

氏名	谷本 達哉
学位の種類	博士(図書館情報学)
学位記番号	博乙第 2798 号
学位授与年月日	平成 28年 7月 25日
学位授与の要件	学位規則第4条第2項該当
審査研究科	図書館情報メディア研究科

学位論文題目 国立国会図書館レファレンス協同データベース事業
に関する研究

主査	筑波大学 教授 博士(工学)	歳森 敦
副査	筑波大学 教授 文学修士	逸村 裕
副査	筑波大学 教授 博士(創造都市)	呑海 沙織
副査	筑波大学 教授 博士(教育学)	吉田 右子
副査	千葉大学 教授 文学修士	竹内 比呂也

論文の要旨 (2,000字程度)

図書館におけるデジタルレファレンスサービス(DRS: Digital Reference Service)の実装には様々な形態が存在し、欧米ではオンライン上で質問の受付と回答を行う形式のサービスが普及しているが、日本国内では図書館内で受付・回答を行ったレファレンス事例を蓄積・公開するレファレンス事例データベース協同構築事業が進んでいる。本論文は、レファレンス事例データベース協同構築事業による情報サービスの可視化や、インターネット社会における“調べもののための仕組み”としての可能性に注目し、日本における代表的な実践例である国立国会図書館「レファレンス協同データベース事業」(以下、レファ協)の現状を明らかにするとともに、レファレンス事例データ(以下、事例データ)の登録を阻害する要因の分析と考察を行うものである。

本研究の研究目的としては、(1) 事例データの登録を含むレファ協事業の運用や取り組みの現状と課題を明らかにすること。(2) 事例データの参加館別の登録状況を明らかにするとともに、各館での事例データ登録を妨げる要因がどこにあるかを示すこと。(3) 事例データ登録に携わる担当者がどのような意識をもって登録作業をおこなっているのか。担当者の意識と事例データ登録を妨げる要因と関係を明らかにすること。(4) 以上を総合して、レファレンス事例データベース協同構築事業において事例データの登録を阻害する要因を明らかにするとともに、事例データの登録を促進する施策の方向性を示すことの4点が置かれている。

本論文は全6章で構成される。第1章では研究の背景と目的を示し、第2章ではDRSに関する内外

のサービス実施状況と研究の動向について、既往研究を手がかりとした整理を行った。第3章では、レファ協を事業全体のレベルから捉えることを目的に、事業開始以来の個々の事業について、事業がPDCAサイクルのどの段階に相当し、データベースの生産と利用のどちらに属する事業であるのかを分類して分析を行った。その結果、利用面に比べて生産面への偏りがあること、生産面の一要素である事例データの登録について、評価や改善に相当する事業が少ないことを示した。第4章は、事例データ登録の現状と問題点に関して、レファ協参加館を対象とした質問紙調査を分析した。レファレンス事例データの年間登録件数の分布から、登録しないか登録件数がごく少数に限られる館が多数存在すること、レファレンス受付件数やレファレンス記録件数との相関が見られないことを示すとともに、事例データ登録を妨げる要因は、(1) 参加館における業務の繁忙さや登録にあたっての作業上の負担（業務負担）、(2) 各館での事例データ登録に対する業務上の位置づけの欠如（業務方法）、(3) 事例データ登録担当者の事例選択意識（選択意識）の順に3点であることを示した。第5章では、事例データ登録に関わる参加館担当者である図書館員の意識について、担当者を対象として質問紙調査とインタビュー調査を実施した。まず、質問紙調査からは担当者には事例データの登録を抑制する意識が存在することを示した。インタビュー調査からは、担当者の意識は、自身・図書館・利用者の三種の対象と向き合い、事例の完成度・自館の業務状況・図書館（員）の立場といった局面で判断が異なっていること、結果的に事例データを無差別に登録するか精選するかに関して迷いや葛藤が生じていることを明らかにした。第6章では結果をまとめて結論を提示した。

本論文の結論としては、(1) レファ協の事業運営は評価や改善への取り組みが少なく、重点的に実施されている事例データ登録に関わる取り組みにおいても、課題の発見や改善が不十分であること、(2) 事例データ登録は一部の館でしか行われず、事例データ登録件数はレファレンス受付件数やレファレンス記録件数とも相関が見られないことから、参加館側に登録を阻害する主な要因があると考えられること、(3) 参加館では業務負担、業務方法、選択意識の順に登録を妨げる要因と考えていること、(4) 個々の担当者には登録を抑制する意識が確かに見られること、(5) 実際の判断にあたって、担当者は自身・図書館・利用者の三者に向き合いつつ、事例の完成度、自館の業務状況、図書館（員）の立場といった局面で異なる判断を行っており、迷いや葛藤が生じていることを示した。以上を通じて、国立国会図書館「レファレンス協同データベース事業」の課題として、レファレンス事例の蓄積が進んでいないという問題に対して有効な対策が行われていないこと、事例データ登録に対する担当者の意識に注目すると、担当者が図書館員として考える多様な局面に整合するような事例データ登録の論理が事業者側から提示されていないことを指摘し、今後、担当者と事業とのあり方について検討してゆくことが、この事業が目指すべき方向性の提示につながるのと考え方を示した。

審 査 の 要 旨 (2,000 字以上)

【批評】

本論文はインターネット社会において図書館が提供すべきレファレンスサービスの方向性として、日本国内で国立国会図書館が推進している「レファレンス協同データベース事業」に注目し、レファレン

事例データ登録を阻害する要因を解明することを試みている。

第1章と第2章では欧米および日本国内におけるデジタルレファレンスサービスの歴史的な展開を示し、欧米ではインターネット上でのレファレンスサービス提供が普及している中、日本では図書館内で受付・回答を行ったレファレンス事例を蓄積・公開するレファレンス事例データベース協同構築事業が国立国会図書館を中心に推進されていることから、同事業を対象としてその現状と課題を明らかにすることが研究の目的である旨が説明されている。しかしながら、レファレンス事例データベースを構築することによって間接的にサービスを提供するという、世界的には少数であるアプローチに対する批判的検討は行われない上、同事業におけるレファレンス事例の登録が不十分であるという認識に対しても、どのような観点・どのような論拠で不十分であるかという説明が無い。それらを含めて、研究の意義について説得力不足と言える。

第3章と第4章では、事業全体のレベルと参加館のレベルのそれぞれで、レファレンス事例の登録を阻害する要因を分析しており、レファレンス事例データ（以下、事例データ）の登録に関して評価や改善に相当する事業が少ないこと、レファレンス事例データの年間登録件数の分布から、登録しないか登録件数がごく少数に限られる館が多数存在すること、レファレンス受付件数やレファレンス記録件数との相関が見られないことを示している。また、参加館では業務負担、業務方法、選択意識の順に登録を妨げる要因と考えていることを明らかにした。いずれも記述レベルの分析ではあるが、同事業に関する詳細なデータの提示を伴う実証的な分析によって一定の成果をあげていることは評価できる。

第5章では、質問紙調査から参加館で事例データ登録を担当する図書館員の意識を分析し、事例データの登録を抑制する意識が存在することを明らかにした。しかしながら、この分析が暗黙の前提としていることはどのようなレファレンス事例も漏れなく登録すべきであるとする登録方針であり、その妥当性に言及せずに、登録を抑制する意識を問題視するかのような議論はバランスを欠いた論理と言わざるを得ない。続いて、インタビュー調査から、発言内容を「より良い事例データの登録」「登録を控える事例データの存在」「選んだ事例のレファレンス記録化」「調査プロセスや情報源とその文章表現の重視」「図書館（員）に役立つ事例データ」「レファ協登録の館内での位置づけ」「多忙による事例データ登録の困難性」「図書館や図書館員の立場」「利用者を意識した事例データ登録」の9つに概念化し、それらを「完全で完成された事例データの登録」「自館の業務状況との関連」「利用者に対する図書館（員）の立場」という3種のカテゴリー（局面）に分類した。いずれの担当者もカテゴリーによってはレファレンス事例を精選する立場であったり、漏れなく登録する立場であったりして発言が一貫しないこと、自身や図書館職員を対象とする発言ではレファレンス事例を精選する立場が多く、他館や利用者を対象とする発言では漏れなく登録する立場が多くなることなどを示した。これは、質問紙調査から導かれた事例データ登録を抑制する意識が決して単純なものではなく、図書館員の迷いや葛藤のもとで生じていることを明らかにした点で有意義であり、加えて業務上の判断のゆらぎを図書館員の細かな意識構造と関連づけて説明できたことは本研究の新奇性として高く評価できる。

本論文は事業計画のレベルから担当者個人の意識まで、幅広い観点からレファレンス協同データベース事業の分析を行っており、その総合性は評価できる。また、個人の意識については、丁寧に細部にわたる分析が行われている。一方、個人レベルの意識と事業分析などの結果は個別に提示されるだけであり、相互に関連づけた議論が行われなかったことから、個人の意識を解明することがどの程度レファレンス協同データベース事業における事例データの登録に寄与するのかを論じていない点は今後の課題となろう。以上を総括すると、独自の視点とアプローチによって図書館員の事例データ登録を抑制する意

識の背景を明らかにするなどの独創的な結果を得ており、学位論文として十分な内容を備えていると判断される。

【学力の確認結果】

平成 28 年 6 月 28 日、図書館情報メディア研究科学位論文審査委員会において、審査委員全員出席のもと、本論文について著者に説明を求めた後、関連事項について質疑応答を行った。引き続き、「図書館情報メディア研究科博士後期課程（論文博士）の学位論文審査に関する内規」第 23 項第 3 号に基づく学力の確認を行い、審議の結果、審査委員全員一致で合格と判定された。

【結論】

よって、本学位論文の著者は博士（図書館情報学）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認められる。