、州北部におけるレファレンス・サービスの均質化に貢献してきた。

BARC は次の2つの機能を持っている。

- ・州北部の公共図書館システムから寄せられた参考質問に回答する
- ・州北部の公共図書館システムのレファレンス・サービスの向上のために協力する

この機関は、連邦補助金によって維持され、同館からは独立して運営されている。独自の職員（主題専門家）から構成されているが、独自の蔵書は持たず、サンフランシスコ公共図書館中央館の資料を利用している。

BARCの業務内容は次の通りである。

(1) 対外的サービス

- ① 参考質問への回答
公共図書館システムから寄せられた参考質問への回答
- ② 継続教育
公共図書館システム職員を対象とする、レファレンス・サービスに関する研修会・研究集会の開催
センター職員による各図書館の訪問
- ③ 刊行物
各公共図書館向けにレファレンス・サービスに必要な情報を掲載した月刊のニュース・レター BARC Notes の刊行
内容：a) ニュース、b) 参考質問の例、c) 未解決質問の例、
d) 選択書誌、e) 研修情報、f) 発注図書リスト、g) 不要参考図書リスト、h) 専門的コレクションの紹介
基本的情報源の更新データ集の配布 SCAN Updating Service 研修会・研究集会報告書の刊行
専門的コレクション要覧の刊行
- ④ 専門図書館・大学図書館との協力
回答不能質問の専門・大学図書館への回答依頼
専門図書館・大学図書館での回答不能質問に対する回答

(2) サービス態勢

- ① 事務所の設置（サンフランシスコ公共図書館内）
- ② 主題専門家の雇用
- ③ 公共図書館システムとの通信手段の設置
- ④ マニュアルの作成

2.2 国立国会図書館の対図書館サービス

国立国会図書館では、利用者から直接同館に寄せられる参考質問の中に最寄りの図書館で解決しうるものがかなり多く含まれていることが、永年にわたって問題になってきた。そして、その主な原因として、個人利用者の中に最寄りの公共図書館を利用せず、直接国立国会図書館を利用しているものが多いことが指摘されてきた。²⁾ そのため、同館では、利用者や一般市民に対して、まず、最寄りの公共図書館ないし大学図書館を利用するよう案内してきた。³⁾

また、図書館から寄せられる参考質問については、依頼者・連絡先、各図書館での調査文献、出典等が明らかにされないために調査に不便をきたしていることが問題となってきた。⁴⁾ それだけでなく、常連利用者である大学図書館の中には、基本的なレファレンス・ツールの収集や利用に熱意が見られない図書館もあることが指摘されてきた。⁵⁾

同館は、こうした現象にも現われているサービスの歪みを是正するために、近年、図書館に対するサービスに力を入れてきた。1983年2月公立図書館、1983年11月大学図書館を対象に対図書館サービス調査を行い、国立国会図書館に対する公立図書館、大学図書館の要望を調査した。公立図書館の調査からは、県立図書館による国立国会図書館の利用がかなり少ないこと、電話レファレンス・サービスのための回線の増設、専用回線の設置の要望があることが明らかになった。⁶⁾ その結果に基づき、1986年以降、次のような改善を実施してきた。⁷⁾

- (1) 対図書館サービス担当組織の設置
- (2) 図書館からの貸出・複写・参考質問申込専用電話の設置
(一般利用者の参考質問との分離)
- (3) ファクシミリによる申込受付
- (4) 図書館向け利用案内『図書館協力ハンドブック』⁸⁾の作成、配布
「4 レファレンス・サービス」の項目で次の事項が解説されている。
 - ① レファレンス・サービスの範囲
 - ② 利用の方法
 - ③ レファレンス業務の態勢

巻末に、「レファレンス申込書」が付されており、「照会事項の典拠、情報源、照会済の図書館、調査済の参考図書・書誌類その他」の記入欄が設けられている。

(5) 図書館向けニューズレター『図書館協力通信』(隔月刊)⁹⁾の刊行
これには、主として下記の情報が収録されている。

- ① サービス態勢とその問題点の解説
- ② 利用方法の助言
- ③ 参考質問と探索方法(レファレンス・ツール利用法)の例
- ④ 図書館職員対象の研究集会・研修会のニュース・報告
- ⑤ 各図書館の相互協力活動の紹介

2.3 協力レファレンスの構成要素

上記の例から、市町村立図書館に対する県立図書館の協力レファレンス業務として、次のような要素が考えられる。

- (1) 協力レファレンス担当組織の設置
- (2) 専門職員の配置
- (3) 市町村立図書館との通信手段の確保
- (4) マニュアル、利用案内の作成
- (5) 市町村立図書館の参考図書収集に関する助言
- (6) 未解決参考質問の県立図書館への伝達方法に関する助言
- (7) 参考質問に対する回答
- (8) 回答に必要な資料の提供
- (9) 市町村立図書館における回答処理への助言
- (10) 参考質問の統計・事例の記録
- (11) ニュース・レターの刊行
- (12) レファレンス・サービスに必要な各種情報の提供
- (13) 市町村立図書館職員との意見交換の場の設置
- (14) 市町村立図書館職員の研修

2.4 協力レファレンスの実態

上記のように、先進的なサービスの事例は、少数ではあるが、既に紹介

されている。わが国の公共図書館における協力レファレンスに関して研究を進める上での困難は、わが国の協力レファレンスの実態調査が行われていないため、サービスの実態が明らかでないことにある。

そのため、今回、県立図書館の協力レファレンスの態勢について、全国的な実態調査「都道府県立図書館における協力レファレンスに関する調査」を実施した。協力レファレンスの実態を正確に把握するには、県立図書館、市町村立図書館、利用者の三者の調査が必要であるが、ここでは、まず、県立図書館の態勢のみを取りあげた。

調査の概要は下記の通りである。

(1) 調査目的

県立図書館における協力レファレンスの実態を把握し、改善を図るための基礎資料とする。

(2) 調査対象・方法

全国47都道府県の55図書館を対象に、1990年2月現在で回答を求めた。調査票の送付・回収とも郵送で行った。締切は3月15日としたが、その後回収したものも集計に含めた。

(3) 調査票

調査票の作成に関しては、BARC及び国立国会図書館の事例を参考にした。調査に先立ち、三つの県立図書館の担当者に調査票の検討を依頼し、改善を図った。

質問項目は、下記の大項目7、小項目37（一連番号）からなる。協力レファレンスに直接関係する設問だけでなく、県立図書館のレファレンス・サービスの実態に関する設問も含めた。

- A. 質問処理の態勢（1—11）
- B. 質問処理のプロセス（12—16）
- C. 情報提供・研修（17—24）
- D. 市町村立図書館との関係（25—28）
- E. 複写サービス（29—30）
- F. レファレンス・サービスの態勢（31—37）

(4) 集計結果

44都道府県の52館から回答があった。集計は都道府県単位で行なった。

複数館がある都道府県では、全館から回答がないものは回答がなかったものと見なし、全館から回答があったものは、それぞれの事情を考慮しつつ都道府県別に集計して回答とした。都道府県単位では43都道府県から回答があったことになる。すべて有効回答であり、有効回収数は43、回収率は91.5%である。集計は、手集計によって単純集計を行なった。どの県もほとんどすべての項目に回答しており、無回答はほとんど見られなかったので、ほとんどの項目の有効回答数は43である。

3 都道府県立図書館による 協力レファレンス・サービスの現状

この章では、今回実施したアンケートの内容のうち、県立図書館の市町村立図書館に対するサービスに関する項目を再構成して紹介する。

無回答があり、有効回答数が43でない場合にのみ、有効回答と無回答の実数を付記した。回答は実数で示し、有効回答に対する比率(%)を付記した。(なお、同一都府県内の複数館で回答が異なり、統一できない場合には、各回答の件数を0.5で表わした。)

3.1 利用状況

(1) 最近10年間の市町村立図書館からの参考質問の変化

1. 利用する図書館数	1. 増加している	36 (83.7%)
	2. 変らない	7 (16.3%)
	3. 減少している	0 (0.0%)
2. 質問数	1. 増加している	37 (86.0%)
	2. 変らない	5 (11.6%)
	3. 減少している	1 (2.3%)
3. 大規模市立図書館 の利用	1. 増加している	17 (39.5%)
	2. 変らない	23 (53.5%)
	3. 減少している	3 (7.0%)
4. 町村立図書館の利用 (有効回答42、無回答1)	1. 増加している	32 (76.2%)
	2. 変らない	10 (23.8%)

- | | | |
|-----------|-----------|------------|
| | 3. 減少している | 0 (0.0%) |
| 5. 質問の難易度 | 1. 増加している | 25 (58.1%) |
| | 2. 変らない | 18 (41.9%) |
| | 3. 減少している | 0 (0.0%) |

ほとんどの都道府県（以下県という）で、利用図書館数、質問数が増加し、過半数の県で、質問の難易度も高まっている。質問の難易度の高まりは、利用の増加ほどではない。注目すべき点は、大規模市立図書館の利用が過半数の県で増加していないのに対し、4分の3以上の県で町村立図書館からの質問が増加していることである。県立図書館と大規模市立図書館との関係に変化が生じていることがわかる。

(2) 県内の市町村立図書館からの参考質問（所蔵調査以外）の状況
 （「多数」とは全図書館の半数程度、「よく」とは月数回程度）

- | | |
|----------------------------------|------------|
| 1. 多数の市町村立図書館によく利用されている | 18 (41.9%) |
| 2. 一部の市町村立図書館によく利用されている | 14 (32.6%) |
| 3. 多数の市町村立図書館に利用されているが、
数は少ない | 4 (9.3%) |
| 4. 一部の市町村立図書館に利用されているが、
数は少ない | 6 (14.0%) |
| 5. 全般的に余り利用されていない | 1 (2.3%) |

利用している図書館の数に注目すると、多数の市町村立図書館が利用している県（1と3）は22県（18+4）、一部の市町村立図書館が利用している県（2と4）は20県（14+6）で、ほぼ同数である。また、利用が少数にとどまっている県（4と5）が7県（6+1）ある。このように、各県の利用状況には大きな格差があり、多数の市町村立図書館に利用されている県は約半数にとどまることがわかる。

(3) レファレンス・サービスにおける一般利用者へのサービスと図書館へのサービスの業務量の比率(%) (全国平均)(有効回答40、無回答3)

- | | |
|--------------------|-----|
| 1. 一般利用者へのサービス | 75% |
| 2. 市町村立図書館へのサービス（市 | |

町村立図書館への資料の貸出のため
の所蔵調査・書誌調査、情報提
供・研修等を含む) 25%

平均値から分かるように、基本的には一般利用者へのサービスの比率が高い。一般利用者へのサービスの最も高い比率は95対5で、市町村立図書館へのサービスの最も高い比率は35対65である。両者の比率は逆転しており、それぞれの姿勢には大きな相違がある。

最も多いのは80対20(12県)である。一般利用者へのサービスの比率が80以上の県は25県で、6割以上を占める。図書館に対するサービスの比率が50以上の県は4県に過ぎない。

3.2 協力レファレンス・サービスの態勢

(1) 市町村立図書館との連絡のための電話設備の工夫(複数回答可)

1. 主にレファレンス・サービスに使用する
外線電話(特定の電話番号を持つ)があり、
番号をPRしている 12 (27.9%)
2. 市町村立図書館がかけやすいように受信
専用電話を置いている 2 (4.7%)
3. 市町村立図書館向けの相互協力用電話が
ある 3 (7.0%)

レファレンス・サービスのための外線電話は3割近い県にあるが、市町村立図書館向けの専用電話があるのは合わせて4県に過ぎない。

(2) 県立図書館のファクシミリの導入(レファレンス・サービスに利用可能なもの)

1. 導入されている 21 (48.8%)
2. 導入されていない 22 (51.2%)

導入館は半数以下で、ファクシミリの利用は今後の課題にとどまる。

(3) 中小図書館のための基本参考図書リストの作成

1. 作成したことがある(1980年代) 3 (7.0%)

2. 作成していない 40 (93.0%)

中小図書館にとって、限られた資料費で適切な参考図書を集めることは難しい作業である。基本参考図書のリストが作成されていれば便利であるが、作成しているのは3県に過ぎない。

(4) 市町村立図書館からの参考質問の処理に関するマニュアルの作成(簡単なものも含む)(1、2は複数回答可)

1. 事務用マニュアルがある	2 (4.7%)
2. 市町村立図書館向けマニュアルがある	1.5 (3.5%)
3. ない	40.5 (94.2%)

新たな業務に取り組むにはマニュアルの作成が必要であるが、ごく一部の県で作成されているに過ぎない。

(5) 県立図書館に質問(特に書誌的質問)を依頼する前に、市町村立図書館側で一定範囲の参考図書(書誌類を含む)を参照してもらうための依頼

1. 依頼している	10.5 (24.4%)
2. 依頼していない	32.5 (75.6%)

市町村立図書館のレファレンス・サービス(特に書誌的質問に関する)の水準を引き上げ、そこから寄せられた質問を能率的に処理するには、県立図書館に質問を依頼する前に、市町村立図書館側で一定範囲の参考図書(書誌類を含む)を参照するよう依頼しておくと思われるが、4分の1の県で行われているに過ぎない。

(6) 市町村立図書館からの参考質問が自館で解決できない場合の3種類の回答方法の実施比率(%) (全国平均) (有効回答42、無回答1)

1. 解決できなかったと回答する	35%
2. 他の機関を紹介する	25%
3. 他の機関に問い合わせる市町村立図書館に回答する	39%

県別のデータでは、1と3の数値のバラつきがきわめて大きく、県によ

って方針が大きく異なっていることが特徴的である。「解決できなかった」の回答が60%以上を占める県は13県ある。「問い合わせで回答」が60%以上を占める県も11県ある。ここでも、両者の姿勢に大きな相違があることがわかる。

3.3 質問の統計・記録

(1) 市町村立図書館からの参考質問の統計の記録

1. 数のみ記録している	17.5 (40.7%)
2. 図書館名も含めて記録している	11 (25.6%)
3. 記録していない	14.5 (33.7%)

市町村立図書館による利用状況とその問題点を明らかにするには、図書館別に参考質問の統計を記録しておく必要があるが、図書館名を含めて記録している県は4分の1に過ぎず、4分の3の県では、どの図書館がどの程度利用しているかが把握されていない。

(2) 市町村立図書館からの参考質問の記録

1. 参考質問を記録している	34.5 (80.2%)
図書館名を記録している	27.5 (64.0%)
図書館名を記録していない	6 (14.0%)
不明	1 (2.3%)
2. 特に、市町村立図書館からの質問を記録している	2 (4.7%)
図書館名を記録している	2 (4.7%)
3. 記録していない	6.5 (15.1%)

市町村立図書館のレファレンス・サービスを評価するには、寄せられた参考質問の内容と回答を記録し図書館別に分析する必要があるが、市町村立図書館からの質問を区別して記録している県は2県に過ぎない。ただし、大部分の県では、参考質問の記録の際に、図書館からの質問については、図書館名を記入している。これを単なる記録にとどめず分析して資料として活用すれば効果的である。

3.4 研修・情報提供

(1) 市町村立図書館からの参考質問の回答処理の結果、各図書館における基本的参考図書不足、質問内容の把握不足、参考図書・図書資料の活用不足等が明らかになった場合の助言方法（1、2、3は複数回答可）

1. 回答と同時に助言する	24.5 (57.0%)
2. 研修会等の場でまとめて助言する	6 (14.0%)
3. 資料にまとめて配布する	1 (2.3%)
4. 特に助言していない	16.5 (38.4%)

市町村立図書館のレファレンス・サービスを改善するには、研修以前に、日常の参考質問の処理に際して、市町村立図書館に対して助言することが最も容易かつ効果的であるが、約4割の県で、特に助言がなされず、そのままになっている。

(2) 市町村立図書館職員を対象に含むレファレンス・サービスの研修

1. ある	22 (51.2%)
2. ない	21 (48.8%)

レファレンス・サービスが定着しているとは言い難く、司書の確保も不十分であり、また、図書館員の養成課程におけるレファレンス教育が不足している現状では、都道府県レベルでの研修は非常に重要であるが、半数の県で実施されているに過ぎない。

(3) 市町村立図書館のレファレンス担当者の要望を聞く場

(複数回答可)

1. 協力貸出を中心とする協力事業一般 について設けている	11.5 (26.7%)
2. レファレンス・サービスについて設 けている	2 (4.7%)
3. 設けていない	24.5 (57.0%)
4. その他	6 (14.0%)

協力事業一般を含めて、市町村立図書館の要望を聞く機会が設けられて

いる県は約4分の1であり、6割の県では全く設けられていない。

(4) 県内公共図書館のレファレンス担当者の組織・会合

- | | |
|-------|--------------|
| 1. ある | 4.5 (10.5%) |
| 2. ない | 38.5 (89.5%) |

あるのは、わずか3県に過ぎず、ほとんどの県には存在しない。

研修、要望を聞く場、担当者の組織・会合の3点とも存在しない県は、実に15県もある。これらの県では、市町村立図書館職員がレファレンス・サービスに関心を持つ機会が設けられていないといえよう。

(5) 市町村立図書館への資料の貸出等の協力事業に関する「協力だより」等の情報紙の発行

- | | |
|--------|------------|
| 1. はい | 8 (18.6%) |
| 2. いいえ | 35 (81.4%) |

協力車の運行はかなりの広がりを見せているのに対し、「協力だより」等の発行は、意外な程広がっていない。十分な情報提供に努めているとは言い難い。

4 都道府県における協力レファレンス・サービスのための協力態勢

この章では、今回実施したアンケートの内容のうち、県立図書館による市町村立図書館の調査、県立図書館と市町村立図書館との協力のほか、県立図書館のレファレンス・サービスの態勢に関する項目を再構成して紹介する。記載方法は第3章と同様である。

4.1 県立図書館による市町村立図書館の調査

(1) 県内市町村立図書館のファクシミリの導入状況の把握

- | | |
|----------------|------------|
| 1. 把握している | 33 (76.7%) |
| 2. 正確には把握していない | 10 (23.3%) |

県内でファクシミリを活用するためには、県内市町村立図書館の導入状況を調査しておく必要があるが、約4分の1の県では正確に把握していない。また、県立図書館が導入済の21県のうちでも4県は正確に把握していないと回答している。

(2) 県内市町村立図書館の目録データベース、CD-ROM等の導入状況の定期的な調査

- | | |
|------------|------------|
| 1. 調査している | 8 (18.6%) |
| 2. 調査していない | 30 (69.8%) |
| 3. その他 | 5 (11.6%) |

これらの導入に関しては明らかに市立図書館の方が進んでいる。レファレンス・サービスの利用や見学・情報入手のために、県内の状況の調査が必要であり、特に、日進月歩の状態に対処するために定期的な調査が必要であるが、約7割の県では定期的な調査が行われていない。

(3) 民間マーク、CD-ROMの県内市町村立図書館での使用例の有無の認識（使用例があるかどうかをたずねたもので、「ある」の場合でも、すべての市町村立図書館について認識している必要はない）

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 1. 民間マークの全件マーク
(どの社でもよい) | a 認識 31 (72.1%) (ある15、ない16) | b 不明 12 (27.9%) |
| 2. 民間マークのプレマーク
(どの社でもよい) | a 認識 28 (65.1%) (ある11、ない17) | b 不明 15 (34.9%) |
| 3. J-BISC(国立国会図書館) | a 認識 33 (76.7%) (ある13、ない20) | b 不明 10 (23.3%) |
| 4. CD-NOCS(日販) | a 認識 29 (67.4%) (ある2、ない27) | b 不明 14 (32.6%) |
| 5. CD-BOOKS(日外) | a 認識 29 (67.4%) (ある2、ない27) | b 不明 14 (32.6%) |

多くの県では、調査はしていないが、様々な手段によって把握に努めている。使用例の有無を把握していない県は全体の約3分の1ないしは4分の1に当たる10～15県である。5点全部について「不明」と回答した県は

7 県である。

(1)~(3)の 3 項目から、一部の県立図書館では県内市町村立図書館の実務の状況が十分把握されていないことがわかる。

4.2 県立図書館と市町村立図書館との協力

(1) 県立図書館で回答できない場合、その回答を県内市町村立図書館へ依頼する必要性の有無とその質問内容（a、b、c は複数回答可）

1. 時々ある	11 (25.6%)
a 郷土資料のみ	9
b 郷土資料以外の一般主題	4
2. まれにある	21 (48.8%)
a 郷土資料のみ	17
b 郷土資料以外の一般主題	6
c データベースの検索	2
3. ない	11 (25.6%)

4 分の 3 の 32 県（11+21）が市町村立図書館の協力を得る必要性を感じているが、そのうち 26 県は郷土資料のみである。一般主題に関して市町村立図書館に依頼する必要を感じている県は 10 県に過ぎない。一般主題に関する限り、協力の姿勢は弱いと言わざるを得ないが、この数値は、県立図書館の力量から見て低過ぎると思われる。

(2) 県立図書館で回答できない場合、その回答の県内市町村立図書館への依頼の有無

1. 時々ある	6 (14.0%)
2. まれにある	23 (53.5%)
3. ない	14 (32.6%)

3 分の 2 の 29 県（6+23）で市立図書館への依頼を行なっている。協力の必要性を感じてはいるが、実際には全く依頼していない県が 3 県、時々必要を感じずるが、まれにしか依頼しない県が 5 県ある。必要性の認識度と比べて、実際の依頼はやや消極的である。

(3) 町村等の小規模図書館に対する協力レファレンスの方向

(2、3は複数回答可)

- | | |
|--|------------|
| 1. これまで通り | 12 (27.9%) |
| 2. 中核都市と周辺市町村からなる広域ネットワークでの対応の後、県立図書館が援助する | 23 (53.5%) |
| 3. 大規模市立図書館の成長の結果、町村立図書館が県立図書館の主なサービス対象となる | 7 (16.3%) |
| 4. その他 | 1 (1.3%) |

2と3はいずれも市立図書館の成長が変化をもたらすことを想定している。約半数の県で、広域ネットワークによる対処が想定され、従来通りと考えている県は約3割である。

4.3 県立図書館のレファレンス・サービスの態勢

(1) レファレンス・サービス担当組織の名称と兼任業務の内容

- | | |
|---|------------|
| 1. 奉仕に類する名称（奉仕、館内奉仕、閲覧） | 17 (39.5%) |
| 貸出、書庫出納兼任 | 17 |
| 2. 参考・調査に類する名称（参考調査、参考、参考奉仕、調査、調査相談、調査閲覧、相談、レファレンス） | 26 (60.5%) |
| 貸出、書庫出納兼任 | 15 |
| 貸出のみ兼任 | 1 |
| 書庫出納ほか兼任 | 4 |
| 書庫出納のみ兼任 | 2 |
| レファレンスのみ担当 | 4 |

奉仕に類する名称の使用県のすべて17県と、参考・調査に類する名称の使用県26県中の6割15県、合わせて全体の3分の2に当たる32県で、レファレンス・サービスの担当組織は貸出と書庫出納を兼任している。貸出を兼任していない県は10県、レファレンス・サービスに専念している県は4県に過ぎない。

東京都、大阪府、埼玉県、愛知県、福島県を除く県のレファレンス・サービス担当組織最も中心的な組織の職員はきわめて少ない。奉仕に類する名称を使用している組織の人員は4～11名の範囲であり、参考・調査に類する名称を使用している組織の人員も1～10名の範囲である。しかも、そのほとんどは他の多くの業務を兼任している。レファレンス・サービスに専念する職員がいる県は、1～2名の専任者を置いている2県を含めても、6県しかなく、しかも、その人員は、2～4名程度である。県立図書館の職員の規模および組織のあり方に問題があることがわかる。

(2) 民間マーク、CD-ROMの県立図書館での使用状況

(県内市町村立図書館での使用例の有無との比較)

		県立	市町村立
1. 民間マークの全件マーク (どの社でもよい)	a ある	6 (14.0%)	15
	b ない	37 (86.0%)	16
2. 民間マークのプレマーク (どの社でもよい)	a ある	4 (9.3%)	11
	b ない	39 (90.7%)	17
3. J-BISC(国立国会図書館)	a ある	8 (30.2%)	13
	b ない	35 (81.4%)	20
4. CD-NOCS(日販)	a ある	4 (9.3%)	2
	b ない	39 (90.7%)	27
5. CD-BOOKS(日外)	a ある	0 (0.0%)	2
	b ない	43 (100%)	27

J-BISC 以外では、いずれも市町村が上まわっている。県立図書館では使用していないが、市町村立図書館に使用例のあるケースは、1が14県、2は9県、3は9県、4は2県、5は2県であり、逆のケースは、1は2県、2はゼロ、3は2県、4は2県、5はゼロである。J-BISC 以外の CD-ROM はまだきわめて少数であり、差が見られないが、民間マークや J-BISC の導入においては、明らかに県立図書館が立ち遅れている。

(3) 自館作成ツールの作成状況

下記のツールについて、定期的に刊行しているもの、カード形態ま

たはデータベース形態で最新状態に維持しているもの、1980年代に刊行したことのあるもののいずれかに該当する県

1. 県内出版物目録	15 (34.9%)
2. 県内行政資料目録	8 (18.6%)
3. 県関係雑誌記事索引	16 (37.2%)
4. 県関係新聞記事索引	16 (37.2%)
5. 県立図書館所蔵郷土資料目録	30 (69.8%)
6. 県内郷土資料総合目録	14 (32.6%)
7. 県内新聞総合目録	16 (37.2%)
8. 県内雑誌総合目録	18 (41.9%)
9. 県内図書総合目録	1 (2.3%)
10. 県内専門図書館・類縁機関名簿	13 (30.2%)

県立図書館所蔵郷土資料目録以外はいずれも半分以下にとどまる。1県平均では、10点中3.4点が作成されているに過ぎない。5の県立図書館所蔵郷土資料目録を除くと、平均2.7点に過ぎず、0点6県、1点3県、2点14県と半数以上の23県が2点以内である。このことは、県立図書館が地域に関する情報源としての役割に相応しい力量を持っていないことを示している。

(4) 自館で解決できない参考質問（書誌的調査以外）の国立国会図書館への依頼の有無と頻度

1. ほぼ毎週依頼する	1 (2.3%)
2. ほぼ毎月依頼する	11.5 (26.7%)
3. 年数回程度依頼する	20.5 (47.7%)
4. ほとんど依頼しない	10 (23.3%)

年数回程度ないしそれ以下が31県で全体の約7割を占める。県立図書館から国立国会図書館に寄せられる文書レファレンスは、1981年の統計では、1館平均2.7件であり、かなり低い数字である。¹⁰⁾ また、公共図書館から寄せられる質問は大学図書館の約3分の1に過ぎない。¹¹⁾ 今回の回答はそれを裏付けるものである。国立国会図書館はもっと利用する価値がある筈である。市町村立図書館から寄せられたすべての質問に答えるには、まず、

自館に直接寄せられたすべての質問を解決できるようになる必要がある。現在の状況では、自館に直接寄せられた質問を解決するための努力が十分であるかどうかは疑問である。

- (5) 参考質問に答える上で不足する要素の順位（1位のほか、2位及び3位以内にあげた県の数の順位を示した）（括弧内は館数）

	1位	2位以内	3位以内
1. 職員の人数	1 (15)	2 (22)	2 (28)
2. 職員の司書資格・経験	4 (5)	4 (10)	4 (18)
3. 参考図書の量	2 (10)	1 (25)	1 (35)
4. 一般資料の量	3 (6)	3 (17)	3 (25)
5. 情報機器（コンピュータ、データベース）	5 (4)	5 (8)	5 (14)

最も多くの県が第1位にあげているのは職員の人数である。その意味においては、これが県立図書館の最大のウイークポイントである。しかし、第2位、第3位までの数値では、参考図書の量が最も多くなっている。すなわち、より広範な県立図書館において最も深刻に受けとめられているのは参考図書の不足である。つまり、職員の不足は、その程度は深刻であるが、該当する県の範囲が若干限定されるのに対し、参考図書の不足は、その程度は若干低下する代わりに、該当する県の範囲がより広範囲にわたっている。

参考図書は選書において優先されている筈である。にもかかわらず、その不足が痛感されているのは、参考図書を十分購入するための資料費すら確保されていないということである。さらに、参考図書と一般資料両者の数値を合算すると、全体を通じて最大の数値になることも見逃せない。このことは、最も深刻なのは資料費の不足であることを示している。これらの点から、県立図書館の最大のウイークポイントは資料費の不足にあること、ただし、一定範囲の県立図書館にとっては、それ以前に職員が不足していること、この2点が明らかになる。

(6) 県立図書館の問題点

以上の点から、現在の県立図書館は、サービス内容、組織、職員、資料費のいずれについても不十分であることがわかる。

5 都道府県における協力レファレンス・サービスの問題点

以上の調査結果から、県立図書館の協力レファレンスの現状とあり方について、次の点を指摘することができる。

5.1 協力レファレンスの現状

- (1) 市町村立図書館による県立図書館のレファレンス・サービスの利用は、利用図書館数、質問数とも増加しているが、利用する図書館の範囲や質問の数には地域によって大きな格差がある。(ただし、この地域格差の直接の原因が県立図書館の姿勢にあるかどうかは明らかではない。むしろ、県内市町村立図書館の発展段階やサービスの水準の相違が大きな影響を及ぼしていると思われる。)
- (2) 市町村立図書館へのサービスに対する県立図書館の姿勢は県によって大きく異なる。大半の県立図書館では、直接利用者へのサービスが業務の中心で、図書館へのサービスは業務のごく一部分に過ぎず、全体的には図書館へのサービスにはまだ消極的である。地域格差の原因の一つは、この県立図書館の姿勢にある。こうした点から見て、市町村立図書館を援助する県立図書館の役割はまだ十分理解されていないと思われる。
- (3) 多くの県立図書館では、協力レファレンスのための基本的な業務がきわめて不十分な状態にある。特に、市町村立図書館のレファレンス・サービスの改善を援助する業務が不十分である。これは、協力レファレンスの考え方が理解されていないためである。県立図書館の相互協力機能は、不十分ながら、ある程度理解されているが、レファレンス・サービスにおける協力はまだ十分には理解されていない。

- (4) どのサービスも、数は少ないが、必ずいくつかの県で実施されている。にもかかわらず、それが広く普及していないのは、研究が不十分で、先進県の取り組みの紹介や評価が行われていないためである。館種は異なるが、国立国会図書館の取り組みは、広く紹介されており、県立図書館も利用しているのであるから、もっと参考にするべきである。

5.2 県立図書館のあり方とレファレンス・サービス

- (1) 協力レファレンスが不振である他の原因は、県立図書館のレファレンス・サービスそのものが確立されていないことである。これは、多くの県で、レファレンス・サービスが貸出や書庫出納と兼務で行われており、専任の担当者が置かれていない点や、参考質問の最終的な解決が不十分である点に現われている。このような運営方針は再検討の必要がある。
- (2) 目録データベースの導入における立ち遅れに象徴されているように、現在の県立図書館は、サービス内容、組織、職員、資料費のいずれについても不十分であり、抜本的な対策が必要である。こうした現状は様々な要因によってもたらされているが、その一つは、県立図書館の規模に著しい格差があることである。この問題は、県の規模とあり方にさかのぼって根本的に検討する必要がある。
- (3) 大規模市立図書館による県立図書館のレファレンス・サービスの利用度が増加していないことに見られるように、これらの図書館の県立図書館に対する依存度は低下している。これは明らかに市立図書館の成長がもたらしたものである。このため、県立図書館と市立図書館との間で新たな協力関係が必要になっているが、県立図書館側では、協力の必要性の認識、実際の協力方法とも不十分である。
- (4) 協力レファレンスの考え方や技術が理解されず、研究が不十分である根本原因は、公共図書館のレファレンス・サービスに関する研究の不足にある。この分野に関しては、近年、まとまった研究が行われていない。研究と理論の不足を克服する必要がある。

5.3 改革の方向

協力レファレンスを改革するには次のことが必要である。

- (1) 公共図書館のレファレンス・サービスの理論を確立すること
- (2) その中に協力レファレンスを位置付けること
- (3) 全国および海外の先進的サービスの事例を調査すること
- (4) その技術（ノウハウ）を体系化し、着実に実施すること

おわりに

今回の調査では、全国的な傾向の把握にとどまり、各県立図書館の実態を十分とらえることができなかった。各県立図書館の実態を把握し、評価することは今後の課題としたい。

今回の調査にあたり、年度末のご多忙の中をご回答くださった各都道府県立図書館に対し、心からお礼申し上げます。また、本調査の企画にあたって、齊藤孝夫（埼玉県立浦和図書館）、参納哲郎（富山県立図書館）、一戸泰（北海道立図書館）の各氏から貴重なご助言を頂きました。ここに合わせてお礼申し上げます。

【注】

- 1) 薬袋秀樹“レファレンス・アンド・レフェラル・センターの機能：Bay Area Reference Center (BARC) の場合”『社会教育学・図書館学研究』no.6, 1982.3, p.25-36.

なお、最近、カリフォルニア州における協力レファレンスには大きな変化が見られた。BARCは1988年秋に廃止され、1967年以来21年間にわたる業務を終了した。

(③)カリフォルニア州では、レファレンス・サービスは、第1レベル（各図書館）、第2レベル（複数地方公共団体からなる図書館システム）、第3レベル（レファレンス・センター）の3つのレベルにわたって提供されている。第3レベルを担当するBARCとSCANの必要性については、1980年代中頃から議論の対象となってきた。州立図書館職員による報告書は、1983年度のデータでは、BARC、SCAN（Southern California Answering Network）の主な利用者は州内の15の図書館システムの中の5システムであり、他の10システムは第3レベルの質問の90%に回答できると指摘している。(①)このことから、BARCの廃止は、第2レベルの力量が高まり、第3レベルの質問の大部分に回答できるようになったためであると考えられる。

したがって、BARCの業務終了は、協力レファレンスの機能が不要になったことを意味するものではなく、むしろそれが広く普及してきたことを意味するものと言えよう。BARCの職員であったKay Robertsは、質の高いレファレンス・サービスを提供するための技術（ニューズレターの発行、専門家との協力、研修会の開催、専門図書館とのネットワーク）は、第2レベルの図書館システムのレファレンス・センターに継承されていると指摘している。(3)

州レベルでのレファレンス・センターの新しいプログラムは1990年度から開始される予定である。(3)

- ① “Californians Debate Phase Out of BARC and SCAN,” *Library Journal*, vol.111, no.1, Jan.1, 1986, p.18-19.
 - ② “BARC/SCAN to End; California Looks at Other Reference Options,” *Library Journal*, vol.113, no.9, May 15, 1988, p.16.
 - ③ Roberts, Kay “BARC: a Brief History of California's First Statewide Reference Center,” *Wilson Library Bulletin*, vol.64, no.5, Jan. 1990, p.32-35.
- 2) 土井稔子 “国立国会図書館におけるレファレンスの現状と問題点” 『参考書誌研究』 no.1, 1970.11, p.23, 38.
 - 3) “レファレンスサービス—国立国会図書館の場合” 『図書館雑誌』 vol.59, no.5, 1965.5, p.162.
 - 4) 国立国会図書館対図書館サービス調査班事務局 “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 公共図書館の部）” 『国立国会図書館月報』 no.268, 1983.7, p.12. 国立国会図書館側の「調査文献等付記の要望」から推察した。
 - 5) 井手隆英 “図説レファレンス白書：昭和55年度文書レファレンスの実態分析” 『図書館研究シリーズ』 no.24, 1984.3, p.101.
 - 6) 国立国会図書館対図書館サービス調査班事務局, *op. cit.*, p.9-12.
 - 7) 国立国会図書館図書館協力部国内協力課図書館サービス係 “対図書館サービスの進展” 『国立国会図書館月報』 no.319, 1987.10, p.2-9.
 - 8) 国立国会図書館図書館協力部『図書館協力ハンドブック』国立国会図書館, 1986.8, 28p.
 - 9) 国立国会図書館図書館協力部国内協力課『図書館協力通信』no.1-, 1987.5- (隔月刊)
 - 10) 国立国会図書館対図書館サービス調査班事務局, *op. cit.*, p.11.
 - 11) “対図書館サービス・1年をふりかえる：統計から” 『図書館協力通信』no.4, 1987.11, p.4. 公共図書館は1313件、大学図書館は4968件で、公共図書館は大学図書館の約4分の1である。(1986.9-1987.8)