

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

2016 年 7 月

谷 本 達 哉

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

筑波大学  
図書館情報メディア研究科  
2016 年 7 月

谷 本 達 哉

## 要旨

### 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

今日のインターネット社会において、人びとは知りたいことや分らない言葉があれば、辞書を引くよりも検索エンジンに頼る傾向が顕著である。したがってわざわざ図書館を訪れて調べものをする情報サービスの利用は稀有だとの印象をもつ人は少なくはないだろう。このような視点から、図書館の情報サービスには、インターネットが普及した今日の社会において生活する人びとの情報利用行動をふまえたサービスへの展開が求められているといえよう。

こうした状況のなかで、図書館の情報サービスの分野ではインターネットを通じて情報サービスを展開するデジタルレファレンスサービス（DRS : Digital Reference Service、以下、基本的に DRS と記す。）と総称される試みが現れている。本研究では、なかでも図書館で実際に提供された情報サービスの事例をデータとして蓄積し、その内容をネットワーク上で公開して、図書館および一般のユーザへのサービスを目指す、レファレンス事例データベース協同構築事業に注目した。この事業により情報サービスの成果が可視化されるだけでなく、調査の過程とともに確かな情報源に基づいて示される質問への回答が蓄積・公開されることによって、社会全体で活用する“調べもののための仕組み”としての役割が期待できるからである。レファレンス事例データベース協同構築事業の日本における代表的な実践例が、国立国会図書館を中心とする「レファレンス協同データベース事業」（以下、レファ協と記す。）である。

“調べものための仕組み”としての活用が広がるには、そこに集積されているレファレンス事例によって、調べようとした問題の大半が解決できることが必要と考えられる。しかし、現在、レファ協へのレファレンス事例データの登録は十分ではなく、図書館の現場で提供されているレファレンス事例のなかにはレファ協に登録できるデータが存在することが考えられる。レファ協というレファレンス事例データベース協同構築事業を、ネットワーク社会における図書館の新たな情報サービスの一形態として展開させるためには、データベースへのレファレンス事例データ登録の促進が重要である。

そこで、本研究においては、レファレンス事例データベース協同構築事業を一国規模で展開しているレファ協を対象に、レファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録の問題について、とくにレファ協へのデータ登録に関わる現状と問題点を焦点として、検討することを研究テーマとする。

具体的な研究目的として、1. レファレンス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はどのような状況にあるのかを明らかにすること。2. レファレンス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、各館でのデータ登録を妨げる要因がどこ

にあるかを示すこと。3. 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レファレンス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点を置いた。

本論文は全6章で構成している。第1章では、前述のような本研究の背景と目的を示している。まず研究の背景として図書館の情報サービスにはインターネット社会に対応した新たなサービス形態が必要であることについて触れ、DRSにおけるレファレンス事例データベース協同構築事業に注目している。そしてレファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録に関して、レファ協におけるデータ登録について検討することが研究テーマの中心であることを表明し、そのうえで具体的な4つの研究目的を示した。

第2章では、レファレンス事例データベース協同構築事業を含めたDRSに関する内外の状況について、既往の研究を手がかりした整理をおこなっている。とくに日本国内におけるこれまでのDRS進展の状況とレファレンス事例データベース協同構築への取り組み事例について確認した。そして研究対象とするレファ協について、事業の概要・背景・方向性・現況ならびにデータベースとしての仕組みなどを示した。

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分析を実施した。事業開始から10年間の取り組み内容について、個々の事業についての種別とその事業がPDCAサイクルのどの段階に相当する事業であるのかを分類して分析をおこなった。その結果、「利用」(使う)面に比べて「生産」(作る)面への偏りがあること、また生産面に含まれるレファレンス事例データの登録については、事業としての登録に関わる取り組みが十分ではなく、データ登録に対する評価や問題の改善についての対応も不十分であることを示している。

第4章では、データ登録の現状と問題点に関する参加館レベルでの検討を目的として、レファ協の参加館を対象としたアンケート調査の分析をおこなった。その結果、参加館のレファ協へのレファレンス事例データの登録は少なく、レファレンス事例の受付やレファレンス記録がある場合でも必ずしもデータの登録がなされていないという現状を示した。そしてデータ登録を妨げる要因が、(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)各館でのデータ登録に対する業務上の位置づけ(業務方法)、さらに、(3)データを登録する担当者には事例を「選択」しようとする意識が存在していること(選択意識)の3点であることを示した。

第5章では、データ登録に関わる担当者の意識について分析した。担当者の意識レベルでの分析をおこなうためにレファ協担当者へのアンケート調査を実施した。その結果、「事例登録や公開の妥当性を判断(する)」など、担当者には事例データの登録を抑制するような意識が存在すること、そのなかには、研修によっても変化することなく担当者のなかに定着しているともいえる意識があることを示した。次いで数名の担当者を対象としたイン

タビュー調査から、登録に対する担当者の意識は、自身・図書館（自館・他館）・利用者の三者の対象に向き合っており、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によってその意識が分かれている（変化している）。さらにそこには、データを登録するか精選するかに関して意識の迷いや葛藤があることが把握された。これらの登録に対する担当者の意識は、個々の事例がどのように他館や一般利用者に役立つかという担当者の評価・判断に由来しており、それは図書館員であるという担当者の見識の表出であるということもできる。このような担当者の、登録を抑制する定着した意識、対象や局面による意識の変化、登録への意識の迷いや葛藤などが絡み合うなかで、それが事例「選択」の意識となって、データ登録を阻害していることが考えられた。

第6章は、本論文の結論である。第1章で掲げた研究目的に基づき各章でおこなった分析および考察の結果について整理したうえで、1. レファ協におけるデータ登録件数の増加率は横ばいに近く、登録が十分に進んでいない現状が確認できる。2. レファ協の事業全体としては「生産」面への偏りがある。重点的に実施されているデータ登録に関わる取り組みも、現状の評価や問題の改善への対応が少なく、事業実施の体制上の問題が指摘できる。3. データ登録をおこなっている館でも、受け付けたレファレンス質問の一部しかレファ協に登録していない。参加館の登録を妨げる要因は業務負担・業務方法・選択意識の3点である。4. 担当者の意識は、登録を抑制するような意識に傾いており、そのうち担当者に定着している意識がある。さらに担当者の意識は、登録すべき事例について自身・図書館（自館・他館）・利用者の範囲で三者を対象にして向き合い、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変化するとともに、登録への迷いや葛藤のような意識の揺らぎが混在している。5. このような登録に対する担当者の意識が、事例「選択」の意識を起し、データ登録を阻害する一因となっていることが考えられる。また、こうした担当者の意識をどのようにして変化させてゆくのか。研修などの手立てについて検討する必要があることを示した。以上がこの研究が明らかにした結果の要約である。

以上、本研究では、レファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録に関する現状と問題点について検討をおこなった。この研究を通じてレファ協におけるデータ登録の問題として、登録に対する担当者の意識が登録を阻害するひとつの要因であることを明らかにした。そして一連の検討の結果から、レファ協へのデータ登録に関して、現在、担当者の意識と事業の展開との間には隔たりが存在することがうかがわれる。このことから、データ登録に対する担当者の意識を中心に、さらに担当者と事業とのあり方について検討してゆくことが、登録を促進するとともに、この事業が目指すべき方向性の提示につながるとの考え方を示している。

今後は、さらにデータ登録の関する担当者と事業との関係についての検討を続け、データ登録を促すための具体的な施策を導き出すことが、この研究の課題である。

## **Abstract**

### **Study on the Collaborative Reference Database (CRD) Project at the National Diet Library**

In today's online society, people have a marked tendency to turn to search engines rather than dictionaries when they wish to learn more about an unfamiliar word or a subject that has piqued their interest. Accordingly, many are likely to bear the impression that the use of information services that require people to go out of their way to visit libraries to perform their research will be relatively scant. From this perspective, there could be said that there is an onus on library information services to develop into services based around the information usage activities of people living in the Internet age.

In this context, an initiative has appeared in the field of library information services that seeks to develop information services via the medium of the Internet under the name of Digital Reference Services (DRS). One such system, which serves as the focus for this study, takes the form of the collaborative project of reference service database aiming to accumulate data from cases provided by actual library-based information services, and then to make this content available on public networks for libraries and general users. This project will not only lead to the visualization of the results of information services, but, by accumulating and making public the answers to explicit questions based on investigative processes together with reliable information sources, it can also be expected to serve as an "mechanism for looking things up" for use by the whole of society. A representative implementation of a joint database project taking place in Japan is the Collaborative Reference Database (CRD) Project at the National Diet Library.

For the use of the project as "a mechanism for looking things up" to gain traction, it seems necessary that one should be able to solve most problems that one might wish to address by consulting the reference cases accumulated therein. However, at present, the logging of reference case data into the CRD Project remains insufficient, and it is conceivable that among the reference cases being provided in library settings exists data that can be entered into the CRD Project. In order to develop joint database projects like the CRD Project as an innovative form of library-based information services in the networked society, it will be crucial to promote the entry of reference case data into database formats.

Therefore, in this study, I focus on the CRD Project as an example of a project involving the roll-out of the collaborative project of reference service database on a national scale. Below, I examine the problem of data entry in collaborative project of reference service database, with particular reference to the existing realities and challenges involved with data entry in the CRD Project.

The specific goals of this study may be summarized as the following four points: 1) to clarify the current status of operations and efforts in the CRD Project, including reference case data entry; 2) in addition to clarifying the state of reference case data entry for each participating library, to show any factors interfering with data entry at each library; 3) to identify underlying assumptions among officials who are involved in data entry while they are carrying out logging procedures, and to clarify any relationship between officials' assumptions and factors interfering with data entry; and 4) by integrating the foregoing, to clarify the factors inhibiting the entry of reference case data in collaborative project of reference service database and to indicate the direction of measures to promote case data entry in future.

This paper consists of six chapters. In Chapter 1, I discuss the background and objectives of the study, as described above. First of all, in terms of background, I touch on the need for innovative forms of library information services tailored to the Internet era, focusing on joint database projects in the context of DRS. Then, with regard to data entry for such databases, I position the consideration of data entry in the context of the CRD Project as the core research question for the study, laying out four specific research objectives.

In Chapter 2, I summarize the ins and outs of DRS, including collaborative project of reference service database, taking my lead from previous studies. In particular, I ascertain the particulars of efforts at the joint construction of reference case databases and progress to date with regard to DRS in the Japanese context. Then, with reference to the CRD Project that serves as the focus for this study, I present an overview of the project, with discussion of particulars such as the project background, future directions, current status, and its functionality as a database.

In Chapter 3, I undertake an analysis with the aim of arriving at a comprehensive understanding of the CRD Project at the overall level. Focusing on the details of a decade of efforts since the project's inception, my analysis categorizes individual projects by type according to their corresponding stage within the PDCA cycle. As a result, I show a bias towards aspects of *production* (i.e. creation) over actual *use*, arguing that not only have entry-related efforts not been given sufficient priority in the project, but the handling of data entry evaluation and issues management have also been inadequate.

In Chapter 4, with the objective of examining the existing realities and challenges for data entry at the level of participating institutions, I analyze the results of a questionnaire survey of libraries taking part in the CRD Project. As a result, I show that the entry of reference case data by participating libraries into the CRD Project has been minimal, and that currently, even where the reference cases have been accepted and references written up, the entry of corresponding data has not necessarily always taken place. I then point to three factors that have interfered with data entry. These are (1) the urgent demands of existing operations at participating libraries and the work-related burden represented by data entry (operational burden), (2) the workflow positioning of data entry at individual libraries (working methods), and (3) the existence of a mentality among

personnel in charge of data entry that tends to view cases as “optional” (selective mentality).

In Chapter 5, I analyze subjective mentalities on the part of library personnel with regard to data entry. In order to carry out an analysis at this level, I carried out a questionnaire survey with personnel involved with the CRD Project. As a result, I show the existence of mentalities that serve to suppress data entry, including arbitrary determinations of the validity of data entry and public access. These include mentalities that are arguably well-established in the minds of personnel, which even training has failed to dislodge. Next, from an interview survey of several personnel, I found that mentalities among personnel relating to data entry were oriented to three reference groups – themselves, libraries (their own or other institutions), and library users – and that these were divided (or varied) according to the degree of completion of cases, workloads in their own library, and the status of the library (or library staff). Furthermore, it became evident that such mentalities were characterized by confusion or conflicts over whether such data should be entered or selectively curated. These various mentalities towards data entry on the part of the personnel in charge derive from their evaluations and judgements as to how individual cases might be of assistance to other libraries and general users, and it may also be that this is an expression of the insights of these personnel as library staff. It seems that a well-established mentality on the part of such personnel that seeks to suppress data entry, changes to this mentality contingent on their object and/or situation, and mental confusion and conflicts towards data entry became entangled, resulting in a mentality towards case-selectivity thereby inhibiting data entry.

Chapter 6 presents the conclusion of the paper. Based on the research objectives set out in Chapter 1, after summarizing the results of the analyses and discussions carried out in each chapter, I propose the following arguments: 1) The rate of increase for data entry cases for the CRD Project is essentially flat, and it can be confirmed that the view that current progress in terms of data entry has been insufficient. 2) At the overall level, the CRD Project is biased towards *production*. Even initiatives relating to data entry that has been intensively implemented are ill equipped to deal with assessment of the status quo or improving problems, and systemic issues can be singled out with respect to project implementation. 3) Even in libraries where data entry is carried out, only a portion of the reference questions received are entered into the CRD Project. Three factors interfering with data entry at participating institutions are the associated operational burdens, working methods, and selective mentalities. 4) The mentalities held by personnel in charge are inclined toward suppressing data entry, and are in some cases well-established among personnel. Furthermore, mentalities held by those in charge with reference to cases that should be logged are oriented to a range of three reference groups—themselves, libraries (their own or other institutions), and library users—and as well as changing according to the degree of completion of cases, workloads in their own library, and the status of the library (or library staff), this is further complicated by fluctuations in such mentalities due to conflict or confusion relating to data entry. 5) Such mentalities toward data entry

on the part of personnel elicit a mentality that views cases as “optional,” and appears to constitute a factor inhibiting data entry. There is also the question of how best to alter such mentalities among personnel. I demonstrate the need to consider training and other means of addressing this question. The above constitutes a summary of the results revealed through this study.

Above, in this project, I carried out an investigation into the existing realities and challenges involved with data entry into the collaborative project of reference service database. Through this study, I have clarified that, as a problem for data entry in the context of the CRD Project, the mentalities held by personnel toward data entry represent one factor inhibiting data entry. Thus, from the results of a series of investigations, it is suggested that with regard to data entry into the CRD Project there is at present a gap between the deployment project and mentalities held by personnel. From this fact, the further investigation of possibilities for the project and its personnel with an emphasis on staff mentalities towards data entry, as well as promoting data entry, will also highlight concepts that will reveal the direction in which this project should be aiming.

Future challenges for this research will be to continue further investigations into project relationships with the personnel involved in data entry, as well as to derive concrete measures for encouraging data entry.

# 目 次

要旨	I
第 1 章 研究の目的と論文の構成	1
1.1 研究の背景	2
1.2 研究の目的と方法	4
1.3 図書館の情報サービス	6
1.3.1 情報サービスとレファレンスサービス、その定義と内容	6
1.3.2 情報サービスの記録	10
1.4 論文の構成	19
第 2 章 DRS とレファレンス事例データベース協同構築事業	25
2.1 レファレンス事例データベース協同構築事業を含む DRS の状況	26
2.1.1 DRS という概念	26
2.1.2 DRS の概要	27
2.1.2.1 起源と経緯	27
2.1.2.2 DRS に対する評価	28
2.1.3 日本における DRS の展開の過程	30
2.1.3.1 国内の DRS 事情	30
2.1.3.2 電子メールレファレンスに関する事例	31
2.1.3.3 インターネットを活用した情報の発信と情報の共有	32
2.1.3.4 インターネットを介した図書館協同による DRS : レファレンス事例データベースの構築を中心にして	34
2.1.3.5 レファレンス事例データベース協同構築事業の必要性	36
2.2 レファレンス協同データベース	38
2.2.1 レファレンス協同データベースの概要	39
2.2.2 事業構築の背景	40
2.2.3 設立の状況	41
2.2.4 事業の現況	44
2.3 検討すべき課題の焦点	44
第 3 章 「レファ協」にみるレファレンス事例データベースの協同構築事業の様相	55
3.1 レファレンス協同データベース事業の軌跡	56
3.1.1 事業の内容からみた歩み	56

3.1.2 統計的指標からみた歩み	60
3.2 事業の分析	62
3.2.1 事業分析の必要性	62
3.2.2 事業分析の方法	62
3.2.3 事業分析：その1「事業報告」の分析	63
3.2.4 事業分析：その2「フォーラム」の分析	68
3.2.5 分析の結果と考察	70
3.3 まとめ	72

#### 第4章 レファレンス事例データベース協同構築事業のデータ登録における問題点

4.1 レファレンス協同データベース・参加館アンケート	76
4.1.1 参加館アンケートの目的と方法	76
4.1.2 参加館アンケートの結果	77
4.1.2.1 レファレンス受付件数	77
4.1.2.2 レファレンス記録	78
4.1.2.3 データ登録	79
4.2 分析と考察	82
4.2.1 「データ登録件数」と「レファレンス受付件数」	82
4.2.2 「データ登録件数」と「レファレンス記録件数」	84
4.2.3 「データ登録件数」と「職員規模（職員数・担当者数）」	84
4.2.4 「レファレンス記録件数」と「レファレンス受付件数」	86
4.3 レファ協への事例登録における問題	88
4.3.1 データ登録を妨げている要因	88
4.3.2 レファ協の業務上での活用の程度	89
4.3.3 事例の選別とデータ登録件数および受付件数	90
4.4 まとめ	92

#### 第5章 レファレンス事例データベース協同構築事業における事例データ登録に対する担当者の意識に関する考察

5.1 レファ協への登録と担当者の意識：A 参加館における状況から	97
5.2 レファ協「担当者アンケート」について	99
5.3 アンケート結果と分析	100
5.3.1 レファ協への関わり方	100
5.3.2 データ登録を妨げる要因	102
5.3.3 事例データ登録をおこなう場合に「意識している」こと	106

5.3.3.1 「意識している」ことへの回答が“高い”項目	106
5.3.3.2 「意識している」ことへの回答が“低い”項目	111
5.4 事例データ登録に対する担当者の意識についての検討	111
5.4.1 「プラス意識」と「マイナス意識」	111
5.4.2 2年の事前・事後アンケートでの変化	113
5.4.3 担当者に定着している意識	115
5.5 インタビュー調査による担当者の意識についての確認	117
5.5.1 調査対象と方法	117
5.5.2 分析の方法	118
5.5.3 分析の結果	120
5.5.3.1 抽出した概念	120
5.5.3.2 概念の整理：カテゴリー	125
5.5.4 全体の考察	126
5.6 担当者の意識を変化させるための試み	129
5.7 まとめ	131
第6章 結論	135
6.1 本研究のまとめ	136
6.1.1 事業の運用と取り組みの状況	137
6.1.2 データ登録の状況と登録を妨げている要因	138
6.1.3 担当者の意識	138
6.2 本研究の成果と課題	140
謝辞	144
全研究業績のリスト	145
付録1	-1-
付録2	-5-
付録3	-20-

## 第 1 章

### 研究の目的と論文の構成

## 1.1 研究の背景

これまで、人びとは、情報へのアクセス手段として図書館を利用するとき、図書をはじめとする様々な資料やメディアが幅広く網羅的に収集されている図書館の蔵書に、活用の利便性や有用性を見出してきたと考えられる。

しかし、いまや、ICT (Information and Communication Technology) の進展と情報基盤としてのインターネットの社会的な浸透により、人びとは、図書館を利用するよりも、インターネットを検索することで手軽に情報の入手を済ませる傾向にあり、社会全体がインターネット上の情報源に依存する傾向が強まっている。そこには「ネット検索」＝情報の検索であり、調べること・探すことの唯一の手段であるかのような風潮さえ感じられる。

ICTの進展とインターネットの普及は、資料・メディアの出版や流通の世界にも大きな影響を及ぼし、例えば電子書籍や電子ジャーナル等の広がりとなってあらわれている。そして図書館の分野においても、既に電子的な形態をもつコンテンツの利用を前提としたサービスの提供、次世代目録データベースへの移行等、ICTを活用した新たなサービス展開に向けて、これまで図書館がサービス提供のための基盤としていたものの変容が求められている。それは情報サービス部門においても例外ではない。

こうした情報環境の変化を踏まえて、図書館の情報サービスも、インターネットを中心に情報を利活用する今日的な人びとのライフスタイルに合わせた、新たなサービスの形態を準備してゆく必要がある。ネットワーク社会に対応した図書館の情報サービスを形成するためには、現在、図書館がサービスの現場でおこなっている質問の受付と回答などの提供を、既にインターネット上で展開されている Q&A サービスなどとは異なる、図書館ならではのサービス形態として展開することが求められよう。

このような観点から、図書館の新たな情報サービスのあり方を模索しているのが、デジタルリファレンスサービス (DRS : Digital Reference Service、以下、DRS と記す) である。

DRS とは「インターネット環境下の新たなリファレンスサービスの形態」<sup>1</sup>であり、既に国内外において、電子メールを使って利用者からの質問を受け付けて回答するもの、インターネット上に仮想のサービス空間を設けて質問回答をおこなうもの、図書館で実際に受け付けたリファレンス事例をデータベースに蓄積して活用するもの、などのサービスの形態が存在している<sup>2</sup>。

このうち、リファレンス事例データベースを協同で構築する事業は、図書館という公的な情報セクターが確かな情報源を典拠として、信頼性の高い回答をリファレンス事例データとしてデータベースに蓄積し、これらのデータをインターネットを通じて公開することで、サービスの提供を実現しようとするものである。リファレンス事例データベース協同構築事業では、図書館のリファレンスカウンターは勿論、電子メールやチャットシステム、さらにはネットワーク上の仮想の窓口を含めて、図書館で受け付けた質問回答のすべてをリファレンス事例データとして蓄積できる。それにより、これまで図書館ごと、あるいは質

問の受付形態ごとに分散していた様々なレファレンス事例がひとつのデータベースへ網羅的に集積され、多様なレファレンス事例の業務上での活用が参加館あるいは図書館界全体で可能となる。さらに、これら事例データのインターネット上での公開を通じて、一般ユーザーへの直接的なサービスの拡大が期待できる。このようにレファレンス事例データベース協同構築事業の進展を図ることによって図書館の情報サービスを社会全体で広く活用することが望めるのである。

現在、日本国内においては、レファレンス事例データベース協同構築事業が全国規模で進行している。国立国会図書館「レファレンス協同データベース」事業である（以下、レファ協と記す）。館種を問わず多数の図書館が参加し、各館がレファレンス事例をデータベースに登録して、その内容をインターネットで公開することで図書館および社会的な利用を目指すものである。

レファ協のデータベースに登録されるデータは実際に各館で受付けたレファレンス質問およびその回答であり、全国のあらゆる館種のすべての図書館の参加を目標として、スケールメリットを活かしたデータの集積がおこなわれている。同時に、データベースシステムの構築と維持管理や参加館間の調整を国立国会図書館が担っていることによって事業の安定的な運営が実現されている。なお、レファレンス事例に関する類似のデータベース構築事業としては米国の QuestionPoint が有名である。しかし、QuestionPoint がチャットシステム等のネットワークを活用したリアルタイムな質問回答機能を主たる目的としているのに対して、レファ協の目的は図書館における実際のレファレンス事例をデータとして蓄積し、それを活用することであり、基本とするコンセプトが根本的に異なる。このような特徴をもつ事業を全国規模で展開するレファ協はレファレンス事例データベース協同構築事業の代表的な事例だといえる。

このようにレファ協というレファレンス事例データベース協同構築事業には、インターネット社会に対応する DRS における “調べもののための仕組み” として、図書館の情報サービスの社会全体での活用を促す、図書館の新たな情報サービスモデルとして機能することが期待できる。

ところで、図書館のレファレンスサービスを中心とした情報サービスは、現代の図書館における代表的なサービスのひとつであり<sup>3</sup>、近年、国の施策においても課題解決型図書館の提唱や、情報サービスの充実と利用誘導に関わる政策等が提言され、その重要性が謳われている<sup>4</sup>。

ところが、図書館の現場では一定のレファレンス質問が受け付けられているものの、個々のレファレンス事例は、利用者に対する回答の提供あるいは館内での共有を目的とした記録という次元で留まっており、図書館界全体としての個々の事例の活用といった、成果を共有する段階には至っていない。レファ協はこのような状況を打開し、情報サービスの充実に資する有効な手段となり得るのではないだろうか。また、レファ協における個々のレファレンス事例の「活用」や「共有」は、質問に回答しようとする図書館員のためだけで

なく、これから質問しようとする一般の人びとのためにおこなわれている。社会における人びとの情報サービスへの認知度は低く、貸出に比べてその利用は限られているが、インターネットで気軽に情報を探索する人びとに膨大なレファレンス事例を公開することは、直接的な情報提供に留まらず、図書館の情報サービスへの利用誘導にもつながるであろう。

しかし、現在、わが国におけるレファレンス事例データベース協同構築事業の代表的存在であるレファ協には大きな問題がある。それはレファレンス事例データの蓄積が十分ではないという状態である。レファ協は一般的なQ&Aサービス等と比べるとその規模は小さく、レファ協を検索すれば必ずなにか回答が得られるという次元にはない。また全国の図書館において受けられているレファレンス質問の総数は、2011年度時点で約850万件／年であることが確認されている<sup>5</sup>。一方、同年度のレファ協へのデータ登録件数は約1万4千件／年で<sup>6</sup>、現在、レファ協に登録されているデータの総数も約15万件である<sup>7</sup>。全国の図書館で受けられているレファレンス事例（質問）のなかには、レファ協のデータとして登録できる事例がまだ多く存在していることが考えられる。

なぜ、各館にサービスの実態があるのに、それがレファレンス事例データベース協同構築事業のデータにつながらないのか。レファ協へのレファレンス事例データの登録が進まない原因について解明する必要がある。

予算の圧縮や人員の削減によって図書館現場では業務の多忙さが拡大し、運営および雇用の形態も多様化している。図書館を取り巻くこのような状況がレファ協への登録が進まない原因なのか、あるいはこれら以外にレファ協への登録を妨げる要因があるのか。

レファ協、そしてレファレンス事例データベース協同構築事業を展開させるにあたって、データ登録に関わる現状や問題点についての検証が、最も重要であると考えられる。

以上のような背景に基づき、本研究では、レファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録に関する現状と問題点について把握することをテーマとして研究をおこなう。

## 1.2 研究の目的と方法

前節で述べたようにレファレンス事例データベース協同構築事業の展開には、データベースに集積されるレファレンス事例データの登録量が重要なポイントとなる。

このような観点から、本研究で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事業、レファ協を対象として、事業・参加館・担当者という側面からデータ登録のあり方を焦点に、この事業の現状と問題点について明らかにする。

具体的には以下の研究目的を設定する。

研究目的 1. レファレンス協同データベース事業は、どのようなかたちで事業を展開し、レファレンス事例データの登録を含む事業の運用や取り組みはどのような状況にあるのか

を明らかにする。

研究目的 2. レファレンス協同データベース事業におけるレファレンス事例データの、参加館別の登録状況を明らかにするとともに、各館でデータ登録を妨げる要因がどこにあるかを示す。

研究目的 3. レファレンス協同データベース事業において、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。担当者の意識とデータ登録を妨げる要因と関係を明らかにする。

研究目的 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レファレンス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。

研究目的 1 に対しては、レファ協の事業全体を俯瞰するかたちで、事業の開始から今日に至る事業内容を検討する。レファ協は一国規模でのレファレンス事例データベース協同構築事業として一定の期間に亘る運用実績があり、その事業におけるこれまでの取り組みや事業内容を確認することによって、レファレンス事例データベース協同構築事業の運用の実態ならびに課題について捉えることができるものとする。

レファ協の事業内容を確認するためには、レファ協がこれまでに着手した主な事業とその内容について分析することが必要である。同事業の取り組みを年度単位で記録した「事業報告」と、この事業の参加館担当者や図書館関係者さらには一般ユーザ等が参加して、毎年さまざまなテーマを掲げて開催される「レファ協（参加館）フォーラム」の記録集（以下、「フォーラム（記録集）」）は分析の対象として有用な材料である。そこでこの二つの資料を使って、レファ協が取り組んできた事業内容について、データベースとしての「生産」と「利用」の二面に内容を区分することによって分析をおこない、事業のこれまでの展開および取り組みの全体的なあり様について捉える。また、図書館を含めた組織の経営管理においてはマネジメントサイクル（PDCA サイクル）が重視されている。そこで「事業報告」から抽出した個々の事業に対して、このマネジメントサイクルに基づく事業分析をおこない、事業としての運用の傾向や特性について把握する。同様に事業レベルでのデータ登録に関わる取り組みについてもマネジメントサイクルによって分析する。

研究目的 2 では、レファ協におけるレファレンス事例データの登録の実態を参加館のレベルで検討する。とくに登録を妨げている要因については、参加館の情報サービス部門におけるレファ協への登録の取り組み状況ならびに問題点の有無などについての確認が必要であろう。

そこで、レファ協参加館を対象として実施されたレファ協「参加館アンケート（調査）」の結果を分析をする。この分析では各館のレファレンス受付・レファレンス記録・レファ協へのデータ登録の現状について確認するとともに、各々の件数を対比してレファレンス

受付やレファレンス記録とレファ協へのデータ登録との間にレファ協への登録が少ない原因はないのかについて探る。またデータ登録を妨げている要因について参加館の回答から検討する。

研究目的3では、データ登録を妨げている要因について担当者レベルでの検討をおこなう。参加館レベルで示された登録を阻害している要因に対して、各館でレファレンス事例毎に登録可否について決定する段階では個々の担当者レベルの判断が影響するだろう。

担当者がどのように登録の作業に携わっているのか、とりわけ担当者の登録に対する個人としての考え方や意識等に関して、登録を妨げる要因との関連を含めて検討する必要があると考える。

そこで「担当者アンケート調査」の実施と分析をおこなうとともに、少数の担当者に対して「インタビュー調査」を実施して質的な分析もおこなう。

「担当者アンケート調査」では担当者がデータ登録を妨げる要因として考えているもの、登録において担当者が意識していることについて質問する。前者については「参加館アンケート（調査）」との差異を分析する。後者については、研修前後での意識の変化を示すとともに、登録に対する担当者の意識全般を明らかにする。担当者の意識については、質問紙調査では得られないような個々の担当者がもつ内面的な意識の状態について、より掘り下げた分析も必要であると考え、「インタビュー調査」をおこなう。

研究目的4は、本研究の結論と成果に関わる。研究目的1から3において得られた結果に基づき、レファ協におけるデータ登録に関する現状と問題点について検証をおこなう。とくに登録を妨げる要因と担当者の意識の関係について考察し、登録を阻害する要因を明確にする。さらに事業側と参加館および担当者との関係についても確認し、そのうえでレファ協へのデータ登録を促進するための手立てについて、その方向性を示す。

### 1.3 図書館の情報サービス

本節では、レファレンス事例データベース協同構築事業の研究に着手するにあたって図書館の情報サービスに関して、その定義と内容ならびにサービスの記録などのあり方を概観し、情報サービスにおけるレファレンス事例データベース協同構築事業の役割と可能性について、レファ協を中心にして言及する。

#### 1.3.1 情報サービスとレファレンスサービス、その定義と内容

今日、人びとが情報を入手するための手段は、従来の図書や新聞雑誌などの出版物やテレビやラジオなどのマスメッセージングを通じた方法に加えて、デジタルメディアからインターネット上にある様々なコンテンツの利用へと広がり、マルチメディア社会とし

て文字通り多様な情報源を同時に幅広く活用できる環境に変容している。しかしこの情報源の拡大による社会的な情報環境の変化は、人びとが必要とする情報を選び出すためのチャンネルの多重化を生み、その結果、求める情報へアクセスすることが必ずしも容易であるとはいえない状況を引き起している。

図書館では従来からレファレンスサービスを中心として、利用者が求める情報を図書館のコレクションなどの情報源を通じて提供する情報サービスを展開してきた。インターネットが普及して情報へのアクセス経路が複雑化するなかで、図書館は、利用者の必要とする情報を多様な情報源を典拠としての確に提供する情報サービスという“調べものための仕組み”を、あらゆる情報資源にも対応できるかたちで維持してゆかなければならない。

図書館の情報サービスとは「何らかの情報要求をもっている図書館利用者に対し、必要とする情報あるいは情報源を効率よく入手できるように援助する図書館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」との定義がある<sup>8</sup>。

また、レファレンスサービスの定義としては「何らかの情報あるいは資料を求めている図書館利用者に対して、図書館員が仲介的な立場から、求められている情報あるいは資料を提供ないし提示することによって援助すること、およびそれにかかわる諸業務。図書館の情報サービスのうち、人的で個別的な援助形式をとるもの」<sup>9</sup>とするものや、同様の見解として「情報を求めてきた個々の利用者に対して、図書館員によって提供される人的援助の形式をとるサービスとこの活動を効果的に行うために必要な資料を整備・作成することをいう」とする解釈がある<sup>10</sup>。これらは前述の情報サービスの定義に内容が類似している。

さらに情報サービスの定義についても「情報を求めている図書館利用者に対し、参考業務担当職員によって提供される対個人的援助、reference service と同義語」<sup>11</sup>と位置づけているものもあり、情報サービス＝レファレンスサービスであるとの立場もある。さらには、「情報を求めている利用者に対して、図書館やその他の情報提供機関などが提供する個人的援助。インフォメーションサービス、情報提供サービスなどともいう。狭義にはレファレンス・サービスの回答業務の中の、質問に対して情報そのものを提供するサービスをいい、(中略)情報検索サービスの略称として情報サービスということが多い。一方広義には、レファレンス・サービスの情報提供機能を拡大・進化させたものであり、(中略)情報サービスとレファレンス・サービスを同義語と考える立場もでてきており、特にアメリカでは、情報サービスはレファレンス・サービスの代替用語になってきている。さらに広義には、貸出・閲覧業務をも含めた図書館の利用者サービス全体を情報サービスと称する考え方もあり」<sup>12</sup>との見方がある。同様に「(1) 図書館の情報提供機能を具体化するサービス全般。レファレンスサービスがこれにあたる。(2) レファレンスサービスを高度に、あるいは能動的に進展させた各種のサービス。オンライン検索、CD-ROM 検索、SDI、カレントアウェアネスといったサービスが相当する。(3) 図書館が情報を扱う機関であるとの認識から、図書館が実施するサービス全体」<sup>13</sup>などもあり、これらは情報サービスを幅広く解釈した定義である。このように図書館の情報サービスとレファレンスサービスには多様な定義

が存在しており、いささかの混乱があるといえよう。ただし、これらの定義から、図書館の情報サービスは、図書館（員）の人的な援助を原点として、レファレンスサービスを中心としながらそのサービスの内容が情報サービスとして展開してきたことがうかがえる。

このことは情報サービスとレファレンスサービスに関わる用語の変遷からも確認できる。「19世紀末に、それまで使われていた assistance to readers に代わって reference work という言葉が使われ始めた」「1950年代以降、reference service という言葉が一般化し」「1960年代半ば以降、このサービスにおいて情報提供機能が重視されるようになったことにより、reference and information service という表現が見られるようになった」「その後、図書館において各種の情報サービスが盛んに行われるようになり（中略）1983年に刊行された ALA Glossary of Library and Information Science で（中略）information service を見出し語に採用しているのは、このような実態を反映した結果であろう」という変化がみられる<sup>14</sup>。日本においても、参考事務、レファレンスワーク、参考奉仕、参考業務、レファレンスサービス、情報サービス<sup>15</sup>などの訳語としての用語の移り変わりが見受けられる。このようにレファレンスワークから、レファレンスサービスに、そして情報サービスへとという変遷が把握される。

以上のことから、図書館の情報サービスとは、レファレンスサービスを基本に、情報を求める利用者に対する図書館（員）の人的な援助を介しておこなわれる、情報または情報源を提供するサービスの総称であるといえよう。

図書館の情報サービスにおいて、利用者への情報提供の過程でおこなわれる図書館（員）の人的援助については、1876年の全米図書館員大会で、当時、ウースター公共図書館長であった S. S. グリーン（Samuel Sweet Green）によってその必要性が提唱されたといわれている。それはレファレンスサービスが図書館のサービスとして確立される以前の段階であり、「“通俗図書館における図書館員と利用者のあいだの人的な交流や交渉の望ましさ”を主張する論文」として発表された<sup>16</sup>。この人的援助については「基本的には、図書館の蔵書、資料を利用者の目的に合った書誌・索引等に作成し、それを手段として図書館員が直接、利用者の要求を基礎に援助することである。個々の利用者に直接働き掛ける直接サービスと、書誌の作成といった物的な要素を組織・整理する間接サービスを常に併せ持った機能といえる」<sup>17</sup>とされており、人的援助とは、利用者が必要とする情報および情報源を提供するサービスと、それに用いられる二次資料等のコレクションの整備や作成などの準備的なサービスによって構成されているものであるといえる。またこの人的援助の具体的な内容について、その「特徴的な機能は（1）利用指導（援助）と（2）情報提供に分けられる」といわれている<sup>18</sup>。このうちの（1）はレファレンスブックの活用方法や OPAC などの目録の使い方、さらにインターネットへのアクセスの仕方など、利用者が情報を検索するための基礎的な知識や技術などの提供を内容としている。一方、（2）は利用者が求める情報または情報源を利用者に代わって図書館（員）が検索してその結果を回答として提供する情報の提供そのものを内容とするものである。

この人的援助の内容について、図書館のレファレンスサービスと利用者の情報要求との関わりから、従来より、利用者に対して、利用案内程度の援助をおこなう最小理論と、必要とされる情報そのものの提供をおこなう最大理論という、相対する考え方が存在する。この考え方について、ワイヤー（James Ingersoll Wyer）はレファレンスワークの保守理論、中庸理論、自由理論として整理し、「すべての図書館がそのレファレンス・サービスに対する諸要求に最大限の関心を払いたいと考えていること、すなわち、すべての質問者を満足させる方法や手段を見だし、あるいは考え出したいと願っていることを前提とする。（中略）図書館がこの無制限のサービスを提供する義務をもつことを率直に認めるような理論であり、そのような理論は商業その他の分野で実際に行われていることと一致する。最も求められているのはサービスであって、単に示唆を与えることではない」として自由理論の重要性を説いている<sup>19</sup>。この理論の捉え方については、現在もなお、議論がなされる場所であるが、基本的には自由理論を基本とする立場からサービスを考えることが原則とされている<sup>20</sup>。

人的援助のあり方については「人的援助の内容と範囲はおのこの社会や時代の進展とともに当然変化してくる」<sup>21</sup>とされている。今日の図書館の情報サービスにおいても、人的援助を基本とする情報の提供をおこなうことは重要である。そこでは利用者の求める情報の提供を重視すると同時に、社会における情報環境の変化とともに拡大する人びとの情報要求に適応した、人的援助に基づくサービスへと、その内容を伸展させてゆくことが必要であろう。

人的援助を基盤とする図書館のレファレンスサービス、そして情報サービスは、利用者との関係から、前述の通り直接サービスと間接サービスに分けられるとされている<sup>22</sup>。これらのサービスについて、直接的業務、間接的業務、さらに副次的業務として捉えるとする考え方があり、そこにおいて直接的業務とは「①図書館の利用案内（指導）、②情報・メディア利用案内（指導）、③情報・文献探索法の指導、④情報の提供（提示）、⑤情報源の提供（提示）、⑥情報源の所在箇所の指示、⑦二次資料の作成・提供」、間接的業務は「①レファレンス資料の収集、②レファレンスコレクションの構築、③インフォメーションファイルの編成、④自館作成ツールの作成、⑤情報ネットワークの形成」、そして副次的業務とは「①資料の相互貸借、②資料の複写サービス、③読書相談、④資料展示の企画・実施、⑤PR資料の作成・配布」に収斂できるとされている<sup>23</sup>。

また、直接サービスにおける具体的なサービスの内容としては「情報サービスには、レファレンスサービス、利用案内、レファラルサービス、情報検索サービス、カレントアウェアネスサービスなどの基本的なサービスと、コミュニティ情報がある。」といわれている<sup>24</sup>。さらにこれらのサービスに含まれるもの、およびそれ以外のサービスの形態として、質問回答サービス、SDI サービス、書誌サービス・作成、利用（者）教育、読書案内・相談、ILL・図書館間貸出、専門・主題情報の提供（健康・医療情報、ビジネス支援情報、法律情報）、パスファインダーの作成・提供などが一般的であるとされている<sup>25</sup>。そしてこれら直

接サービスに加えてレファレンスブックスの収集・整理からレファレンス資料としてのデジタルメディアおよびデータベースの整備、さらにはファイル資料および利用案内の資料やパンフレット等の編成と Web ページを活用したリンク集やポータルサイトなどの情報源の作成・維持といったコレクション形成が間接サービスとして位置づけられる。

このように図書館の情報サービスの内容は、人的援助に基づくレファレンスサービスとしての利用案内の機能から情報提供の機能をサービスの中心に、情報サービスとしてのさまざまな形態へのサービスへと広がっていることがわかる。今後、情報社会の変化の度合いに合わせて、さらに多様なサービス内容の拡大が求められるものと考ええる。

また、人びとの情報要求に見合った情報サービスを提供してゆくためには、図書館の組織的なサービスとしての対応のあり方も重要である。

S. ローススティーン (Samuel Rothstein) は「レファレンス・サービスというのは情報を求めている個々の利用者に図書館員が提供する人的援助だけでなく、図書館の側がこのような援助を遂行する責任と、その目的のための特別な組織を明確に認めることを意味している」として「(1) 情報を求める個々の利用者に対して、図書館員が人的援助を提供すること。(2) このような援助が教育的な機関としての図書館の責務を遂行するのに不可欠な手段であることを図書館が認識し、そのような援助を提供する確固たる責任をもつこと。

(3) こうした援助を提供するために、レファレンス・ワークの技術を特別に身につけた人びとから構成される特定の運営組織単位が存在すること」と述べている<sup>26</sup>。

アナログ媒体からデジタルメディアまで多様な情報源が混在する情報社会において、図書館が人びとを各人が必要とする情報への確に導くためには、このような情報環境に見合った文字通りパーソナルなかたちでの人的援助を通じて、情報源に基づく適切な情報提供を、図書館の組織的なサービスとしておこなってゆくことが重点となると考える。

長澤雅男は「図書館におけるレファレンスサービスとは、何らかの情報(源)を求め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図書館員が援助するサービスである」<sup>27</sup>と述べている。

今後、さらに社会的に進展してゆくであろうインターネット環境において、図書館がこのようなサービスを維持してゆくためには、一図書館における利用者への個別的なサービスの提供という視点のみならず、単館のみならず複数の図書館が一体となった組織的な枠組みによる個々の利用者に対する人的援助に基づく情報の提供という観点から、サービスのあり方について検討することが必要であろう。今日の情報社会においても利用者の情報アクセスを保障してゆける、図書館組織が一体となった組織的な情報サービスのかたちを形成することが求められると考える。

### 1.3.2 情報サービスの記録

現在、多様化する人びとの情報要求に対して、図書館が情報サービスを通じて的確な情報の提供をおこなうためには、利用者のニーズに合ったより緻密で確実なサービスの形成

が求められる。そこで各館で提供する個々のサービスの内容を記録して自館のサービスに活用するとともに、さらにその内容を図書館組織全体で共有して利用してゆくことはひとつの有効な方策であろう。

図書館の情報サービスにおいては利用者から寄せられる質問を記録するレファレンス記録が存在する。レファレンス記録とは「レファレンス・サービスにおける調査業務の過程・結果・回答などの記録。探索記録、調査記録ともいい、普通はカード形式の書式に記録される」ものである<sup>28</sup>。レファレンス質問受付票などとも呼ばれ「記録は簡単なメモ用紙でも足りるだろう。しかし、後日、それを利用することを考えるならば、利用目的に則した一定の書式にまとめておいた方が便利である。書式を決める場合、あまりに簡略すぎでは役に立たないだろうし、くわしすぎでは記録が煩雑で、実用的とはいえないものになる」とされており、その内容について「質問者に関する事項、質問内容に関する事項、情報源に関する事項、応答者に関する事項、処理経過に関する事項」などを盛り込むとの考え方が<sup>29</sup>ある。

レファレンス記録については、1961年に日本図書館協会公共図書館部会が制定した「参考事務規程（1961年）」において、「（記録）17 受付けた質問の成否にかかわらず、質問事項・提供資料などを記録する。18 次の場合は資料搜索の経緯・処理過程その他参考となる事項を詳細に記録する。a 調査が複雑困難であった問題 b 資料搜索の参考となる問題 c 未解決問題」との規程が設けられている<sup>30</sup>。また同時期に制定された「神戸市立図書館相談事務規程（1959年）」にも「Ⅲ回答事務（質問の受付）15 受け付けた質問については、V事後処理において定められた質問処理票に必要な事項を記入する」とあり、「V事後処理（質問処理票）71項～75項」「同（記録票）」76～80項」に詳細に規定されている<sup>31</sup>。質問処理票へ記録する内容については「日付・依頼事項・回答要旨（資料）・依頼者・回答方法（電話・文書・口頭例）・担当者名など」とされ<sup>32</sup>、記録の目的は「1 交替時における連絡、2 統計の作成、3 質問傾向の把握、4 責任の明確化、5 未解決問題の対策、6 質問者への連絡、7 記録票作成の基礎とする、8 その他」である<sup>33</sup>。また記録票とは「質問の中から記録に残し、referenceの業務の参考にするために作成されるもの」であり、具体的に記録票として残すものについては「1 解決が複雑困難であった問題、2 質問の内容とかけはなれた資料から解決の得られた問題、3 資料検索の参考になる問題」とされている<sup>34</sup>。

このように各館で提供される情報サービスにおいて、個々のサービスに関するレファレンス記録の必要性が従来から指摘されていたことがわかる。

また、現在でも「同様な質問があった時に参考にすることもできる」「スタッフミーティングでプロセスを検討する際の資料」「初任者の研修用の資料として使用することもできる」「担当者が交替する場合（中略）責任の所在を明らかにしておくために必要である」「レファレンスサービスを評価する際の資料となる」との意見がある<sup>35</sup>。

さらに、レファレンス記録を「調査メモ、レファレンス処理票、レファレンス記録票」に分け、調査メモとレファレンス処理票は「レファレンス質問を受けてから回答と典拠資

料を提供するまでの覚書的な調査処理票（メモ）であり、（中略）レファレンス記録の中心をなすもの」<sup>36</sup>とする考えがある。そしてレファレンス記録が必要な理由として、「1 利用者の質問を図書館という組織で受け止めることになる。2 利用者への追加情報提供が可能となる。3 類似の質問にすばやく対応できる。4 他のスタッフのアドバイスや協力を得る場合、質問内容、調査プロセス、判明事項、典拠資料などが正確に伝達できる」<sup>37</sup>、加えて「正確に引き継ぎができる」「探索戦略・調査過程・使用参考図書などが他のスタッフとの共通認識となる」<sup>38</sup>が挙げられている。

このようにレファレンス記録の意義は、業務上の処理や連携、事後のサービスへの利用、サービスに関わる情報の共有や研修の素材、サービスの評価などにあるとされていることがわかる。

また、一定の量のレファレンス記録の集積がなされることによって、「図書館の資料揃え、スタッフのレファレンス技能などのレファレンス・サービスの実態がわかる」だけではなく、「蓄積されたレファレンス記録自体が有効なレファレンス・ツールとなる」、さらに「レファレンス・マニュアル作成の素材となる」とともに、「レファレンス事例集の作成材料となる」ことに加えて、「他館との共有財産をめざす視点がうまれる」<sup>39</sup>との意義を挙げる考えもある。

このようにレファレンス記録の重要性については今日でも認識されており、しかも記録の作成と利用に関して、各館それぞれにおける記録から図書館相互での記録へと、記録の目的や必要とする理由について、その範囲が広がりつつある。図書館組織全体でのレファレンス記録の作成と利用という観点から、情報サービスにおけるレファレンス記録の意義およびそのあり方について再検討するべき段階を迎えていると考える。

ところで、この情報サービスにおけるレファレンス記録は、実際にはどの程度の図書館で作成・利用されているのであろうか。その実態について確認する。

この点について杉江は自身がおこなったものを含めていくつかの調査結果について整理している。まずレファレンス記録を作成している館については、千葉県公共図書館協会参考調査研修部会が1992年に県下の公立図書館（分館を含む）を対象におこなった調査では回答館の74%が記録を作成しており、同様に杉江が1999年に滋賀県の市町村立図書館を対象とした調査で53%、同じく2001年に東京都多摩地域の市町村立図書館を対象にした調査で80%、全国公共図書館協議会が2003年に全国の公立図書館（中央図書館のみ）を対象にした調査では37.4%であったと報告している<sup>40</sup>。さらに記録する質問の種類について、滋賀県と東京多摩地域の調査においては「両地域とも『繰り返し尋ねられると予想できる質問』と『回答に時間がかかった質問』と回答した館が多い」との結果が示されている。記録の目的については「業務の引き継ぎや統計データとして利用するなどが多く、レファレンス質問への回答の質の改善に直接役立てるといよりも、業務の都合上利用される傾向にある」との分析がなされている<sup>41</sup>。

また、国立国会図書館が2012～2013年に全国の図書館（5,258館）を対象にして実施し

た調査において、レファレンス記録を作成している館は「レファレンスサービス事例の記録について、『記録している』（29.5%）と『選択して記録している』（43.0%）を合わせると、全体の約7割が何らかの形でレファレンスサービス事例を記録している」との報告がある（回答館3,910館）<sup>42</sup>。また記録の媒体については、「全体で『レファレンス処理票』が76.3%、次いで『ノート』（21.1%）、『レファレンス協同データベースに自館で登録している』（13.4%）」との結果が出されている。あわせて記録する質問の種類については、「全体では『調査に複数日を要する質問』（75.2%）、『幾種類かの資料を調べる必要があるような質問』（69.0%）、『回答に時間がかかった質問』（60.2%）が上位となっており、難易度の高い質問が記録されている」と集計されている。加えて記録の目的に関しては「記録しているものの利用については、全体では『同様の質問への迅速な対応』（81.2%）が最も高く、次いで『質問傾向の把握』（45.6%）、『交替時の連絡用』（41.6%）となっている」ことが示されている（回答館2,833館）<sup>43</sup>。

レファレンス記録の作成は、先に見た「参考事務規程（1961年）」をはじめとする規程集等に拠ると、引き継ぎなどのスムーズな業務上の処理、（情報源を含めた）類似事例等のサービスへの活用、スタッフのスキル向上と研修等の材料、サービス実態の把握と評価、そしてこれら記録内容の複数館で共有、等を目的とすることが掲げられている。しかし実際にレファレンス記録を作成している図書館に対する調査の結果からは、図書館の情報サービスの現場においては、業務上の処理に関わる利用を目的としている場合が多いことがわかる。ただし、多数の図書館でレファレンス記録が作成されているという実態について把握することができる。なお、記録は紙媒体を使って作成されているケースが多いことも確認できる。

ところで、レファレンス記録とは別にレファレンス事例集が作成されることがある。このレファレンス事例集とは「レファレンスサービスに寄せられた質問や、その結果得られた回答、回答プロセス、参考資料を記録し、集積したもの」であり、それぞれの図書館でおこなわれている情報サービスについて「さまざまな図書館のレファレンス事例集から学習することができる」ものであるとされている<sup>44</sup>。各館でレファレンス記録として残されている個々のサービスの事例を集約したものでありレファレンス記録を体系化した、言わばレファレンス記録のリスト（一覧）であるといえよう。「従来は、小冊子や定期刊行物の形態でまとめられることが多かったが、最近では、図書館のWebページ上で公開されることが多くなってきた」とのことから、単館での利用のみならず複数の図書館での活用をも意図して作成されているものといえよう。

先にみたレファレンス記録に関わる国立国会図書館の調査によると、各館におけるレファレンス記録については、「『選択的記録』という状況が浮かび上がっている」「記録する質問を選んでいく姿が垣間見える」としたうえで「無理のない範囲で記録を蓄積することは、活動を持続させるための方策ではあるが、一方、難易度の高いレファレンス質問でなければ、図書館で受け付けてくれないのではないかという誤解を広めることが危惧される」と

の分析および見解が示されている<sup>45</sup>。

この見方について、各館におけるレファレンス記録を図書館全体でのレファレンス事例集といったかたちで集中させれば、少なくとも各館レベルの記録よりも多様なレファレンス事例を集約することができる。そしてこのレファレンス事例集に整理された個々の記録を図書館全体で共有すれば、現在多くの図書館がレファレンス記録作成の目的としている業務上での処理への利用について、他館の記録を参考とすることで、よりの確かつ効果的な処理が可能となろう。加えて、規程集等で挙げられている研修材料や担当者のスキルアップおよびサービスの評価など、記録されているレファレンス事例に纏められている記録の活用の範囲をサービスの改善や向上に拡大させることも想定できる。同時にそれは利用者から寄せられる多様な質問を受付けて、それに対して適切な回答をおこなうという図書館が提供している情報サービスの存在を、社会の人びとに知ってもらうことにもつながろう。

レファレンス事例集の重要性については「市民に対するレファレンス・サービスのPR手段」「他の図書館に配布してレファレンス・サービスにおける協力・連携関係が深められる」「目に見えにくいレファレンス・サービスを説明・認知させる」との主張もある<sup>46</sup>。多数の図書館が一体となってレファレンス事例集を作成することで、一般ユーザの図書館の情報サービスへの認識ならびにその利活用の促進が望まれる。

このように、複数の図書館のレファレンス記録を集約して、多様なレファレンス事例として一元化し、集積された記録＝レファレンス事例を図書館組織全体が活用することによって、ユーザの情報要求に合致したより適切な情報サービスの提供が期待できる。図書館組織全体でのレファレンス事例集の作成と活用は情報サービスの展開に重要な役割を果たすものであると考える。

ところで、このレファレンス事例集については、先にみたレファレンス記録と同様に小冊子や定期刊行物の形態で作成されることが多い。事例集の発行や新たな事例の追加など冊子体としての刊行では、収録される情報の新しさとその迅速な伝達という側面においての制約が伴う。

このような問題を解消するひとつの手立てとしてレファレンス記録やレファレンス事例集をデータベースとして構築する方法が挙げられる。レファレンス事例データベースとは「レファレンス質問と回答の内容の記録であるレファレンス事例をレコードとして蓄積したデータベース。質問、回答、回答プロセス、参考資料などの中核的な事項のほか、検索のための分類やキーワードなど付加的な情報を付したものである<sup>47</sup>。そもそも「レファレンスについての記録は、次のレファレンス質問に向けての最も貴重な財産である」として、「この記録をコンピュータに入力し検索可能な状態にしておけば、レファレンス記録をさらに手軽に活用していくことができる」とする考えがある<sup>48</sup>。冊子体などのレファレンス記録やレファレンス事例集をレファレンス事例データベースへ置き換えることにより、紙媒体の記録や事例集では懸念される記録内容の新規制および速報性に関わる問題を解消す

ることができる。

事例集については、最近、図書館の Web ページ上での公開もなされているが、それらは「画面の一部として数例を出すものから、数十例を分野別などにして表示するもの」「事例紹介は、一覧できるもので、検索機能がなく表示画面から探すという方式のもの」などである<sup>49</sup>。ただ、これらの内容は各館における記録や事例の範囲に留まるもので、「一館では事例数が少なく、質問の偏りがある」との指摘もある。いずれにしても閲覧できるレファレンス記録や事例の内容は単館レベルに限定される。

各々の図書館で作成されているレファレンス記録やレファレンス事例集を複数の図書館でひとつの記録や事例集として集中させる。しかもそれをレファレンス事例データベースの形態で形成することにより、各館に存在する多様なレファレンス事例を、検索機能を備えたデータベースとして一元的に利用することができる。さらにこのレファレンス事例データベースをインターネット環境に対応するかたちで構築すれば、数や種類のうえでより広範で多様な事例の閲覧・利用が各館において可能になるとともに、提供されているサービスの成果をネットワークに参加する図書館全体で共有することができる。

このようにインターネット環境に適応したレファレンス事例データベースを図書館全体で構築してサービスの成果を共有することによって、今日の情報社会における人びとの情報要求に見合った図書館としての情報サービスを提供するための枠組みを創出することができよう。そこに、各館レベルでのレファレンス記録やレファレンス事例集の作成から、図書館組織全体が協同して形成するレファレンス事例データベースの構築へと、移行すべき必要性を見出すことができる。

このレファレンス事例データベースの協同構築については、次のような研究がなされている。

まず、堀込は「現在行われているデジタルレファレンスサービスの中で注目すべき動きがある」「レファレンス事例データベースの提供、協同レファレンス事例データベースの作成と公開である」として、2003年10月現在で関連するホームページの参照による現状調査をおこなっている。そこでは「検索機能を持つものをレファレンスデータベースと呼ぶ」としたうえで、10件について「事例の量（件数）」「一覧形式か分野別表示か」「検索機能を持たせたデータベースなのか」「事例を見る対象として図書館員・利用者のどちらを想定しているか」「公開の目的は研修のためか、レファレンスサービスの紹介の一つとしてか」「公開する回答の内容は質問と情報のみか、情報源まで表示しているか、調査過程まで表示しているか」について検討している。その結果「事例の想定利用者は読みとることができなかった。また目的を明示している館もほとんどなく、サービスの一環と理解して良さそうである」との結果を示している<sup>50</sup>。調査研究の対象となっているレファレンス事例データベースは都道府県立図書館による枠組みが中心で、必ずしも広く図書館組織が参加したレファレンス事例データベースの協同構築の事例とはいえない。この研究調査の対象および実施された時点におけるレファレンス事例データベースは、複数の図書館が協同して各館の

サービス記録を共有することを目的として形成されていたものは少ないことがわかる。個々の図書館におけるサービス事例を図書館全体のサービスの成果として共有するというレファレンス事例データベースの協同構築の前段階であるといえよう。

次に大学図書館が連携しておこなったレファレンス事例データベースの協同構築への試みについて、松下らが、いくつかの指摘をおこなっている。九州地区国立大学図書館協議会電子化推進連絡会議のレファレンス事例データベース検討WGが試作し、2000年から試験運用した「(共同構築版)事例データベース—プロトタイプ版—」を対象に、次のような言及がある。「ネットワーク情報社会の到来により、図書館サービスや業務もそのあり方を大きく変えつつある。レファレンス・サービスも例外ではない」としたうえで、「レファレンスサービスの問題点として『事例の整理(記録)が不十分である』こと。そのための対応策として「レファレンス記録をしっかりとる習慣をつけること」、「重要なのはその際、他人が後から見てもよくわかるような形で記録しておくこと」で「できるだけデータベースの形(検索できる形)で蓄積すべきであるが、個々の大学でデータベース化してもあまり効果がないので、大学図書館等で共同構築するのが望ましい」との考えを述べている。そして実際に試作運用された「(共同構築版)事例データベース」について、各館での「レファレンスの処理(記録)について(中略)記録したことだけで終わってしまうか、せいぜいその図書館だけで利用される程度である」「これらを電子化してネットワークで提供した場合(中略)少なくとも今よりは再利用性は高まることは確かである」「開発にあたってWGがとったスタンスは、何にもしなかったらごく限られた人の目にしか触れずに終わってしまうものを、とりあえず電子化してみよう」として取り組まれたことについて記している<sup>51</sup>。ネットワーク環境における図書館の情報サービスのひとつの方向性として、限定された地域および特定の館種における試験的な枠組みではあるが、実際の運用事例に基づき図書館が協同してレファレンス事例データベースを構築することの必要性について明確に論じたものであろう。

さらに全国レベルでのレファレンス事例データベースの協同構築事業であり、本研究の研究対象でもあるレファ協について、依田は「登録されているレファレンス事例を効果的に活用した例がある」として「登録件数が増加し、個々のデータの品質も向上するにつれて、いよいよレファレンス協同データベースが、レファレンス情報源として利用されるようになってきた」ことについて述べている。またこのデータベースを「レファレンスサービスに従事する図書館員の研修に活用したり、蔵書の検討に活用したりする例がみられる」ことについても言及している<sup>52</sup>。協同で構築されたデータベースを活用することによって、参画している各館における情報サービスのあり様に変化することについて明らかにしていると同時に、協同構築されたサービスとして共有すべき成果物としての具体例を示している。また、安藤らは、「事例データベースで大事にしたいのは、『この情報源に載っていた』という質問に対する回答ではなく、むしろ探索に要した思考の道筋や発想の部分である」として「それを皆で共有できる」ことの必要性について主張している<sup>53</sup>。レファレンス

事例データベースの協同構築によって蓄積される事例データの内容として、質問や回答、その典拠となる情報源は勿論のこと、これらをつなぐ調査過程やプロセスも共有すべきサービスの成果であることに触れており、協同で構築するレファレンス事例データベースとしての意義やあり方に関して考えるうえでひとつの重要な提言であると考えられる。

また、レファレンス事例データベース協同構築事業に関わって、情報サービスにおける図書館協同によるネットワークについて以下のような事例が文献から確認できる。

ネットワークを活用し図書館が協同で提供する情報サービスの仕組みのひとつに、2002年から米国議会図書館（LC）とOCLC（Online Computer Library Center）との共同で運営されているQuestionPointがある。インターネットを活用して電子メールやチャットを通じて利用者からの質問をネットワーク上の仮想の情報サービスカウンターで受け付けて回答するバーチャルレファレンスサービス（Virtual Reference Service: VRS）の代表的な枠組みである。米国を含めて様々な国々の図書館が加わっているが、一定の地域の図書館組織がこの枠組みを自らのサービスに取り入れて情報サービスをおこなっているケースもある。例えば2014年からカナダのケベック州の公立図書館において「ケベックの12の公共図書館で構成される“BIBLIOPRESTO.CA”が、OCLCのバーチャルレファレンスサービス“QuestionPoint”を導入」している<sup>54 55</sup>。QuestionPointという既存のVRSシステムを使って、ある地域の図書館が協同して情報サービスの提供に関わるネットワーク事業を進めようとする試みがなされていることがわかる。さらに2013年オーストラリア国立図書館では「レファレンスサービス（Ask a Librarian サービス）をTwitter及びFacebookに拡張」<sup>56</sup>してオーストラリアに関わるトピックや図書館のサービスおよびコレクションについての質問を受け付けており<sup>57</sup>、さらに同館と「WikiProject Australiaが連携し、Wikipedia英語版のオーストラリア関連記事のノート（Talk）ページに『図書館員に聞く』（“Ask a librarian”）リンクを設置」するサービスもおこなっている<sup>58</sup>。一国の国立図書館が図書館の協同としてではなくソーシャルメディアと連携してVRSの活用の方法を模索している。図書館協同によるネットワークを活用した情報サービス展開へのひとつの参考事例といえよう。

またアジアの中華圏においてもインターネットを活用した情報サービスが提供されている。2015年の時点で「中華圏の図書館では、日本と同様に、電話のほか、メールおよびメールフォーム方式のレファレンスサービスが定着している」<sup>59</sup>との報告がある。単館レベルにおけるサービスとしては中国の「国立図書館である国家図書館によるレファレンスシステムで、メールフォーム（要登録）とチャットがある」との事例や<sup>60 61</sup>、台湾の「国立図書館である国家図書館のレファレンスシステムで、メールとメールフォームから質問できる」サービスではレファレンス事例集の公開もなされている<sup>62 63</sup>。さらに図書館協同によるネットワークとして、中国の「上海図書館が中心となり運営する協同レファレンスシステム」は「メールフォームとチャット」が準備され「約45,000件の回答事例があり、質問全文の検索ができる」<sup>64 65</sup>もの、香港の「香港中央図書館を中心とする公共図書館ネットワークで、

中国語版と英語版がある。メールとメールフォームがあり、登録せずに質問できる」<sup>66 67</sup>、等のサービスがある。これらの枠組みではFAQを含めた事例データベースも保有しているが、サービスの主体はメールやチャットおよびWebフォームによる質問の受付と回答である。中華圏を中心とするアジアの地域においても単館レベルから複数の図書館が協力する範囲へと、VRSの形態による図書館協同のネットワークが広がっていることがわかる。

加えて、韓国においても協同型のVRSが形成されている。2008年に韓国国立中央図書館が運用を開始した「司書に聞いてみましょう (Collaborative Digital Reference Service : CDRS)」で、国立図書館が参加館の協力活性化を支援するとともに参加館が利用者からの質問に対して回答の提供をおこなっている。提供されているサービスはWebページを通じて利用者の質問へ回答する質疑応答サービスを中心に、パスファインダをはじめとする情報源をオンライン上で提供する参考情報源サービス、読書情報を提供する読書情報サービスがある<sup>68</sup>。この枠組みはインターネットを活用して国内の図書館が協同して利用者からの質問への回答をおこなうもので、先に見た各国で展開されているVRSの類型である。このシステムと日本のレファ協との相違点について、「『レファレンス協同データベース』は回答記録を蓄積し、共有するもの」であり、「『記録を蓄積し、共有する』ことを中心に据えた」枠組みとして「データの共有から生まれるコミュニティを生かして、参加館間での情報提供も行われている」と分析する文献がある<sup>69</sup>。韓国のシステムを含めて、各国における情報サービスにおけるネットワークを活用した図書館協同の情報サービスの多くは、利用者 と 図書館間の質問回答をネットワーク上での仮想の空間で遣り取りするVRSとしてのサービス形態を中心とするものである。これに対して、日本のレファ協は、この枠組みに参加する図書館で実際に受け付けられたレファレンス質問をレファレンス事例としてデータベースに蓄積し、その成果を図書館相互に共有し、さらに集積されたサービスを一般の利用者の利用にも資するものである。ここに、図書館協同によるネットワークを利用したサービスとしての事業のあり方の基本的な違いを確認することができる。

レファ協というレファレンス事例データ協同構築事業は、実際に図書館に寄せられる利用者からのさまざまな質問とそれへの回答をレファレンス事例として記録し、その内容を利用者への公開を視野に複数の図書館が一体となってデータベースへ協同して蓄積し利用することを目指すサービスである。そして登録されるレファレンス事例データは、図書館の情報サービスカウンターのみならず、電子メールやチャットを経由して受け付けられた事例も含まれる。また現在図書館が受け付けているレファレンス事例に加えて、図書館が過去にサービスとして提供した事例やレファレンス記録として残されている事例も登録の対象である。

さまざまな窓口を通じて、過去から現在にわたり、図書館が受付回答したレファレンス事例を一元化して活用を図る、しかもその運営を将来にわたって維持してゆく。このあらゆるレファレンス事例を集積して共有するという次元において、レファ協には、現在、各国で展開されているVRSを中心とする図書館協同の枠組みにはない優位性があると考えられる。

このような、レファレンス事例データベースを図書館組織の協同によって形成することは、単にこれまでの紙媒体を中心とする記録や事例集をデータベースというメディアに置き換えることだけを意味するものではない。

その重点は、従来のレファレンス記録作成の主たる目的であった各館での業務での利用やスタッフの研修およびサービスの評価への活用への促進とともに、単館レベルで発行・公開されていた冊子体やWeb ページ上でのレファレンス事例集では十分におこなえなかった、個々の図書館のレファレンス事例に含まれるサービスの内容を、利用者を含めて図書館組織全体で共有することにあると考える。

それは、これまで図書館が情報サービスとして提供してきた利用者への一つひとつのサービスを、個々のレファレンス事例データに形式化し、図書館協同によるレファレンス事例データベースに統合してユーザに提供する。このようなサービス形態を構築することによって実現できるのではないだろうか。

インターネット環境へ社会が移行するなか、いま、図書館の情報サービスがどのように対応してゆくのが問われている。

これまで図書館が情報サービスとしておこなってきた、情報を求めている利用者に対して図書館の組織としての援助を通じて適切な情報ないし情報源を提供するサービスを、レファレンス事例データベース協同構築事業というこの新しい枠組みを使って、図書館は具体的にどのようなかたちで展開させてゆくのか。情報サービスにおけるレファレンス事例データベース協同構築事業に関して、レファ協を中心にその役割と可能性について検討する必要があると考える。

## 1.4 論文の構成

本論文は本章（第1章）を含めた6つの章からなる。各章の概要は次のとおりである。

本章（第1章）は、本論文の序論にあたり、本研究の背景と問題意識について述べたうえで、本研究の目的について説明している。また図書館の情報サービスについて、その定義と内容およびサービスの記録などについて確認し、レファ協を中心にレファレンス事例データベース協同構築事業の展開について、データ登録に関して検討を進めることについて述べている。さらに本章を含めた各章（第2章～第6章）の概要について記している。

第2章は、研究を進める前提としてDRS全体について関連文献を整理している。そして日本国内におけるDRSの展開の過程を踏まえたうえで、レファレンス事例データベース協同構築事業の可能性について指摘し、国内における代表的な枠組みであるレファ協に着目し、この事業の概要をみるとともに、データベースの仕組みについて述べている。

第3章は、レファ協におけるデータ登録を中心に事業全体のレベルからの検討をおこなっている。はじめに主たる事業内容を確認するとともに総計的数値から事業の現状についてみている。そのうえで事業の実態の詳細な把握を目的として、過去10年間にわたる事業

内容について、「事業報告」「フォーラム」を対象に、事業の内容をデータベースの「生産」面と「利用」面に区分するという方法で事業分析を実施している。そして事業分析の結果から、レファ協におけるデータ登録の現状および問題点を明らかにしている。

第4章は、レファ協におけるデータ登録の現状や問題点についての参加館レベルでの検討をおこなっている。具体的にはレファ協の参加館を対象として実施したアンケート調査を素材として、その結果についての分析と考察をおこなっている。

第5章では、レファ協へのデータ登録に関する担当者の意識の構造について考察している。データ登録について担当者レベルでの検討を加えるために、国立国会図書館「レファレンス協同データベース事業担当者研修会」の受講者である担当者を対象にした「担当者アンケート」を実施して、その結果から担当者の意識について検討している。さらに担当者の意識の実態をより明確に捉えるために担当者個人へのインタビュー調査を実施している。とりわけ事例データの登録にあたって担当者ほどのような意識をもって携わっているのか、事例「選択」の意識との関わりを含めて検討している。あわせて担当者の意識に対する研修の効果についても確認し、データ登録を促すための方策の必要性について触れている。

第6章は、本研究の結論にあたる。レファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録に関する現状と問題点について明らかにすることをテーマとする本研究について、第1章で設定した研究目的にしたがって進めた作業および結果について、各章ごとに内容の整理と考察をおこなっている。そして、一連の研究を通じて得られた本研究の結論ならびに成果を明らかにして、今後の課題について述べている。

## 注・引用 文献リスト

<sup>1</sup> 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6版補訂版』日本図書館協会, 2010, p. 88

<sup>2</sup> 次の文献において、DRSを「(1) 電子メールを用いたレファレンス質問の受付けと回答の提供」、「(2) ネットワーク上でレファレンスサービスを提供するしくみ」、「(3) ICT(情報通信技術)を活用したレファレンスサービスの総称」に大別する見方がある。

・小田光宏「総論:デジタルレファレンスサービスの現在 (特集 デジタル・レファレンス・サービス)」『情報の科学と技術』56(3), 2006, p. 84-85.

<sup>3</sup> 図書館情報学ハンドブック編集委員会編『図書館情報学ハンドブック第2版』丸善, 1999, p. 665. のなかに「レファレンスサービスは、図書館員による、利用者に対して行われる直接的な援助サービスであり、現代の図書館を特徴付ける代表的なサービスの一つである。」とある。

<sup>4</sup> 次の報告や基準等において、情報サービスに関わる提言や施策が掲げられている。

・「地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して－」図書館をハブとしたネットワークの在り方に関する研究会, 2005. 1. 28.

[http://www.next.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401.htm](http://www.next.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401.htm), (参照 2014-5-24)

- ・「これからの図書館像ー地域を支える情報拠点を指して（報告）」文部科学省生涯学習政策局これからの図書館検討協力者会議，2006. 3. の「第2章提案 これからの図書館の在り方 2. これからの図書館サービスに求められる新たな視点（2）レファレンスサービスの充実と利用促進」.
- [http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/286184/www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/18/04/06032701.htm](http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/286184/www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm), (参照 2014-5-24)
- ・「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（平成24年12月19日文部科学省告示第172号）の「第二 公立図書館 一 市町村立図書館 3 図書館サービス（二）情報サービス」.
- [http://www.mext.go.jp/a\\_menu/01\\_1/08052911/1282451.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/01_1/08052911/1282451.htm), (参照 2014-5-24)
- <sup>5</sup> 国立国会図書館が2012～2013年に全国の図書館（5,258館）を対象にして実施した情報サービスの実態調査において、調査への回答館3,910館で受け付けられた1年間（2011年度）のレファレンス質問の総数は8,462,460件であるとの報告がある。
- ・「図書館調査研究レポート NO. 14 (NDL Research Report No. 14) 『日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望』」国立国会図書館，2013. 3, p. 46.
- <sup>6</sup> レファ協のデータ登録件数は、2010年度（2011年3月末現在）で65,235件、2011年度（2012年3月末現在）で83,808との統計から2011年度の一年間の登録件数は18,573件であることがわかる。
- ・国会図書館レファレンス協同データベース「レファレンス協同データベース事業平成22年度事業報告 6 データ登録件数（平成23年3月末現在）」.
- [https://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/report\\_fy2010.pdf](https://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/report_fy2010.pdf), (参照 2016-1-25)
- ・国会図書館レファレンス協同データベース「レファレンス協同データベース事業平成23年度事業報告 6 データ登録件数（平成24年3月末現在）」.
- [https://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/report\\_fy2011.pdf](https://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/report_fy2011.pdf), (参照 2016-1-25)
- <sup>7</sup> 2015年9月30日現在、レファ協へ登録されているデータ件数の総数は155,832件である。
- ・国会図書館レファレンス協同データベース「レファレンス協同データベース事業累積統計（平成27年9月末現在）」.
- [http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/stats\\_201509.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/stats_201509.pdf), (参照 2015-10-10)
- <sup>8</sup> 前掲1), p. 79.
- <sup>9</sup> 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編『図書館情報学用語辞典第4版』丸善，2013, p. 255.
- <sup>10</sup> 図書館用語辞典編集委員会編『最新図書館用語大辞典』柏書房，2004, p. 570.
- <sup>11</sup> 丸山昭二郎（ほか）監訳『ALA 図書館情報学辞典』丸善，1988, p. 110.
- <sup>12</sup> 日本図書館協会用語委員会編『図書館用語集三訂版』日本図書館協会，2003, p. 135.
- <sup>13</sup> 前掲9), p. 108.
- <sup>14</sup> 前掲3), p. 665-667.
- <sup>15</sup> 図書館問題研究会図書館用語委員会編『図書館用語辞典』角川書店，1982, p. 175, 178, 179, 256, 651.
- <sup>16</sup> サミュエル・ロースステイーン著. 長澤雅男監訳『レファレンス・サービスの発達』日本図書館協会，1979, p. 50.
- ・Samuel S. Green: Personal relations between librarians and readers: American Library Journal 1, 1876, p. 74-81.
- <sup>17</sup> 前掲15), p. 651.
- <sup>18</sup> 同上
- <sup>19</sup> 前掲16), p. 95, 161-163.
- <sup>20</sup> 田村俊作編著『情報サービス概説 新現代図書館学講座5』東京書籍，1998, p. 27.
- <sup>21</sup> 前掲10), p. 570.

- 
- <sup>22</sup> 前掲 15), p. 651.
- <sup>23</sup> 同上, p. 668-670.
- <sup>24</sup> 前掲 1), p. 79.
- <sup>25</sup> 以下のテキスト類の中で紹介されている
- ・大串夏身編著『情報サービス論 新図書館情報学シリーズ 5』理想社, 1998, p. 53-70.
  - ・西田文男監修『情報サービス 概説とレファレンスサービス演習 第3版』学芸図書, 2007, p. 35-41, 50-55.
  - ・山崎久道『情報サービス論 現代図書館情報学シリーズ 5』樹村房, 2012, p. 24-33, 100-103, 147-148, 152-171.
  - ・中西裕 (ほか) 著『情報サービス論及び演習 ライブラリー図書館情報学 6』学文社, 2012, p. 12-17.
  - ・小田光宏編著「情報サービス論 JLA 図書館情報学テキストシリーズⅢ 5」日本図書館協会, 2012, p. 38-67.
- <sup>26</sup> 前掲 16), p. 13-14.
- <sup>27</sup> 長澤雅男著『レファレンスサービス: 図書館における情報サービス』丸善, 1995, p. 42.
- <sup>28</sup> 前掲 12), p. 328.
- <sup>29</sup> 長澤雅男著『問題解決のためのレファレンス・サービス』日本図書館協会, 1991, p. 68-70.
- <sup>30</sup> 志智嘉九朗著『レファレンス・ワーク 改版 (1962年出版の覆刻)』日本図書館研究会, 1992, p. 250.
- <sup>31</sup> 同上, p. 252, 256-257.
- <sup>32</sup> 同上, p. 166.
- <sup>33</sup> 同上, p. 163-165.
- <sup>34</sup> 同上, p. 171.
- <sup>35</sup> 山崎久道『情報サービス論 現代図書館情報学シリーズ 5』樹村房, 2012, p. 51.
- <sup>36</sup> 斎藤文男, 藤村せつ子著『実践型レファレンス・サービス入門 補訂版 JLA 図書館実シリーズ 1』日本図書館研究会, 2014, p. 57.
- <sup>37</sup> 同上, p. 54.
- <sup>38</sup> 斎藤文男「レファレンス事例による研鑽と経験の蓄積・共有 化三多摩レファレンス探検隊の活動とその意義」『情報の科学と技術』(49) 4, 1999, p. 174.
- <sup>39</sup> 前掲 36), p. 55.
- <sup>40</sup> 杉江典子「図書館先進地域の市町村立図書館におけるレファレンスサービスの特性—滋賀県と東京都多摩地域の比較をもとに」『日本図書館情報学会誌』(51) 1, 2005, p. 25-27, 43.
- <sup>41</sup> 同上, p. 37.
- <sup>42</sup> 「図書館調査研究レポート NO. 14 (NDL Research Report No. 14) 『日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望』」国立国会図書館, 2013. 3, p. 59.
- <sup>43</sup> 同上, p. 59-60.
- <sup>44</sup> 前掲 35), p. 197.
- <sup>45</sup> 前掲 42), p. 60.
- <sup>46</sup> 前掲 36), p. 55.
- <sup>47</sup> 前掲 9), p. 256.
- <sup>48</sup> 吉田右子著『レファレンスサービス演習 図書館情報学の基礎 5』勉誠社, 2002, p. 144.
- <sup>49</sup> 堀込静香「デジタルレファレンスサービス DRS の現状と考察 - レファレンスサービスの新展開とレファレンス事例の公開 - 」『鶴見大学紀要第4部(人文・社会・自然科学篇)』(41), 2004, p. 31.
- <sup>50</sup> 同上, p. 27-53.
- <sup>51</sup> 松下彰良, 中尾康郎「レファレンス事例データベース プロトタイプ版」構築の試み:

- 
- レファレンス業務共通支援システムのサブシステムとしての事例 DB」『大学図書館』58, 2000, p. 38-40, 43.
- <sup>52</sup> 依田紀久「レファレンス協同データベース事業に見るデジタルレファレンスサービス」『情報の科学と技術』56 (3), 2006, p. 92-93.
- <sup>53</sup> 安藤誕, 井上真琴「インターネット時代の“レファレンスライブラリアン”とは誰か? (特集 レファレンス再考)」『情報の科学と技術』58 (7), 2008, p. 331-332.
- <sup>54</sup> 「ケベックの12の公共図書館で、デジタルレファレンスサービス“QuestionPoint”を導入」『カレントアウェアネス・ポータル』2014. 11. 17.  
<http://current.ndl.go.jp/node/27452#main-content>, (参照 2016-3-27)
- <sup>55</sup> 12 public libraries in Québec implement QuestionPoint Cooperative Virtual Reference. News releases 2014, OCLC, 2014. 11. 14.  
<http://www.oclc.org/news/releases/2014/201437dublin.en.html>, (参照 2016-3-28)
- <sup>56</sup> 「オーストラリア国立図書館の Twitter、Facebook でのレファレンスサービス、開始から1年」『カレントアウェアネス・ポータル』2014. 8. 4.  
<http://current.ndl.go.jp/node/26718>, (参照 2016-3-28)
- <sup>57</sup> ASK A LIBRARIAN ON SOCIAL MEDIA. News, NATIONAL LIBRARY of AUSTRALIA, 2014. 7. 31.  
<https://www.nla.gov.au/news/2014/07/31/ask-a-librarian-on-social-media>, (参照 2016-3-28)
- <sup>58</sup> 「オーストラリア国立図書館が Wikipedia と連携 オーストラリア関連記事のノートページに「図書館員に聞く」リンクを設置」『カレントアウェアネス・ポータル』2014. 5. 20.  
<http://current.ndl.go.jp/node/26170>, (参照 2016-3-28)
- <sup>59</sup> 湯野基生「中華圏の図書館のオンラインレファレンス (レファレンスツール紹介 37)」『アジア情報室通報』13 (1), 2015. 3.  
<https://rnavi.ndl.go.jp/asia/entry/bulletin13-1-2.php>, (参照 2016-3-28)
- <sup>60</sup> 同上
- <sup>61</sup> 中国国家図書館・中国国家図書館网上咨询台 (中国国家図書館 NLC VIRTUAL REFERENCE DESK).  
[http://www.nlc.gov.cn/dsb\\_zyyfw/wdtsq/wszxt/](http://www.nlc.gov.cn/dsb_zyyfw/wdtsq/wszxt/), (参照 2016-3-28)
- <sup>62</sup> 前掲 59)
- <sup>63</sup> 国家図書館 (台湾)・学科專家諮詢服務 (国家図書館 National Central Library Subject Specialist Reference Service).  
<http://reffaq.ncl.edu.tw/SSRS/hypage.cgi?HYPAGE=index.htm&username=ref>, (参照 2016-3-28)
- <sup>64</sup> 前掲 59)
- <sup>65</sup> 上海図書館网上联合知识导航站 (上海図書館 Collaborative Online Reference Service:CORS).  
<http://vrd.library.sh.cn/Default.aspx>, (参照 2016-3-28)
- <sup>66</sup> 前掲 59)
- <sup>67</sup> 香港公共図書館網上參考資訊服務 (香港公共図書館 ASK a Librarian Internet Reference Enquiry Service).  
<https://www.hkpl.gov.hk/tc/ask-a-librarian/form.html>, (参照 2016-3-28)
- <sup>68</sup> クァク・スヨン「国立中央図書館の協力型オンライン知識情報サービス (CDRS) の現況及び課題」『15回日韓業務交流Ⅱ』2012. 9, p. 1-8.
- <sup>69</sup> 朴恩珠「司書に聞いてみましょう」の効率的な運営のための提案—「レファレンス協同データベース」との比較から—」『レファレンス協同データベース コラム集 (平成23年度)』

---

2012. 3, 14p.

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/column\\_h23\\_11\\_n1k.html](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/column_h23_11_n1k.html), (参照2016-3-28)

## 第2章

### DRS とレファレンス事例データベース協同構築事業

## 2.1 レファレンス事例データベース協同構築事業を含む DRS の状況

本章では、はじめに、本研究を進める前提として、図書館の情報サービスにおける DRS に関して、第 1 章のなかで触れたレファレンス事例データベース協同構築事業に関わる研究や事例をふまえ、DRS に関連する既往研究および事例等を参考として、DRS 全体の状況について概観する。

次いで、研究対象とするレファ協について、事業の概要・背景・設立の経緯・現況などをみたくうえで、本研究において検討する課題の焦点について述べる。

### 2.1.1 DRS という概念

デジタルレファレンスサービス (Digital Reference Service: DRS) とは「インターネットを利用して提供するレファレンスサービス。ヴァーチャルレファレンスともいう。狭義には、電子メール、チャットシステム、ウェブなど双方向で利用可能な情報技術を活用した質問回答サービスのこと (後略)」<sup>1</sup>で、ICT を活用した新たな図書館の情報サービスの総称である。

インターネットを活用した DRS については、ICT の進展に伴いいくつかの類型が存在するが、その概念を次の三つに大別する考え方がある。

「(1) 電子メールを用いたレファレンス質問の受付けと回答の提供」、「(2) ネットワーク上でレファレンスサービスを提供するしくみ」、「(3) ICT (情報通信技術) を活用したレファレンスサービスの総称」である<sup>2</sup>。(1) は情報サービスにおいて提供されている質問回答サービスを、電子メールを中心とするデジタルメディアを使ってレファレンス質問を受け付け回答するものである (以下、電子メールレファレンスという)。(2) はバーチャルレファレンスサービス (Virtual Reference Service: VRS、以下 VRS という) と同義で、インターネット上に仮想の情報サービスの窓口を設けて、ネットワークを介して質問回答サービスをおこなうもの。(3) はネットワーク上での質問回答サービスのみならず、レファレンス質問への回答の基盤となるレファレンス事例データベース等の情報源の構築を含め、インターネットを中心とする ICT を活用かして提供される情報サービス全体を指すもので、とくに「ネットワークの特性を使った協同デジタルレファレンスの提供」<sup>3</sup>として、「得られた事例をデータベース化し、インターネット上で共有するレファレンス事例データベースの構築も試みられている」<sup>4</sup>ものがある。本研究におけるレファレンス事例データベースの協同構築事業はこの範疇に含まれるものとする。なお、DRS の実施と促進に関する国際的な基準として IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions) によってガイドラインが作成され発表されている<sup>5</sup>。

## 2.1.2 DRS の概要

### 2.1.2.1 起源と経緯

レファレンス事例データベース協同構築事業を含めた DRS の実施の過程について、文献で確認する。

はじめに、海外における DRS の状況についてみる。DRS の起源については、米国において「1984 年にメリーランド大学ヘルスサービス図書館が開始したレファレンスサービスへの電子的アクセス (EARS: Electronic Access to Reference Service) が挙げられる。電子環境下でのレファレンス・サービスは、1990 年代にインターネットと電子メールが普及するのと同時に盛んになった」<sup>6</sup>とあり、DRS の開始は電子メールレファレンスの形態がその始まりであることが確認できる。

海外の DRS の事情については米国での状況を扱う文献が多い。例えば、DRS の類型については、2001 年のテノピア (Carol Tenopir) の文献によれば「インターネットを利用した質問回答サービスとして、電子メールを利用するものと、リアルタイムで行われる『ライブバーチャルレファレンスサービス』がある」との見方がある<sup>7</sup>。

以下、米国における DRS を中心に、関係する文献からその状況について確認する。

まず DRS の実施の経緯について、上述のテノピアの主張に基づき「電子メールレファレンス」「ライブバーチャルレファレンス」「協力レファレンス」に整理することができるとの解釈がある<sup>8</sup>。そこでは、「電子メールレファレンス」とはインターネットで最も一般的な機能である電子メールを利用するサービス、「ライブバーチャルレファレンス」はチャットなどインターネット上でメッセージを交換するリアルタイムな質問回答、「協力レファレンス」とはインターネットの強力なコミュニケーション機能を生かして各館が協力しながらリアルタイムで利用者の質問に答えること、と解釈されている。

また、DRS の特性とは、DRS がインターネットをインターフェイスとするレファレンスサービスの形態であるとしたうえで、「利用者と図書館員との相互作用が非同期で間接的」であり、「サービスの時間と場所が限定されない」という点にあるといわれている。そこでは、DRS は非同期的なサービスであっても利用者から評価されていること、DRS に寄せられる質問内容は回答に一定の時間を要する調査質問が多いこと、が論じられている<sup>9</sup>。

これら DRS の普及の状況に関して、主に電子メールレファレンスとチャット等のリアルタイムレファレンスについて、テノピア (Carol Tenopir) らが 2001 年の時点でおこなった米国研究図書館協会 (Association of Research Libraries: ARL) 加盟の大学図書館を対象とした調査において、回答館 70 館中の 99%が電子メールレファレンスを、チャット等によるリアルタイムなサービスは 29%が提供しているとの報告等がある<sup>10 11 12</sup>。

そして、米国における DRS は電子メールレファレンスからチャット等によるライブ (バーチャル) レファレンス<sup>13</sup>やリアルタイムなレファレンス<sup>14</sup>等のサービスを単館レベルで提供する形態から、複数館および地域やネットワーク上のコンソーシアム等の協力体制のもとで実行する「協力レファレンス」の形態に発展した<sup>15</sup>。その代表的な事例が、米国教育資

源情報センター情報技術分野クリアリングハウス(Educational Resources Information Center, Clearinghouse on Information and Technology: ERIC/IT)が1998年に立ち上げたVRD(Virtual Reference Desk)プロジェクトである。VRDは、ユーザからの質問をその質問に関わる分野の情報専門家に振分けて回答を提供するという仕組みを取り込んだネットワークサービスである<sup>16</sup>。

そして、このDRSによる協力レファレンスへの試みは、文字通り、ネットワークを通じてバーチャルなかたちで情報サービスを提供するVRSへと移行する。具体的には1998年の米国議会図書館(LC)を中心とするCDRS(Collaborative Digital Reference Service、共同デジタルレファレンスサービス)の「世界中の人々が24時間いつでも利用できるオンラインレファレンスサービス」が試行<sup>17</sup>され、さらに2002年にはこのLCのCDRSがOCLC(Online Computer Library Center)との共同によるQuestionPoint<sup>18</sup>へと展開し、グローバルなネットワークで利用者からの質問に回答するVRSによる協力レファレンスとしてのDRSの枠組みが確立された<sup>19</sup>。

このように、米国におけるDRSは電子メールレファレンス、チャットレファレンス(リアルタイムなレファレンス)、VRSを中心とする協力レファレンスというかたちに分かれ、その経緯は、本項の冒頭で整理したDRSの3つの概念に当てはめると「(1)電子メールを用いたレファレンス質問の受け付けと回答の提供」から「(2)ネットワーク上でレファレンスサービスを提供するしくみ」への展開として捉えることができる。

なお、米国以外の地域におけるDRSに関わる状況については、2000年頃に北欧やヨーロッパ、韓国等においてメーリングリスト(ML)およびウェブページ等のインターネットを活用した図書館員相互のコミュニケーションの協力の事例が報告されている<sup>20</sup>。またイギリスでのDRSの代表的な事例としては、公共図書館によるDRSとして1997年に立ち上げられたAsk a Librarian(UK)がある<sup>21</sup>。中国での事例として上海図書館が2001年から開始した電子メールによる質問回答サービス「ネットレファレンス：インターネット連合ナレッジナビシステム」があり、2005年からはリアルタイムなレファレンスも取り入れられているという<sup>22</sup>。

### 2.1.2.2 DRSに対する評価

これら海外におけるDRSの形態とその運用については、その利点と問題点として次のような評価がなされている。

まず、メリットとして、電子メールレファレンス等の形態については、図書館のカウンターで提供されるサービスと比べ、既述のように非同期で間接的であるがゆえにサービスの提供場所と時間が図書館内に限定されないとの特性が挙げられている<sup>23</sup>。これは電子メールレファレンスによるDRSを、それに関わるサービスの方法、さらにはサービスの運営体制という側面からみて、これまでにはない図書館の情報サービスの形態であること、同時に利用者にとっては利用が拡大するというサービスの利便性という側面、を評価したもの

として考えられる。

また、チャットによる DRS における利用者と図書館員間のコミュニケーションに注目して、「チャットのやりとりは、レファレンス事例そのものになる（中略）。これを分析すると、図書館員が用いた知識や技術、探索方法などを導き出すことができる」<sup>24</sup>との見方がある。これは、DRS においてライブラリアンがおこなう情報探索のプロセスが、図書館における情報サービスの運営体制的な側面において有用な材料になることを意味するとともに、さらにユーザにとっても自身が検索する際の探索の手がかりにもなりうるという、利用者の利便性に関わる新たな可能性を示すものとして捉えることができる。

一方、DRS に対するデメリットについては、提供されるサービスの質の保証という問題、技術的なシステム（ソフトウェア）の維持管理の問題、サービスに携わる図書館員の人員配置および研修やトレーニングの問題を課題にあげる考え方もある<sup>25</sup>。これは DRS に関わるサービスの方法、さらにサービスを担う主体としての図書館等の機関の運営体制について、そのあり方に関する検討が必要であることを示している。このうち、DRS に関わるサービスの方法については、QuestionPoint を導入した国内の図書館において、インターフェイスが日本語化されていないといった問題点も報告されている<sup>26</sup>。DRS におけるこのインターフェイスと言語の問題は、サービス方法のみならず、システムを活用する図書館の運営体制、さらにはサービスを利用するユーザの利便性にも関わる課題のひとつだといえる。

さらに、運営体制および利用者の利便性に関わるものとして、「内容的に複雑な質問の探索には（中略）チャットや電子メールによる間接的なコミュニケーションでは、（質問者の情報ニーズを）引き出すことが難しい」<sup>27</sup>といった意見等、カウンターでの対面のレファレンスに比べ DRS においてはレファレンスインタビュー等の観点から問題があることが指摘されている<sup>28</sup>。

また、チャットを利用したサービスには、複雑で長い質問や多くの情報源を用いた説明を要する質問には不向きで、本来それらは図書館のカウンターでの対話によるサービスが適当であるとして、「図書館のカウンターでのレファレンスサービスを行う場合と同様に、チャットレファレンスの場合にも、多くの利用者に対応しなければならないので、一定の時間的な制限を設けるべきであろう」との見解も述べられている<sup>29</sup>。

そして、VRS 等のサービスについても「回答者側が何らかの手段で回答者を常駐させる必要がある。互いに時間的に拘束するコミュニケーションであるので、回答に長時間を要するような場合には、この同期型は向いていない」<sup>30</sup>との主張もある。

このように、DRS にはサービスの方法、運営体制、利用者の利便性、といった側面において、利点とともにいくつかの留意すべき問題点が存在することがわかる。

なお、レファレンス事例データベースの協同構築に関しては、これら海外における DRS においては、事例データの蓄積は QuestionPoint において見られる。但し、そのサービスの目的はあくまでもネットワークを活用して VRS としてユーザーから寄せられる質問に回答することであり、複数の図書館が協同してレファレンス事例をデータベースに蓄積する

ことに主眼を置いたのではない。海外の DRS においては、個々の図書館において提供されているサービスを複数の図書館がレファレンス事例として協同してデータベースに蓄積し活用することを目的とするレファレンス事例データベースの協同構築は存在しないと考える。

### 2.1.3 日本における DRS の展開の過程

#### 2.1.3.1 国内の DRS 事情

次に、日本における DRS の実施状況について文献からみる。

まず、日本における DRS について、堀込は『インターネットレファレンス』は 1994 年が初出、以降頻繁にこのコトバが使われる。2000 年になると『e-レファレンス』、『メールレファレンス』がでてくる。『デジタルレファレンスサービス』が 2001 年、『バーチャルレファレンス』が紹介されたのは 2003 年である<sup>31</sup>と整理しており、国内における DRS の流入とその運用の開始は 1990 年代の半ばから 2000 年代のはじめであると考えられる。

この点については、1999 年段階での日本における公共・大学図書館等の電子メールレファレンスについて言及している文献において、「数年前、岐阜県立図書館がレファレンスの依頼をインターネットの電子メールで受付開始した」「鹿児島県立図書館の電子メールによるレファレンス・サービスでは、図書館が所蔵するすべての資料を用いる」との事例が挙げられ、さらに質問と回答を例示するレファレンスファイルについて「京都外国語大学付属図書館のレファレンスの質問例、富山県立図書館の図書館だよりライブラリーとやま、安城市中央図書館のレファレンス事例集などの例が散見される」<sup>32</sup>との紹介がある。

また、2003 年以前での日本の電子メールレファレンス等に関して「大学図書館で質問可能なのは筑波大学と山梨県立女子短期大学（中略）、次に専門図書館は、アメリカンセンターや神奈川近代文学館等の数館が（中略）、最後に公共図書館だが、都道府県立は 33 館」との状況を概観するとともに、進行中の DRS について「大学図書館全体の DRS 計画が存在しないのは残念だが、国立国会図書館を中心とした全国規模 DRS への発展可能性を大きく感じられる」と述べているものがある<sup>33</sup>。

そして 2000～2009 年の国内の専門図書館における DRS について「電子メールによるレファレンスサービスを行っている機関、Web ページによるレファレンスサービスを行っている機関とも増加し、その割合も増加していた」との状況を示すとともに、専門図書館を中心にしたレファレンス事例データベースの試みである「専門図書館協議会の『共同レファレンスサービス計画』は、専門図書館協議会設立 50 年記念のデジタルレファレンスサービスに関連する事業として開始された」ことに触れている論文もある<sup>34</sup>。

これらの文献から、国内での DRS 実施の状況については、日本の DRS は電子メールレファレンスを中心にサービスの提供が広がり、さらにインターネットを活用して、レファレンス事例の公開やデータベース計画などのいくつかの様態への試行がなされていることが大まかに捉えられる。

ところで、本研究が対象とする DRS におけるレファレンス事例データベース協同構築事業に関わる見解として、「どのような質問にどのような回答を行ったかという内容のデータベースを作成し、インターネット上で公開することは、同じような調査を行っている利用者へ、無人のレファレンス・サービスを提供することになり、図書館の新たな情報資源になるものと期待される」<sup>35</sup>としてその必要性について触れているものや、レファレンス事例データベースの先駆的な事例の報告とともに、「利用者が直接質問できる DRS の計画」の必要性とその「回答者として図書館員の個人参加を認める」といった提案もみられる<sup>36</sup>。DRS におけるレファレンス事例データベースの協同構築の可能性について言及したものといえる。

国内における DRS の状況に関しては、第 1 章 (1.1) および本章 (2.1.1) において、DRS の概念を三つに大別するという考え方について紹介した<sup>37</sup>。その考え方のなかには、DRS がもつ特質と意義として『時間的対応 (同期・非同期の問題)』『遠隔利用』『協同の可能性』『職員の新たな役割 (利用者に対するメンタリングを行うメンターという立場)』『サービス構造の変容 (サービスの広がり・典拠に基づく情報提供のあり方・サービスの成果)』の五点が掲げられている<sup>38</sup>。

このうち、『協同の可能性』との論点については、本研究がテーマとするレファレンス事例データベース協同構築事業との関わりにおいて、データベースとしてのあり方を検討とするうえで、協同の範囲と内容を、図書館を基本にそれを社会の一般のユーザにまで広げたレファレンス事例データの蓄積とサービスの共有と捉えるならば、注目すべき視点である。

### 2.1.3.2 電子メールレファレンスに関する事例

次に、日本における DRS の個々のサービスの形態について、DRS に関する国内の文献を手がかりとしてみてゆく。サービスの展開について確認するとともに、それぞれのサービス形態が有する問題等についてもあわせて整理する。

まず、電子メールを活用した質問回答サービスである電子メールレファレンスの国内における取り組みに関する報告についてみる。

大学図書館における電子メールレファレンスの事例として 1998 年よりサービスをおこなった三重大学附属図書館の報告がある。そのなかで、電子メールレファレンスについて「記録が残る。CC を用いることで係員間の周知が容易である」との利点と、欠点として「何度も受け答えが必要なケースに向かないこと、ネットワークの準備が必要なこと、(電子メールの送受信にともない、質問や回答のメールの) 紛失の可能性が挙げられる」といった言及がなされており、国内での DRS の主要なサービス形態である電子メールレファレンスについて、サービスの方法に関わる検討が必要であることが確認できる<sup>39</sup>。

また、都道府県立図書館を中心とした公共図書館で実施された電子メールレファレンスにおいては、受付の対象が当該図書館の設置自治体内の住民に限定されている場合が多い。

例えば東京都立図書館では当初「電話や文書の状況から考えれば都外からの質問も相当数予想されることから、都民限定とする」<sup>40</sup>としてサービスがなされ、岐阜県立図書館でも県外からの問い合わせは郷土資料関連のものとして、群馬県立図書館では県外からの質問は群馬関連に限定して現在も電子メールレファレンスは運営されている。この国内の図書館の多くが利用者を限定して電子メールレファレンスを運営しているという実態については、公共図書館では「質問するにはまずその自治体住民でなければならない。自治体住民でなくても質問可能だが、その場合は、その自治体に関連する質問に限定される」、また大学図書館においても「ほとんどが構成員向けのサービスと位置付けている」との指摘もあり<sup>41</sup>、利用者にとって、直接図書館に出向くことなく便利に活用できるはずの電子メールを使った図書館の情報サービスが、実は十分に利用できないような運用がなされている場合があることが確認できる。このように国内の電子メールレファレンスには、そのサービスの運営体制について問題があることがわかる。

さらに、電子メールレファレンスについては利用者の利便性に関わる問題も指摘されている。岐阜県立図書館において電子メールによる質問の受け付けがおこなわれた事例<sup>42</sup>では、「文書レファレンス同様、質問の読み違いや表現不足などによる行き違いが起りやすい」<sup>43</sup>や「レファレンスインタビューができないため、独自の配慮が必要になる」<sup>44</sup>等の問題が挙げられている。同様の指摘は、電子メールレファレンスを提供する東京都立図書館におけるサービスにおいてもなされており、「利用者にとって、Eメールレファレンスは図書館の開館時間を考慮する必要がないという利点がある。一方、Eメールレファレンスは口頭や電話と違い、レファレンス・インタビューができないという面がある」<sup>45</sup>との言及がある。また電子メールレファレンスにおける利用者とのコミュニケーションに関しては、サービスを始めた群馬県立図書館での実施事例において「回答を送付しても質問者がその回答で満足したのかどうか反応がわからない」との問題意識もある<sup>46</sup>。先の海外でのDRSに対する評価と同様に（本章の2.1.2.2）、電子メールレファレンスにはユーザとのコミュニケーションという観点から、図書館の運営体制のみならず、利用者の利便性に関わる問題が生じる可能性を含んでいることが認識できる（なお、岐阜県立図書館では1996年10月から、群馬県立図書館では1998年から、東京都立図書館では2000年6月から、電子メールレファレンスのサービスが開始されている。）

### 2.1.3.3 インターネットを活用した情報の発信と情報の共有

次に、電子メールレファレンス以外のインターネットを活用した情報サービス、例えばウェブ情報資源の活用法やホームページ上への情報の発信およびサービスの提供、図書館（員）間のコミュニケーションネットワーク等の事例についてみる。

はじめに、図書館のホームページを使った情報発信として、図書館のホームページに情報の検索に有用なデータベースやウェブサイト等のインターネット上の情報源をリンク集等のかたちで提供したり、インターネットを中心とする情報資源を活用した文献探索法の

発信の事例が確認できる<sup>47</sup>。さらに図書館および類縁機関のディレクトリーの作成とウェブサイト上での公開、例えば東京都立図書館の「類縁機関名簿（現在は「類縁機関紹介）」<sup>48</sup>や、大阪府立図書館の「大阪近郊類縁機関案内（現在は「類縁機関案内）」<sup>49</sup>等、の取り組みもある<sup>50</sup>。

また、大学図書館を中心に、ウェブ版の図書館利用案内や文献探索法等を内容とするオンラインチュートリアルの提供がおこなわれており、e-learning 用の教材としても活用されている。2003年から施行された東京大学情報基盤センターの「ネットでアカデミック on Web」<sup>51</sup>、2004年にスタートした慶應義塾大学日吉メディアセンターの「KITIE」<sup>52</sup>等の事例についての確認ができる<sup>53</sup>。

加えて、大学・公共・学協会等が作成しインターネット上で公開しているパスファインダーの事例を挙げるができる。比較的、初期の段階で実践された事例としては、私立大学図書館協会分科会が2004年から試行した「パスファインダーバンク」がある<sup>54</sup>。公共図書館では北広島市図書館が2003年に図書館管理の生涯学習支援サイトを通じて調べ学習を中心とした「パスファインダー」を公開した事例もある<sup>55</sup>。大学図書館における実践例としては、東京学芸大学附属図書館の「総合ポータルサイト：E\*TOPIA」に2002年から「教育分野を中心とするパスファインダー」が組み込まれた<sup>56</sup>。なお、現在、国立国会図書館のウェブページには「公共図書館パスファインダーリンク集」として全国の都道府県立図書館および政令指定市立図書館のホームページ上にあるパスファインダーがリスト化されている<sup>57</sup>。

リンク集やディレクトリー、そしてチュートリアルおよびパスファインダー等、情報サービスに関わるインターネット上への情報の発信とサービスの提供は、電子メールレファレンスとともに、サービスの方法という側面においては一般的なICTを活用することで、ネットワークを介し、図書館が比較的容易に提供できる情報サービスであるといえる。しかし、その運営体制の面においては、単一の図書館組織や機関によって、単独で運用される場合がほとんどであることから、サービスを提供する主体（サービスポイント）が個別・分散化し、そのためそこにおいて提供される情報の内容の網羅性や、サービス提供の継続性が限定されるという問題が起こり得る（本項で取り上げた事例のいくつかについて、現在、そのサービスが活発でないと思われるものが含まれている）。そしてこの問題はユーザのサービス利用という観点から、利用者の利便性に一定の制約を生むものだといえる。

一方、インターネット、とくに電子メールやホームページを活用した、情報サービスに関わる図書館（員）相互のコミュニケーションのための仕組みについて、いくつかの実践形態の報告がある。1995年に開設された「reference-ML」は大学図書館員ためのメーリングリストであり、主として「レファレンス全般について自由に情報交換ができる場所」として運営されたものである<sup>58</sup>。情報サービスに関するネットワーク上での図書館における協同の先駆的な試みとして位置付けることができよう。ただ、このような取り組みは、図書館員同士のコミュニケーションのツールとして有効だが、レファレンス事例等を蓄積して、

共有するといったさらに幅広くDRSを展開し活用するという観点からは、電子メールによるメーリングリストという方法では限界がある。これに対して、ホームページを使った情報サービスに関わる取り組みとして「神奈川レファレンス探検隊」がおこなったウェブページ上で未解決事例を扱う「教えてください」コーナーの試みは先進的であった。「ある程度、事例として整理・蓄積・閲覧できるように」との配慮からメーリングリストやBBS等の方法ではなくインターネット上のホームページとして開設された<sup>59</sup>。さらに、2001年度に私立大学図書館協会東海地区協議会加盟の図書館によって構成された「レファレンスコンソーシアム・プロジェクト」によるデジタル情報源のデータベース化とそのインターネット上での共同利用の実証実験は<sup>60</sup>、国内におけるネットワーク上での協同レファレンスのひとつの試みとして評価できる。

しかし、有志の図書館（員）を中心とする枠組みに因って実践されたこれらの事例は、枠組みそのものの安定した継続性という次元でサービスの運営体制面での問題を有している。また、サービスの対象は図書館（員）とその業務における活用に重点が置かれており、一般ユーザの利用も視野に入れたサービス共有という視点からは、利用者にとってのサービスの利便性においての問題が残る。ただし、これらの事例は国内におけるICTを活用した図書館が協同して取り組むDRSの枠組みへの第一歩として位置付けることができると考える。

#### 2.1.3.4 インターネットを介した図書館協同による DRS:レファレンス事例データベースの構築を中心にして

ここでは、DRS の一形態であるレファレンス事例データベースの構築を中心に、日本国内におけるその形成の過程について確認する。

レファレンス事例データベース構築の試みについては、次のようないくつかの事例が報告されている。

まず、一館が独自にレファレンス事例データベースの構築を試みた事例としては、2000年に市川市中央図書館がウェブ版のレファレンス事例集とともに「累積版レファレンスDB」を構築している。利点として、「(レファレンス) データベースの利点は、図書館の全職員が質問を共有でき、複数の人がその質問に関わることで回答に対する精度を高めることができること」、「受けて答えて終わりではなく、その後にいわゆるレファレンスのメンテナンスができるということ」が挙げられている。ただし、図書館システムのパッケージに組み込まれているデータベースでは「新規データ入力時の使い勝手、インターネットでの公開等、すべての機能性を考慮すると(中略)そのまま使うわけにいかない」との理由から<sup>61</sup>、当該館では独自にシステム構築をおこなうことになったという。

同じく単独館レベルでのレファレンス事例データベース作成の事例として、2000年の厚木市立中央図書館における MS-Access を使った自作のデータベースの作成についての報告がある。「職員が市販マニュアルを見ながら作ったため、この構造が最善のものとはいえない。もっと効果的な方法があるのではないと思う」<sup>62</sup>と述べられている。

これらの事例から一館独自でのレファレンス事例データベースの構築にはシステム的な制約が伴うことが確認できる。技術的に課題があるシステムではデータベースの安定的な運用にも不安が残り、サービスの方法としての適性、同時に運営体制についての検討が必要であると考えられる。このようにレファレンス事例データベースの単独館レベルによる取り組みには解消すべき問題があるといえよう。

次に、複数の図書館によるレファレンス事例データベース構築の取り組みとして、九州地区国立大学図書館電子化推進協議会の「レファレンス事例データベース（プロトタイプ版）」の事例がある。九州地区の国立大学図書館 15 館が協同してレファレンス事例データベースを構築し運用したもので、データベースの構成は「事例データベース」と「ツールデータベース」で、「事例データは、質問内容・調査過程・回答内容から成り、回答に至るプロセスを補足するものとして主題・地域・時代・質問の区分」を備えて<sup>63</sup>、2000 年から 2003 年まで試験運用された。同じ地域にある同一館種の複数の図書館が協同して実践したレファレンス事例データベースの協同構築の国内における試行的な実践例として位置づけることができる。この事例については「レファレンス事例の記録を一種のカルテのようなものと捉えるなら、今後、顧客サービスの質の向上のため、この貴重な知識や経験を再利用できる柔軟で優れたシステムが登場することを期待します」との意見もあり<sup>64</sup>、レファレンス事例データベースの協同構築の事業については、より幅広い図書館の協同に基づく、さらに安定した枠組みの形成が求められているといえる。

また、複数の図書館が協同するコンソーシアムによってレファレンス事例データベースを試験的に作成運用したケースも報告されている。2001～2002 年におこなわれた私立大学図書館協会東海地区協議会加盟館の図書館による、「レファレンス事例記録データベース」を構築した事例（前項 2.1.3.3 の「レファレンスコンソーシアム・プロジェクト」における実験事業の一環として取り組まれた事例）がそれである。「Web 上に共同で利用できるレファレンス事例記録データベースを構築し、それを利用してもらうことによって地区全体のレファレンス事例を蓄積していくことを考えた」とされている<sup>65</sup>。ただ、期間を限定したコンソーシアムによる試行的な事業としてのデータベースの運用では、図書館の情報サービスとして提供するレファレンス事例データベースとしては、前述の単独館における事例やいくつかの複数館による実験的な事例と同様、サービスの安定性および継続性という側面において、運営体制上の問題が残る。

一定の規模をもつ永続的な機関によるレファレンス事例データベースの協同構築の事業への試みとしては、専門図書館協議会の「共同レファレンスサービス」の取り組みが挙げられる。この事業は専門図書館協議会が加盟館と協同して「自館の専門分野以外のレファレンスを問い合わせることのできるシステムとデータベースを構築し、これによってその質問を専門分野とする図書館から回答を得られると同時にデータベースに蓄積することができるようにしようとする」ことを目的として事業化を試みたものである<sup>66</sup>。データベースは「レファレンス要求・レファレンス応答・レファレンス機能」の大きく三つの機能に分

かれ、レファレンス事例の蓄積のみならず、ネットワークを介したバーチャルな質問回答サービスを想定した VRS の機能も含んでいた。システムを構築し 2003 年頃から試験運用を予定していたが、2004 年の段階で参加会員 70 館と事業は低調であった<sup>67</sup>。結果、「当初外部企業とシステムを開発する予定だったが、2007 年 12 月時点で計画は中断した状態になり」、2009 年の時点で「本格的に運用されるまでには至らなかった」と報告されている<sup>68</sup>。

専門図書館協会による「共同レファレンスサービス」は米国の QuestionPoint に代表される図書館等の様々な機関が協同してネットワーク上に仮想の情報サービスの窓口を設け、利用者への質問回答のサービスを提供する、所謂 VRS の機能を想定した国内における数少ない DRS の試験的な事例として評価できる。しかし、事業の経過からわかるように、専門図書館という同一館種が全体で協同を目指した事業であっても計画は実現されることはなかった。レファレンス事例データベースの協同構築の事業の運営体制としては十分ではなかったといわざるをえない。

このように、一館レベルからいくつかの複数館、さらには同一館種において、単独組織やコンソーシアムおよび協会等の体制によってレファレンス事例データベースを協同構築する事例について確認した。しかし、いずれの場合も一定規模の安定したデータベースを構築した継続的な事業の展開はなされていない。

レファレンス事例データベースの構築には、参画するメンバーの範囲を限定しない多様な図書館が参加する、より広く大きな枠組みに基づいた、安定的かつ継続的な協同構築事業としての事業化が必要であろう。

すなわち、DRS におけるレファレンス事例データベースの構築は、その実現に向けて、データベースの基本的なシステムの構築と管理ができるしっかりとした機関が関与し、そこに館種を超えた多種多様な図書館の多数の参加と、あらゆるユーザのサービスの利用を前提とする、スケールの大きな枠組みによる、レファレンス事例データベースの協同構築事業として形成されることが望ましいと考える。

レファレンス事例データベース協同構築事業の一国規模の代表的な枠組みとして、日本にはレファ協、国立国会図書館「レファレンス協同データベース」事業が存在する。レファ協は、日々、様々な図書館で実際に提供されている質問回答のサービスの内容を中心に、それをレファレンス事例データとしてデータベースに登録し、集積された事例データをインターネット上で公開して、図書館のみならず一般のユーザの利用も視野に構築されているものである。

この事業は、データベースのシステムの構築・管理を国立国会図書館が担い、そこに館種を限定しないさまざまなタイプの図書館が多数参画するレファレンス事例データベースの協同構築事業として運営されているものである。

### 2.1.3.5 レファレンス事例データベース協同構築事業の必要性

レファレンス事例データベース協同構築事業について検討するにあたって、レファレン

事例データベースの協同構築事業を含む、内外の DRS の状況について概観した。

日本における DRS の形態は、DRS 発祥の米国と異なるかたちで捉えることができる。米国では、電子メールレファレンス、チャットレファレンス（リアルタイムレファレンス）、協力レファレンスとしての VRS として大別される。それに対して日本では、1. 電子メールレファレンス、2. インターネットを活用した情報の発信と共有、3. 図書館の協同に基づくレファレンス事例データベース協同構築事業、というサービス形態に分けられる。

1. は、国内の様々な図書館においてそれぞれに取り組まれている電子メールを活用した質問回答サービスを中心とするサービスの着手と実践であり、国内の情報サービスにおける DRS の主たる形態として展開している<sup>69</sup> (2.1.3.2)。

2. は、ウェブ情報資源を使った情報探索法の提供やパブリッシャー等の公開、およびインターネットを活用した図書館（員）間のコミュニケーションづくり等の DRS としての試みを内容とする。これらのサービスは、いくつかの図書館（員）の協同によるサービスの実行である (2.1.3.3)。

3. は、インターネット環境下における DRS のひとつの形態としてのレファレンス事例データベースの形成であり、その中心は図書館の協同に基づくレファレンス事例データの蓄積と、集積された事例データというサービスの成果を一般のユーザを含めて共有するための枠組みとしてのレファレンス事例データベースの協同構築事業である (2.1.3.4)。

DRS は、ネットワーク社会における図書館の情報サービスの新たなかたちとして、ひとつの有効な手立てとなるのではないかとの考えについて述べた (1.1)。これに関わる意見として、DRS が直面する課題について「DRS に類する諸サービスとの競合（中略）（それらのサービスと）図書館のサービスとは、どこがどのように異なるのかを明確にし、かつ、(DRS の) 利点を提示できなければならない」「従来のレファレンスサービスとの接続性をどのようにして保つか」との指摘がある<sup>70</sup>。また、「商業ベースの質問回答サービスが登場するなかで、図書館のレファレンスサービスがめざすべき一つの方向は、利用者に質的に保証された情報を提供し、それによって情報過多社会における知的基盤の形成を図ることであろう」<sup>71</sup>との見解がある。さらに、デジタル環境の変化に伴い、利用者が求める図書館の情報サービスの役割とは、質問回答サービスから「多種多様な情報源のなかから、信頼性のある情報源を選別し、案内する役割」と「信頼性のある情報源の提供を通して（中略）問題解決に必要な知識の構成を促進する役割」に変容しつつあるという考察もある<sup>72</sup>。

そもそも、図書館における情報サービスは「扱うメディアが多様化しているとはいうものの、それらを情報源として位置づけている点には変わりはない。すなわち、そうしたメディアに記録されている情報を提供することが基本となっているのである。言い換えれば、情報源を典拠（出典）にして、情報を提供しているのである」<sup>73</sup>との考え方があり、このことは、これまで図書館が提供してきた情報サービスの形態をはじめとして、レファレンス事例データベース協同構築事業を含めた DRS にも共通することであろう。

つまり、インターネット環境に対応した情報サービスの形態の確立においても、情報源

に基づく情報の提供という図書館の情報サービスの基本を堅持することが重要であり、日常的な図書館現場での実際のサービスの延長線上のサービスとして位置づけられなければならない。ネットワーク環境においてもこれまでのサービスを維持すること、まさに「従来のレファレンスサービスとの接続性を保つ」こと、それが、Q&A サービス等の一般の検索サービスと図書館の情報サービスとの差別化につながると考える。

図書館の情報サービスを『知識の蓄積・共有・公開』を目指す積極的なサービスとして捉え、そこで提供すべき情報の内容とは「個別の質問とそれに対する回答が必要十分なセットとしてまとめられ、しかも出典や関連情報源の紹介も基本的に必須」であり、さらにそれは図書館という「情報の専門家の組織が一定の責任を持って作成したもの」であるべきだとして、「このようなコンテンツをネットワーク上で公開した場合、他のネットワーク情報資源と異なり、オリジナリティの高いタイプのコンテンツとなる」との主張もある<sup>74</sup>。

これまで図書館が提供してきた情報サービスを基盤に、社会的な ICT の進展とそれを活用した各種の商業的なサービスに対抗し得るサービスを準備することが重要なのである。

そのためには、図書館が、図書館の情報サービスとして提供する質問回答の一つひとつに、図書館のコレクションを中心とする典拠の明らかな情報源を併せた、ひと組ずつのレファレンス事例データを登録するデータベースを構築する。そこに様々な図書館が提供している多様なサービス事例を蓄積して集積された事例データの提供をおこなう。その具体的な仕組みとして、レファレンス事例データベース協同構築事業の形成が必要であると考える。

そして、このレファレンス事例データベース協同構築事業の展開を通じて、データベースにプールされたレファレンス事例データを、図書館間は勿論のこと、一般のユーザにもインターネットを通じて公開し、人びとの個々の問題解決に寄与してゆく。それによって、図書館が信頼性の高い情報サービスを提供していること、それら情報の利用を人びとが実際に共有できることについて広く社会に認識してもらうことにつながってゆくことができるものと考ええる。

このような役割を果たす枠組みとしての可能性がレファレンス事例データベース協同構築事業には展望できる。

## 2.2 レファレンス協同データベース

本研究では、レファレンス事例データベース協同構築事業についての研究を進めるにあたって、レファ協を具体的な研究対象として設定する。それはレファ協が、全国規模のスケールで、実際に図書館で提供されたレファレンス事例をデータとして集積・公開し、一般ユーザの利用を含め、既に継続して運用がなされているシステムであるからである。

ネットワーク環境において、日本国内の DRS は電子メールレファレンス、インターネットを活用したサービス、レファレンス事例データベース協同構築事業へと変遷してきた

(2.1.3)。各図書館において個別に電子メールレファレンスやチャットレファレンスを開設したり、レファレンス事例データベースを設けても、それは日本全国レベルでのサービスとしては展開しない。インターネットを通じて手軽に利用できる Q&A サービスの活用が浸透するなか、各館が独自に ICT を使った質問回答などのサービスをおこなっても、一般的な検索サービスに匹敵する存在にはなり得ないだろう。しかし、多様な図書館が協同してサービスを提供するレファレンス事例データベース協同構築事業が一国規模で展開すれば、商業ベースのサービスとは異なる、図書館が提供する確かなサービスを実現することが考えられる。

現在、様々な図書館の窓口寄せられた質問への回答を蓄積するレファレンス事例データベースの協同構築事業として、全国規模の大きさで展開し日本語環境のもとでのサービスの提供と利用ができる存在は、レファ協だけである。

レファ協は、統計的な数値からみても、データの登録件数、アクセス件数等において一定の蓄積と実績があり（詳細については2.2.4に後掲）、インターネット上にみられるひとつの情報源としての役割を果たしているといえる。さらに多くのデータが登録され、その利用が増えれば、レファ協がネットワーク環境における日本のレファレンス・情報サービスの枠組みの基盤として発展する可能性もあろう。

以上のような観点から、本研究ではレファ協を対象としてレファレンス事例データベース協同構築事業についての研究をおこなう。

そこで本項では、まずレファ協の概要ならびに設立の背景などを概観し、その内容について確認する。

### 2.2.1 レファレンス協同データベースの概要

国立国会図書館「レファレンス協同データベース」、レファ協は「公共図書館、大学図書館、専門図書館等におけるレファレンス事例等のデータを蓄積し、並びにデータをインターネットを通じて提供することにより、図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者の調査研究活動を支援することを目的とする事業」として、国立国会図書館が「全国の図書館等と協同で構築している調べ物のためのデータベース」である<sup>75</sup>。

2002年に開始され、国内の館種を超えた図書館が協同で運営するレファレンス事例等を中心にしたデータベース構築のための事業として<sup>76</sup>、全国規模で展開されているわが国を代表する DRS の実践例である。図書館の情報サービスにおけるレファレンス事例等の調査内容をデータベースへ登録・蓄積して、その内容をインターネットを介して提供することで、図書館および図書館員の業務・サービスにおける活用を促すだけでなく、社会における多くの一般のユーザの情報の検索を支援する、文字通り、協同型の知識データベースとして、あらゆる図書館で実際に提供された多様なレファレンス事例を共有するためのシステムだといえよう。

インターネットを使った質問回答の仕組みには、Yahoo!知恵袋等に代表される Q&A サー

ビスがある。質問者と回答者の当事者間での情報のやりとりを主体として成立するこれらサービスとレファ協との大きな相違点は、回答者である図書館が実際に情報源に基づき調査をおこない、得られた情報とともに、調査過程とその典拠を示して回答をおこなう点である。また回答した図書館名が明らかである点も、匿名性の高い Q&A サービスとは一線を画しているといえよう<sup>77</sup>。

レファ協の具体的な事業内容に関して、『レファレンス協同データベース事業実施要領』<sup>78</sup>に次のように掲げられている。

#### 事業内容

- (1) 当館は、レファレンス協同データベース・システム(以下「システム」という。)を構築し、その運用及び維持管理を行う。
- (2) 当館及び参加館（本事業に参加する図書館等をいう。以下同じ。）は、データを作成し、システムを基盤として構築するレファレンス協同データベースに登録する。
- (3) 当館は、データの公開レベルに応じ、レファレンス協同データベースに収録されるデータをインターネットを通じて参加館及び一般利用者に提供する。
- (4) 当館は、参加館のデータ作成に必要な情報の提供及び支援を行う。
- (5) 当館及び参加館は、レファレンス協同データベース及びシステムを用いて行う図書館等の職員を対象とする研修を実施し、又は支援する。
- (6) 当館及び参加館は、前各号に掲げるもののほか、本事業の目的を達成するために必要な事業を協力して行う。

（『レファレンス協同データベース事業実施要項』より）

### 2.2.2 事業構築の背景

レファ協の事業構築の背景について、情報サービスにおける DRS におけるレファレンス事例等の統合と、図書館業務のデータベース化（システム化・機械化）、という二つの観点から整理してみる。

まず、情報サービスにおけるレファレンス事例等の統合という視点から眺めると、レファ協等の「レファレンス事例データベース」とは、「レファレンス質問と回答の内容の記録であるレファレンス事例をレコードとして蓄積したデータベース。（中略）質問、回答、回答プロセス、参考資料などの中核的な事柄のほか、検索のための分類やキーワードなど付加的な情報を付したもの」<sup>79</sup>だとされている。しかも、この事業のように、図書館のレファレンス事例を統合データベースに格納し、共有することを目的とした仕組みは、図書館の情報サービスの展開において有用なひとつのツールとなることが期待される。

ただし、レファレンス事例そのものを集積し、それを活用しようとする取り組み自体は、過去においてもいくつかの試みがなされている。例えば、図書館におけるレファレンス事例集の作成と活用は、「冊子体」「業務用データベース」「インターネット上のデータベース」

というように各種媒体の上を変遷してきたという研究もあり<sup>80</sup>、これら一連の先駆的な動きについては、単館レベルから複数館レベルへの取り組みの拡大、登録事例（データ）のある程度の集中、といった次元において一定の評価を与えることができる。しかし一方では、冊子体や業務用データベースの形態を取っている段階では、「冊子を見ないとわからない」、「全国にくまなく配ってというわけではない」、「これを共有する仕組みがダイナミックにできていなかった」<sup>81</sup>との問題点も指摘される。

このように、過去において取り組まれたレファレンス事例集作成等の動きが情報サービスの展開にもたらした効果は限定的な範囲に留まるものであり、スケールメリットのある全国規模でのレファレンス事例の統合が待望されていた。そこに登場したのがレファ協である。

次いで、図書館業務のデータベース化（システム化・機械化）の視点で俯瞰すると、図書館におけるサービスと業務のデータベース化は、OPAC や総合目録データベース等の目録業務におけるデータベース化、すなわち目録情報および書誌情報の組織化を成す整理技術の部門において、多くの経験と多大な成果を獲得してきた。この成果は、貸出業務と連動した貸出・返却システムによるサービスへの発展、既存の目録データベースを基盤とする「情報資源の検索」に関わる新たな展開、例えば、次世代 OPAC やメタデータデータベース、横断検索型データベース等、へと連なっている。

こうした図書館のデータベース化の流れのなかで、情報サービスの部門においても、サービスと業務の高度化を目的とする効果的なデータベースの構築を目指す機運が高まりつつある。それは情報サービスにおける DRS の流れのなかにも確認できる。ただし「レファレンスサービスは目録の場合と違って、内容的な統一や事例をデータベース化するためのフォーマットの設定にもなじみにくい。各館独自の質問や調査のための資料があり、それにつれ同じような質問でも異なる回答ができることも当然である。画一化は必ずしも最良の方向ではない」が、「少なくとも基本的なレベル、共通の理念は貫くことが必要であろう。デジタルレファレンスサービスの始まりの段階で、今後の共通項、基本レベルが示されることによって今後の進展がよりよい方向に進む」との見解もあり<sup>82</sup>、このような状況のなかで、レファレンス事例をデータ登録するための共通のフォーマットを設定し、全国レベルでのレファレンス事例データベースの協同構築のための実験的な事業としてスタートしたのがレファ協である。

### 2.2.3 設立の状況

ここで、このレファ協について、この事業の立ち上げ当初の状況を中心に、関連する文献を通じて概観しておく。

まず、全国規模のレファレンス事例データベース構築への協同化にあたっては、事業を計画する国立国会図書館において、レファレンス事例のデータベース化およびその協同構築としての事業に関わる検討のなかで、次のような意見が出されたという。

まず、レファレンス事例のデータベース化について、「(情報サービスは) 標準化しにくい」「個別のデータベースではスケールメリットが不足している」「全国的な共通フォーマットが欠如している」「単館では手間の割に効果が薄い」「事例が相当数登録されなければ使うユーザもいない」といった点が問題とされる一方で、「一定量を超える事例が集積されるとそれ自体が一つのレファレンスツールになりうる」「協同レファレンスの前提となる人的ネットワークが形成される」との可能性等が述べられた<sup>83</sup>。

さらに、協同構築への具体的な事業化にあたって、「数を集めるのは大変」「回答よりも調べの方が大事」「事例の分別は手間」「コスト・ベネフィットから考えてみるとどうなのか」「インターネットなどで膨大な情報が出てくるためそれで十分」「システム化してインターネット上でレファレンスの回答事例を見せることが有効なのか」「回答の質を確保することが難しい」「プライバシー保護や十分なセキュリティを確保できるのか」といった懸念や課題が挙げられた。

しかし、「全国の図書館から集めるレファレンス事例のデータベース化のメリットは(中略) 有用な事例が多く蓄積され、多くの一般利用者や図書館員にとって有効ではないか」「(情報サービスの業務は) 司書の専門性が最も発揮される領域であり、図書館ならではの付加価値がここで達成でき、司書の専門性をアピールできる」等、事業への意義も論じられた<sup>84</sup>。

このような議論をふまえて、レファレンス事例データベース協同構築事業としてのレファ協の事業化について、「全国のレファレンス事例を統合するデータベースを構築・運用し、その可能性を検証することである。実施にあたっては館種等での参加制限は行わないことを考えている。参加に伴う負担は少なくなるよう留意している。(中略) レファレンス事例が館種を越えて利用できることによって、図書館全体としてのレファレンス回答の質の向上、回答の幅の広さが確保できる(中略) ユーザの範囲は図書館だけでなく、一般公衆も対象にすることを考えている」という基本的な方向性が決定された<sup>85</sup>。

以上のような経緯を経て、レファ協は2002年に実験事業として着手された。システムの開発および募集した参加館によるデータ登録の実施とシステム運用等をおこない、開始から、三カ年の実証実験を経た時点で、事業に参加した参加館をはじめ、図書館関係者および図書館情報学教育関係者(教員・研究者)等から、事業の必要性ならびに有効性を認める意見が得られたことによって、2004年には本格事業化された<sup>86</sup>。

この事業が目指すべきものについて、国立国会図書館の担当部署の立場から次のような言及がなされている。「これまでの協力レファレンスは、例えば市区町村立図書館から都道府県立図書館へ(中略) というライン型であった」が、レファ協では館種を超えた「ネットワーク状の協力関係を築くこと」ができる<sup>87</sup>。この見解は、レファレンス事例データベース協同構築事業とは、レファ協というDRSのフレームワークを基盤にして、現在、単館レベルで展開されている個々の情報サービスを、参加館全体が協同してひとつの情報サービスに創り直して、さらにそのサービスの成果を一般のユーザも含めて共有することへと展

開かせてゆくものである、と解釈することができよう。

このレファ協の目指す協同による協力関係の構築は、参加館の情報サービスの運営に、様々な観点からメリットをもたらすことが考えられる。

この点について、レファ協の参加館からは、次のような考えが表明されている。

レファ協には「データベース登録用のデータの作成機能や簡単な検索機能、またローカル項目の記入欄もついており自館のレファレンス管理用ツールとしておおいに利用できる」<sup>88</sup>といった意見があり、これは事例データベースの作成にあたって単独館レベルで問題となる例えばシステム構築と維持等のサービス方法に関わる課題への解決策のひとつに繋がることを示している。

また、レファ協は「1館では構築しえない多数のデータを有するデータベースが構築されている（中略）小規模図書館であっても、多様なレファレンス事例を参照し、情報、レファレンスのノウハウを共有することが可能」であるとの見方があり<sup>89</sup>、レファ協に蓄積されている多様な事例を参照することによって参加館における情報サービスの向上を促進し、サービスの運用上の利点を生む。また「レファ協に参加した結果、当館のレファレンス事例が標準化・様式化されて利用可能なデータベースに進化して大きく広がったことは、まさにレファレンスデータベース事業化の醍醐味」とする報告や<sup>90</sup>、「誰かが同じような質問を受けたとき、より短い時間で、よりわかりやすく利用者に説明するためには、レファレンス内容を共有することが大事だ」との指摘からも<sup>91</sup>、図書館内でのレファ協を活用したレファレンス事例データの共有により、これまで以上に効率的で効果的な情報サービスの提供の実現が展望できる。そこにサービス方法のみならず、参加館におけるサービス運営体制に関わるメリットの存在が確認できる。

さらに、この事業によるメリットは、参加館を中心とした図書館のみならず、図書館の情報サービスを利用するユーザにも及ぶ。ある参加館においては「外に向けたレファレンス事例の発信」の手段としてこのデータベースを活用することで「レファ協にレファレンス事例を公開していくことによって、史料館（参加館）を身近な知のデータベースとして活用してもらえる」とする解釈や<sup>92</sup>、国立国会図書館のレファ協の担当事務局の「レファ協は、多くの人に使われることによって、その真価を発揮する（中略）それを使って調べ物を行う人々の利益を増大する」<sup>93</sup>との認識も報告されている。これらは、レファ協のユーザである利用者の利便性の拡大を期待させるものである。さらに利用者の利便性との関連から、レファ協の枠組みを通じて利用者とのコミュニケーションを広げるという観点において、そこに関わる人的なコミュニティを拡大することによって、「①レファレンスサービスの改善に向けた活動領域の拡張」と「②他の領域のコミュニティ発展と活動の促進を情報という側面から支援する」という、情報サービスの提供からさらに新たな展開を創造するという意見もある<sup>94</sup>。

このように、レファ協が、あらゆる館種、さらには図書館の枠を超えた協同の理念に基づいて、レファレンス事例データベースの協同構築の事業を展開することによって、参画

する図書館、ひいては図書館全体、さらにはその利用者である社会のユーザにも様々な変化をもたらす可能性を有していることが示される。

#### 2.2.4 事業の現況

ここで、レファ協の事業の現況について確認しておく。2015年9月30日現在、参加館数は673館（内訳：公共図書館401館、大学図書館176館、専門図書館53館、学校図書館22館、その他9館、国立国会図書館12館）である。データ登録数が155,832件（内訳：レファレンス事例145,799件、調べ方マニュアル8,934件、特別コレクション426件、参加館プロフィール637件）。登録されているデータのうち、一般公開データは87,109件（内訳：レファレンス事例83,885件、調べ方マニュアル2,254件、特別コレクション297件、参加館プロフィール673件）となっている。この一般公開データはウェブ上で公開されており、参加館のみならず、非加盟の図書館や一般利用者もインターネットでの利用が可能である。

また、データアクセス数は19,359,550件（2015年4月～9月の合計）で、月平均3,226,592件の利用がある<sup>95</sup>。

### 2.3 検討すべき課題の焦点

レファ協を含む、レファレンス事例データベース協同構築事業について考えるうえで、データベースシステムとしての方向性、すなわちこの枠組みがもつデータベースとしてのあり方および機能は重要である。

人びとがデータベースを活用する大きな目的のひとつはそこに含まれているデータの利用にあるだろう。一般にデータベースを構築しその利用を計画する場合、まずは、なにはともあれデータベースに一定量のデータをプールすることに重点を置くという方針や、他方、データの質的な確保を主たる条件として量の単純な増加はよしとしない、といった方向性が考えられる。そもそもデータベースとは「大量のデータを集めそれを利用するためのシステムである」<sup>96</sup>とされている。つまり一定量のデータを保持しないデータベースには、データベースとしての機能は期待できず、データベースとして構築する意義そのものは低いといえよう。また、大量のデータのなかから必要とするデータを的確に検索できるのかどうか、システムとしての検索性も重要である。通常、データベースに蓄積されるデータの件数が増えれば抽出される検索結果に含まれるノイズも増加することが考えられる、適合率や再現率などを考慮したデータベースシステムとしての一定の検索機能の備えも重点となる。

したがって、レファレンス事例データベース協同構築事業においても、インターネット上に存在する類似の検索のシステムではなく、図書館が提供するレファレンス事例データベース協同構築事業としてのサービスをユーザに活用してもらうためには、データベースのなかに多様なレファレンス事例データが存在することが必要となる。同時にデータベー

ス内のレファレンス事例データの量的な存在を前提として、そこに集積されたレファレンス事例データのなかから必要な情報を検索できる一定の機能の保持も求められる。

この点に関して、レファ協においては、「レファレンス協同データベースガイドライン」（以下「ガイドライン」と記す。）<sup>97</sup>を作成して、データベースのシステムとしての内容を含め、レファレンス事例データベースとしての基本的なあり方が示されている。

まず、レファレンス事例データベースの協同構築事業としてのレファ協が定義する情報サービスについてガイドラインでは次のように記されている。ガイドラインの「第1章 ガイドラインの趣旨を理解するために（p. 1-6）」において、「あらゆる形式の記録された情報（知識）又は資料そのものにアクセスしようとする利用者に支援、助言及び指導を行う図書館サービス。支援、助言及び指導は、利用者に対する直接サービス及び間接サービスとして展開する」「レファレンスサービスは、大きく直接サービスと間接サービスの2つから成り立つ」としている。

このうち直接サービスとは「利用者からの質問（相談）に対して、図書館員が直接支援を行うサービス」であり「その相談は、質問形式を取ることが一般的であるため、『レファレンス質問』と呼ばれ（中略）図書館員による支援は、レファレンス質問に対する回答という形態になることから（中略）この事業で扱うレファレンス事例データは、こうした質問回答サービスの記録に相当」とされている。また間接サービスとは「利用者が求める情報又は資料について、自分で調べることができるようにレファレンス情報源をコレクションとして整備したり、（中略）データベース化したりする活動」であり、「この事業のデータベースを公開することは、間接サービスの一環となる。これは、有用な情報源を利用者自身が検索できるように整備し、提供するものである」としている。

このようにレファ協が目指すレファレンス事例データベースによるサービスは、図書館が利用者に提供する情報サービス全体を対象とするものであることがわかる。

また、データベースが対象とするレファレンス質問については、「質問回答サービスにおいては、様々なタイプの質問（相談）が、利用者から寄せられる。この事業では、利用者が何らかの情報又は資料を求めて図書館員に寄せた質問を、すべてレファレンス質問と位置付け」として、読書案内等の読書資料の紹介や資料の所蔵・所在に関わる質問を含めたあらゆる種類の質問回答サービスがレファレンス事例データベースへの登録の対象であるとして位置付けている。同時に図書館で提供されるレファレンス質問に対する回答についても「求める情報又は資料そのものを提供（提示）する情報提供型の回答と、情報又は資料の調べ方（利用方法）を案内（指導）する利用案内型の回答があり、（中略）全体としてはそれらを使い分ける中間的な型の回答が主流」であるが、「この事業では、これらすべてをレファレンス質問に対する回答と位置付け」として、利用案内や未解決および中途段階のレファレンス事例についてもデータとして作成・登録することを求めている。

その上で、データベースサービスとしてレファ協の事業の有する意義として「レファレンスサービスの向上と効率化および情報提供活動の充実」の二点にあること明示している。

これらのことから、レファ協が構築し提供するデータベースシステムとしての基本的なあり方は、利用者から図書館に寄せられるあらゆるタイプの質問回答サービスの事例に基づく多様な図書館におけるレファレンス記録を統合化し、登録されたレファレンス事例データを公開することで図書館は勿論一般利用者への情報源としての活用を意図するものであることがわかる。

レファ協は、このような事業としての方向性の実現に向けて、蓄積されたデータの効果的な利活用を念頭に、システムとして参加館がデータ登録をおこなう際のデータ・フォーマットを準備している。

ガイドラインによると、このデータ・フォーマットは「レファレンス質問の受付から、質問者への回答に至る情報を記す中核的な情報と、それらを効果的に検索し、利用するために必要な情報を記す付加的な情報に大別 (p. 14)」することができるかとされている。

このうち中核的な情報とは「質問」「回答」「事前調査事項 (利用者が事前に調べたこと)」「回答プロセス」「参考資料 (回答の情報源)」「照会先 (図書館外部の人・機関等の情報源)」「寄与者 (事例データ作成に情報提供等をおこなった外部の人・機関)」から成るが、「これらの内容が、『質問』『回答』の内容として十分に記載されていれば、個別の項目に記入する必要は必ずしもない」とされている。ガイドラインに示されたこれら中核的な情報としてのデータ・フォーマット、とりわけ「質問」「回答」「回答プロセス」「参考資料 (回答の情報源)」等の項目は、実際の図書館における情報サービスにおいても、質問回答サービスの提供に際して欠くことのできない基本的な要素である。このような仕組みを通じて、レファ協のデータベースシステムでは、各図書館で提供されているサービスがそのままレファレンス事例としてデータベースへ登録されることにより、インターネットを通じて蓄積された事例データを一般に公開する際に、実際の図書館現場と同様に質的に保障されたサービスの提供が可能になるといえる。

また、データ・フォーマットには付加的な情報として「事例作成日」「NDC」「内容種別」「キーワード」「調査種別」「質問者区分」「解決/未解決」の項目が用意されている。これらの項目は登録されている事例データの検索および活用に有効な機能である。とりわけ「NDC」や「キーワード」については図書館の分類法に基づく主題やテーマからのデータの検索や、ジャンルやトピック、名称等の自然語から件名標目等の統制語をも含む様々なキーワードによる検索をおこなうことができる。多様な事例データの検索が可能となる機能を装備することにより、データベースに蓄積されているデータから必要な情報を取り出すための検索性を確保することを実現している。

このように、レファ協のデータベースシステムには、多種多様なレファレンス事例データが登録されるだけでなく、データベースに蓄積されている多くの事例データのなかから求める個々のデータを取り出すために、図書館員は勿論、一般の利用者も比較的容易に使うことができる検索の機能を備えている。

以上のように、レファ協は図書館の情報サービスにおけるデータベース事業としての明

確な方向性とシステムとしての特徴を有しており、国家規模で展開するレファレンス事例データベース協同構築事業として大いに注目すべき存在だといえる。しかし、現在、レファ協にはレファレンス事例データの登録(蓄積)が十分ではないという状態がある(1.1)。日本国内におけるレファレンス事例データベース協同構築事業の全国レベルでの枠組みとして、データの一定規模での蓄積を更新・維持できる体制を確立することは、事業の発展と利用の拡大への大きな条件となる。このような観点から、レファ協へのデータ登録について検討することが優先的な課題であると考えられる。

レファレンス事例データベース協同構築事業ならびにレファ協については、既に本章のなかで関連するいくつかの文献を確認した(2.1.3.4 および 2.2.3)。しかしそれらは先行事例に関する紹介やレファ協の設立および事業概要等の報告、あるいは参加館におけるレファ協ならびに登録されている事例データ活用の実例、さらにはレファ協という事業が図書館の情報サービスにもたらす影響や可能性などについて言及するものであった。

レファ協に登録されているレファレンス事例データを焦点にして、これまでおこなわれた事業の内容や、参加館および担当者に対する調査などの分析に基づき、レファ協のデータ登録の状況ならびに問題点について検証するような研究はなされていない。

したがって、本研究においては、第1章で示した研究目的(1.2)にしたがって、レファ協を対象にして、同データベースの構築についての経緯ならびに運用および利用の実態と、その基盤となる事例データの現状や、データ登録にあたっての問題等について検討することによって、レファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録について考究する。

とりわけ、レファレンス事例データベース協同構築事業の展開を考えるうえで、レファ協におけるレファレンス事例データについて、データ登録はどのようになされているのか、そこに何らかの問題点はないのか、レファ協におけるデータ登録を焦点とした検討をおこなう。

## 注・引用 文献リスト

<sup>1</sup> 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編『図書館情報学用語辞典4版』丸善, 2013, p. 160.

<sup>2</sup> 小田光宏「総論:デジタルレファレンスサービスの現在(特集 デジタル・レファレンス・サービス)」『情報の科学と技術』56(3), 2006, p. 84-85.

<sup>3</sup> 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6版補訂版』日本図書館協会, 2010, p. 88.

<sup>4</sup> 前掲1), p. 160.

<sup>5</sup> IFLA. IFLA Digital Reference Guidelines. Last update: 22 September 2015.  
<http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines>, (参照 2016-1-9)

<sup>6</sup> 野口幸生「デジタル・レファレンス・サービス - 動向と問題点 -」『情報管理』45(10), 2003, p. 697.

---

Wiese, F. O. and Borgendale, M. EARS: Electronic Access to Reference Service. Bulletin of the Medical Library Association. Vol. 74, No. 4, 1986, p. 300-304.

<sup>7</sup> Tenopir, C. Virtual reference services in a real world. Libr J 126(12) 38, 40, 2001

<sup>8</sup> 田村俊作「デジタルレファレンスサービスの動向 [CA1437]」『カレントアウェアネス』(267), 2001, p. 9-12. <http://current.ndl.go.jp/ca1437>, (参照 2014-11-17)

<sup>9</sup> 斎藤泰則「デジタルレファレンスサービスの特性と展開 [CA1488]」『カレントアウェアネス』(275), 2003, p. 10-13. <http://current.ndl.go.jp/ca1488>, (参照 2014-11-17)

この文献のなかには、ランクス (R. D. Lankes) が The AskERIC Service 等を対象として実施した調査から利用者は DRS が非同期なサービスであっても満足しているとの結果を紹介している。

Lankes, R. D. et al. The necessity of real-time : fact and fiction in digital reference systems. Ref User Serv Q. 41(4), 2002, p. 350-355.

また、スローン (B. Sloan) がイリノイ州の9大学についておこなった調査では DRS に対する利用者からの質問全体の30%近くが調査質問であるとの調査についても触れている。

<sup>10</sup> Tenopir, C. et al. A decade of digital reference, 1991-2001. Ref User Serv Q. 41(3), 2002, p. 264-273.

前掲6), p. 703. にも紹介されている。

<sup>11</sup> DRS の普及状況についてはいくつかの調査を紹介する文献がある。

杉江典子「米国におけるデジタルレファレンスサービスの動向 [CA1535]」『カレントアウェアネス』(281), 2004, p. 12-15. <http://current.ndl.go.jp/ca1535>, (参照 2014-11-17)

Association of Research Libraries. “SPEC Kit 273 Chat Reference December 2002 ” . <http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015051577289;view=lup;seq=7;size=125>, (参照 2014-11-17) (2002年にARL加盟館に対する調査で回答館の54%がチャットレファレンスを提供している。)

Janes, Joseph. Digital Reference: Reference Librarians' Experiences and Attitudes. Journal of the American Society for Science and Technology. 53(7), 2002, p. 549-566.

(ジェーンズ (Joseph Janes) が2000年に公共および大学図書館員を対象として実施した調査で、公共図書館で71%、大学図書館で83%がDRSを提供している。)

Bao, Xue-Ming. A Study of Web-Based Interactive Reference Services via Academic Library Home Pages. Reference & User Services Quarterly. 42(3), 2003, p. 250-256.

(バオ (Xue-Ming Bao) が2001年に大学図書館のウェブページを調査した結果では46.9%がDRSを提供している。)

<sup>12</sup> 大塚敏夫「エレクトロニック・レファレンス」『現代の図書館』38(1), 2000, p. 48-49.

ここでは、1999年8月の時点で米国における電子メールレファレンスを中心としたDRS (本文では「エレクトロニック・レファレンス」と表現されている) 34例の簡単な内容とURLが紹介されており、その類型は「a. 電子メールを利用した質問の受付と回答」「b. 蔵書検索 (OPAC) 機能」「c. インターネット上のあらゆる資源をサーチエンジン・リンク集等によって最大限に活用すること」「d. あらかじめ用意された電子的なツール “レファレンス・リソース” (電子化されたコンテンツやオンライン・サイトへのリンク集, 頻繁に質問される事項と回答結果のファイル等、図書館員が作成したファイル、その他)」の4タイプに整理されている。

<sup>13</sup> 前掲8)、前掲9)

<sup>14</sup> 前掲6), p. 698

<sup>15</sup> 同上, p. 699に「ロサンゼルス Metropolitan Cooperative Library Systemによるリアルタイム・サービス、イリノイ州の図書館のコンソーシアムであるAlliance Library SystemによるReady for Referenceプロジェクト (いつでもレファレンスを、1日24時間、週7日のライブ・レファレンス・サービス)」等の事例が紹介されている。前掲8)の文献にも

---

同種の報告がある。

なお、the Metropolitan Cooperative Library Systemについては次の文献がある。

McGlamery, S. ;Coffman, S. “Moving reference to the Web” .Digital reference service in the Millennium:Planning, Managements, and Evaluation(The New Library Series, No. 6). New York, Neal-Schuman Publishers, 2000, p. 181-195.

<sup>16</sup> 石井俊行「インターネットレファレンスサービス AskA」[CA1323]『カレントアウェアネス』(249), 2000. <http://current.ndl.go.jp/ca1323>, (参照 2014-11-21)

前掲6)、前掲8)、前掲9) のなかにも VRD についての紹介がある。

なお、VRD に関する文献として以下のものが参考となる。

Lankes, R. David. The Virtual Reference Desk: Building Human Expertise into Information Systems. ASIS' 98 Contributed Papers, 1998, p. 81-90.

Lankes, R. D. The Virtual Reference Desk: building a network of expertise for America's schools. White Paper, 1998, p1-14.

Bennett, B. A. ;Kasowitz, A. ;Lankes, R. D. “Digital reference quality criteria” .Digital reference service in the Millennium:Planning, Managements, and Evaluation(The New Library Series, No. 6). New York, Neal-Schuman Publishers, 2000, p. 69-80.

また、VRD を含む AskA サービスと称されるサービスについては次のものを参考とした。

Lankes, R. D. AskA's : lesson learned from K-12 digital reference services. Ref User Serv Q. 38(1), 1998, p. 63-71.

Lankes, R. D. et al. The necessity of real-time : fact and fiction in digital reference systems. Ref User Serv Q. 41(4), 2002, p 350-355.

Pomerantz, Jeffrey et al. The current state of digital reference : validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services. Information Processing and Management, 40(2), 2004, p. 347-363.

<sup>17</sup> CDRS については次の文献で確認できる。

土屋真一「LC, 世界各国の図書館と協力しオンラインレファレンスサービスを試行」[CA1355]『カレントアウェアネス』(256), 2000. <http://current.ndl.go.jp/ca1355>, (参照 2014-11-21)、図書館研究所「LC のオンラインレファレンスサービス, 参加館 100 館を超える」[CA1422]『カレントアウェアネス』(265), 2001. <http://current.ndl.go.jp/ca1422>, (参照 2014-11-21)

Oder, N. The shape of e-reference. Library Journal, 126(2), 2001, p. 46-50.

Kresh, D. ;Arret, L. “Collaborative digital reference service” .Digital reference service in the Millennium:Planning, Managements, and Evaluation(The New Library Series, No. 6). New York, Neal-Schuman Publishers, 2000, p. 61-67.

<sup>18</sup> QuestionPoint. <http://www.questionpoint.org/index.html>, (参照 2014-11-18)

<sup>19</sup> なお、CDRS から QuestionPoint への移行と成立の過程については次の文献が詳しい。

・浅見文絵「CDRS から発展型デジタルレファレンスサービスへ - QuestionPoint の開始 - 」[CA1476]『カレントアウェアネス』(274), 2002. <http://current.ndl.go.jp/ca1476>, (参照 2014-11-21)

・クレシュ, ダイアン N. 高木和子訳「人間的触れ合いとハイテク : レファレンスサービスの将来モデルとしての QuestionPoint」『情報管理』45(8), 2002, p. 553-564.

・クレシュ, ダイアンほか. 高木和子訳「QuestionPoint : 米国議会図書館と OCLC の共同 : 最新情報」『情報管理』47(8), 2004, p. 535-540.

また、QuestionPoint の利用については 2010 年に利用件数が 600 万件を突破したとの報告も確認できる。「OCLC の QuestionPoint、利用件数が 600 万件に」『カレントアウェアネ

- ス - R』2010. 12. 15. <http://current.ndl.go.jp/node/17278>, (参照 2014-11-17)
- <sup>20</sup> 国際文化会館図書室編『デジタル時代のレファレンス：日本研究情報を中心として』国際交流基金，日本図書館協会発売，2003. 12, 115p.
- <sup>21</sup> 依田紀久「Ask a Librarian(UK)の概要と協同事業としての課題[CA1538]」『カレントアウェアネス』(282), 2004, p. 2-4. <http://current.ndl.go.jp/ca1538>, (参照 2014-11-17)
- <sup>22</sup> 鮑 延明「インターネットにより図書館サービスを全域に提供 - 上海図書館のネットレファレンスサービスをモデルに - (特集・第6回国際図書館学セミナー 全域サービス - 第一線の図書館サービスをめざして)」『図書館界』60(6), 2009, p. 426-431.
- <sup>23</sup> 前掲9)
- <sup>24</sup> 小田光宏「チャットレファレンスサービスに必要な専門的能力」[CA1652]『カレントアウェアネス』295, 2008. 3, p. 8. <http://current.ndl.go.jp/ca1652>, (参照 2014-11-17)
- <sup>25</sup> 前掲6), p. 699-702.
- <sup>26</sup> 林賢紀ほか「QuestionPoint:導入事例と今後の予定 (特集 デジタル・レファレンス・サービス)」『情報の科学と技術』56(3), 2006, p. 101.
- <sup>27</sup> 阿部悦子「レファレンスインタビューにおけるコミュニケーション技術」『四国大学紀要』(20), 2003, p. 22.
- <sup>28</sup> レファレンスインタビュー等のDRSにおける利用者とのコミュニケーションに関わる問題についてはこの他にも、前掲9) 等に同様の指摘がある。
- <sup>29</sup> 阿部悦子「サギノバレー州立大学におけるチャットレファレンスサービス—オンラインコースの学生とオフキャンパスの学生に対して」『四国大学紀要』(33), 2009, p. 45.
- <sup>30</sup> 福田求「デジタルレファレンスサービスにおけるコミュニケーション技術に関する考察」『情報科学研究』(20), 2002, p. 32-33.
- <sup>31</sup> 堀込静香「デジタルレファレンスサービスDRSの現状と考察 - レファレンスサービスの新展開とレファレンス事例の公開 - 」『鶴見大学紀要第4部(人文・社会・自然科学篇)』(41), 2004, p. 29-30.
- <sup>32</sup> 前掲12), p. 45, 51.
- <sup>33</sup> 伊藤民雄「日本のデジタル・レファレンス・サービスの現状 (特集 デジタル・レファレンス)」『大学の図書館』22(9), 2003, p. 154.
- <sup>34</sup> 次の文献において、専門図書館を中心とする国内のDRSの展開とその状況、電子メールレファレンスやインターネットを活用したサービス等の概要が把握できる。
- ・西尾純子「日本の専門図書館におけるデジタルレファレンスサービスに関する一考察 -2000～2009年-」『情報学 Journal of informatics』10(2), 2013. <http://kiyo.info.gsec.osaka-cu.ac.jp/JI/article/view/659>, (参照 2014-11-26)
- <sup>35</sup> 前掲12), p. 51.
- <sup>36</sup> 前掲33), p. 155.
- <sup>37</sup> 前掲2)の文献では、DRSの概念を「(1) 電子メールを用いたレファレンス質問の受け付けと回答の提供」「(2) ネットワーク上でレファレンスサービスを提供するしくみ」「(3) ICT(情報通信技術)を活用したレファレンスサービスの総称」として整理している。
- <sup>38</sup> 前掲2), p. 86-87.
- <sup>39</sup> 後藤美由紀「三重大学附属図書館における電子メールを用いたレファレンスサービス」『大学の図書館』22(9), 2003, p. 156.
- <sup>40</sup> 東京都立中央図書館情報サービス課「Eメールレファレンスの試行開始：試行状況の報告と今後の展開」『ひびや』(150), 2001, p. 24-26.
- <sup>41</sup> 前掲33), p. 155
- <sup>42</sup> 岐阜県立図書館の電子メールレファレンスについては次の文献で確認できる。
- ・井上貴之「岐阜県図書館のインターネット利用サービス」全国公共図書館研究集会報告書・2000年度, 2001, p. 61-65.

---

・後藤圭太「岐阜県図書館のメールレファレンスとレファレンス事例データベース」『大学の図書館』22(9), 2003, p. 157-158.

また、前掲 12) の文献では岐阜県立図書館を含めて、公共・大学・専門図書館等において、1999 年の時点で国内において提供されている電子メールの事例について紹介している (p. 45-46)。

さらに、この他にも、電子メールレファレンスに関する状況についての簡略な調査報告としては、以下の文献がある。

・高橋昇「E-reference Directory of Japan : 日本の図書館における e-reference 調査 (中間報告)」『デジタル時代のレファレンス: 日本研究情報を中心として』国際交流基金, 2003, p. 69-70.

・高浪郁子「メールレファレンス・サービスの真実」『みんなの図書館』(321), 2004, p. 38-43.

<sup>43</sup> 前掲 42) のうち、井上の p. 62

<sup>44</sup> 松浦伸吾「メールによるレファレンスサービス」『中部図書館学会誌』(41), 2000, p. 34.

<sup>45</sup> 前掲 40)

<sup>46</sup> 関口裕子「群馬県立図書館のホームページ: 予約システムとメールレファレンス」『みんなの図書館』(299), 2002, p. 15-22.

<sup>47</sup> 例えば、大学図書館での事例が次の文献において確認できる。

・伊藤民雄「インターネットで文献探索+デジタル・レファレンスの現状」『館灯』(42), 2003, p. 1-6. この文献で紹介されている事例については、実践女子大学図書館のホームページで、現在の取り組みについて確認できる。

実践女子大学図書館のホームページ「各情報源へのリンク」.

[http://www.jissen.ac.jp/library/search/my\\_library/index.html](http://www.jissen.ac.jp/library/search/my_library/index.html), (参照 2014-12-9) で、現在の取り組みについて確認できる。

<sup>48</sup> 「類縁機関紹介」(東京都立図書館).

[http://www.library.metro.tokyo.jp/edo\\_tokyo/tokyo/organization/tabid/2555/Default.aspx](http://www.library.metro.tokyo.jp/edo_tokyo/tokyo/organization/tabid/2555/Default.aspx), (参照 2014-12-9)

<sup>49</sup> 「類縁機関案内」(大阪府立図書館).

<https://www.library.pref.osaka.jp/site/ruien/>, (参照 2014-12-9)

<sup>50</sup> 前掲 47), p. 10, 12.

<sup>51</sup> 「ネットでアカデミック on Web」(東京大学情報基盤センター).

<http://literacy.dl.itc.u-tokyo.ac.jp/wack>, (参照 2014-12-9)

<sup>52</sup> 「KITIE」(慶應義塾大学日吉メディアセンター).

<http://project.lib.keio.ac.jp/kitie/>, (参照 2014-12-9)

<sup>53</sup> 私立大学図書館協会レファレンス研究分科会報告・デジタル・レファレンス周縁問題研究班「デジタル・レファレンスの周縁問題研究-オンラインチュートリアル、事例データベース、パズファインダーを中心に-」 p. 26-28.

<http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/reference/05houkoku/houkoku05-003.pdf>, (参照 2014-11-19)

<sup>54</sup> 「パズファインダーバンク」(私立大学図書館協会分科会).

[http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/kikaku/pfb/pfb\\_frameset.htm](http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/kikaku/pfb/pfb_frameset.htm), (参照 2014-12-9) (現在、実質的に運用は休止中とみられる。)

<sup>55</sup> 文部科学省「学ぶ人の側に (北広島市図書館)」.

[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715/001.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715/001.htm), (参照 2014-12-09)

<sup>56</sup> 「総合ポータルサイト: E\*TOPIA」(東京学芸大学附属図書館).

- [https://library.u-gakugei.ac.jp/etopia/index\\_p.html](https://library.u-gakugei.ac.jp/etopia/index_p.html), (参照 2014-12-9)
- <sup>57</sup> 「公共図書館パスファインダーリンク集」(国立国会図書館).  
[http://rnavi.ndl.go.jp/research\\_guide/pubpath.php](http://rnavi.ndl.go.jp/research_guide/pubpath.php), (参照 2014-12-9)
- <sup>58</sup> 池田剛透「『reference-ML』の成果と展望」『大学の図書館』22(9), 2003, p. 167.
- <sup>59</sup> 浅野高史「ある未解決事例の取り組み方」『大学の図書館』22(9), 2003, p. 165-167.
- <sup>60</sup> 加藤直美「コンソーシアムとして電子データのネットワーク利用を前提に, レファレンス・コンソーシアムの有効性に関する実証実験について: レファレンス・ネットワーク構築の可能性を模索する」『館灯』(40), 2001, p. 13-15.
- <sup>61</sup> 山岸裕朋「レファレンス事例と郷土資料データベースの作成について: 市川市中央図書館の実践」『全国公共図書館研究集会報告書 2002 年度』2003, p. 58-59. この事例については次の文献にも関係する紹介がある。  
・山岸裕朋「市川市の図書館ホームページ 他機関との連携」『みんなの図書館』(299), 2002, p. 33-44.
- <sup>62</sup> 柏木隆「レファレンスデータベースをつくる」『みんなの図書館』(286), 2001, p. 56.
- <sup>63</sup> 松下彰良ほか「レファレンス事例データベースプロトタイプ版構築の試み: レファレンス業務共通支援システムのサブシステムとしての事例 DB」『大学図書館研究』(58), 2000, 38-50. p. 42-44.
- <sup>64</sup> 中尾康朗「九州地区国立大学図書館協議会の巻き レファレンス事例データベースより」『図書館雑誌』97(10), 2003, p. 731.
- <sup>65</sup> 前掲 60), p. 15.
- <sup>66</sup> 山本達夫「専門図書館協議会新事業「共同レファレンスサービス計画」の概要」『専門図書館』(197), 2002, p. 1-2.
- <sup>67</sup> 「共同レファレンスサービス」については、次の文献に報告がある。  
・越山素裕「専門図書館協議会における共同レファレンスサービス計画について」『大学の図書館』22(9), 2003, p. 163-165.  
・専門図書館協議会共同レファレンスサービス運営グループ「共同レファレンスサービス計画中間報告」『専門図書館』(207), 2004, p. 84-86.
- <sup>68</sup> 前掲 34)
- <sup>69</sup> この点については、「日本の図書館レファレンスサービスの課題と展望」の調査において「レファレンス質問の受け付け手段として、調査に回答した図書館にうち、電子メール 52.0%・Web フォーム 15.7%・SNS 0.3%・チャット 0.1%である。」との結果があり、現在の日本における DRS の主体は電子メールレファレンスによる質問の受け付けと回答のサービスであることがわかる。(・「図書館調査研究リポート NO. 14 (NDL Research Report No. 14) 『日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望』」国立国会図書館, 2013. 3, p. 74-75.)
- <sup>70</sup> 前掲 2), p. 87.
- <sup>71</sup> 前掲 8)
- <sup>72</sup> 斎藤泰則「デジタル環境の進展による図書館と利用者との関係の変容-レファレンスサービスの仲介的機能の展開を中心に-」『情報の科学と技術』57(9), 2007, p. 432.
- <sup>73</sup> 小田光宏編著「情報サービス論 (JLA 図書館情報学テキストシリーズⅢ 5)」日本図書館協会, 2012, p. 22.
- <sup>74</sup> 福田求「デジタル技術によるレファレンスサービスのオープン化」『獨協経済』(77), 2004, p. 46-47.
- <sup>75</sup> 国立国会図書館レファレンス協同データベース「事業のページ: レファレンス協同データベースとは?」.  
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/index.html>, (参照 2014-5-24)
- <sup>76</sup> 国立国会図書館レファレンス協同データベース「レファレンス協同データベース: 事業

概要」。

<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/abstract.html#jigyo>, (参照 2012-1-15)

<sup>77</sup> 次の文献において、公共図書館の DRS と Q&A サイトに対する質問への回答を比較した研究において、図書館の DRS の正答率は全般に Q&A サイトより高いとの結果が報告されている。

・辻慶太 (ほか) 「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』62 (5), 2011, p. 348-363.

<sup>78</sup> 国立国会図書館レファレンス協同データベース「レファレンス協同データベース：事業実施要項」。

<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/index.html>, (参照 2014-12-17)

<sup>79</sup> 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編『図書館情報学用語辞典 第3版』丸善, 2007. 12, p. 258.

<sup>80</sup> 大庭一郎『基調講演：日本の図書館のレファレンス事例集』国立国会図書館第7回レファレンス協同データベース事業フォーラム記録集, 2011. 12, p. 24.

<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/fest.html>, (参照 2012-1-15)

<sup>81</sup> 同上, p. 26.

<sup>82</sup> 前掲 31), p. 32-33.

<sup>83</sup> 今野篤「レファレンス協同データベースシステム. 協同レファレンス～現状と課題～」慶應義塾図書館・早稲田大学図書館主催ワークショップ記録, 2002. 11. 7, p. 31-33.

<sup>84</sup> 今野篤「レファレンス協同データベース実験事業について」『専門図書館』(199), 2003, p. 9-10.

<sup>85</sup> 同上, p. 10.

<sup>86</sup> レファ協の実験事業から本格事業化に至る経緯については、例えば、次の文献に参考となる記述がある。

・堤恵 (ほか) 「「レファ協」で拓くレファレンスサービスの新たな地平」『情報の科学と技術』61 (5), 2011, p. 187-188.

<sup>87</sup> 山元真樹子「レファレンス協同データベース事業の取り組み (特集 公共図書館のレファレンスサービス：図書館員と研究者の共同研究から)」『現代の図書館』44(1), 2006, p. 63.

<sup>88</sup> 山岸裕朋「レファレンス・データベース構築の手法」『図書館雑誌』99 (6), 2005. 6, p. 383.

<sup>89</sup> 宮川陽子「現場からの提言 レファレンス協同データベースへの招待状」『図書館界』58(5), 2007, p. 285.

<sup>90</sup> 栗屋久子「レファレンス協同データベース事業に参加して (専門図書館の今日的レファレンスサービス)」『専門図書館』(236), 2009, p. 25.

<sup>91</sup> 細田真理. 仙田ひとみ. 三宅智子「愛知学院歯学・薬学図書館情報センターのレファレンス事例と、レファレンス協同データベース活用」『薬学図書館』59(1), 2014, p. 23-24.

<sup>92</sup> 久保庭萌「尼崎市立地域研究史料館におけるレファレンス・サービス -レファレンス協同データベース参加と活用の取り組みから-」『図書館雑誌』106(5), 2012, p. 335.

<sup>93</sup> 前掲 86), p. 192.

<sup>94</sup> 依田紀久「レファレンス協同データベース事業：レファレンスサービスに関わる人たちの実践コミュニティとしての側面とその可能性」『情報学』10(2), 2013, p. 1-7.

<sup>95</sup> 国立国会図書館レファレンス協同データベース「レファレンス協同データベース事業累積統計 (平成27年9月末現在)」。

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/stats\\_201509.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/stats_201509.pdf), (参照2015-10-10)

<sup>96</sup> 北川高嗣ほか編『情報学事典』弘文堂, 2002, p. 626.

<sup>97</sup> 「レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン」国立国

---

会図書館関西館事業部, 2006, 59p.

## 第3章

「レファ協」にみるレファレンス事例データベースの協同  
構築事業の様相

### 3.1 レファレンス協同データベース事業の軌跡

レファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録に関して、レファ協を対象とする検討をおこなうにあたって、本章では、データ登録を含むレファ協の事業の運用および取り組みの状況について、事業全体のレベルからレファ協の事業内容を総括的に見直し、問題点について確認する。具体的には、事業のスタートからこれまで（2002年度～2014年度）の取り組みについての事業分析をおこなう。

はじめに、主な事業内容の確認ならびに事業経緯に関して統計数値により概観する。

#### 3.1.1 事業の内容からみた歩み

まず、はじめに、事業の主な内容について、その取り組みを確認する。

当初は「レファレンス協同データベース実験事業」としてスタートし、2002年度（平成14年度）から2004年度（平成16年度）までの3年間に、実施計画の策定・システム開発・参加館募集・参加館フォーラム開催（開始）等、事業の基本的な枠組みが構築された。このうち参加館フォーラムは、実験の最終年度に、事業に参加している図書館を集めておこなわれ、以後毎年度開催されている。

以下、2002年度から2014年度までに取り組まれた事業の内容について、その主なものを各年度ごとに記す。

<実験事業期>

##### ・2002年度（平成14年度）

- 実施計画の策定
- システム概要設計・基本設計
- 国内のレファレンス実態調査
- 説明会・準備会議の開催
- 国内外の先行事例調査

• 2003 年度（平成 15 年度）

- システム開発
- 実験事業実施要領策定
- 第 1 期参加館の募集
- 事業のホームページ立ち上げ
- 「標準フォーマット」、参加規定等の策定
- 第 1 回「参加館会議」開催
- MM「実験事業参加館通信」発行開始
- システム機器導入
- システム参加館テスト公開

• 2004 年度（平成 16 年度）

- システムの参加館公開＋新規機能開発
- 有識者ヒアリング実施
- 第 2 期参加館の募集
- 第 1 回「参加館フォーラム」開催（以後毎年開催）

< 正式事業期 >

• 2005 年度（平成 17 年度）

- **実験事業から正式事業へ**
- 「レファレンス協同データベース事業」に改称
- MM13 号から「レファ協事業参加館通信」に改称
- データベースの一般公開（提供開始）
- 第 3 期参加館の募集
- データの作成公開に関するガイドライン策定（会議開催）
- 第 1 回システム研修会開催（以後毎年開催）
- PORTA の統合検索対象に追加
- 外部協力者活動：専門司書講座・図書館研修・大学授業

実験事業は 2005 年度（平成 17 年度）から正式に「レファレンス協同データベース事業」となる。事業の本格化に伴い、データベースの一般公開・参加館募集・ガイドライン策定・システム研修会の開催等が次々におこなわれた。

• 2006 年度（平成 18 年度）

- 第 4 期参加館の募集
- 「企画協力員」を設置
- イベント「コメント祭り」（企画協力員）
- 『調べ方マニュアルデータ集』刊行
- システム機能強化（登録：クライアントツール XML・NDC・RSS2.0）

• 2007 年度（平成 19 年度）

- 企画協力員会議の開催（以後毎年複数回開催）
- イベント「コメント機能活用月間」

2006 年度（平成 18 年度）と 2007 年度（平成 19 年度）には、企画協力員の設置および会議の実施・データ登録の促進を目的とした各種イベント・システム機能の強化等の取り組みがなされた。

• 2008 年度（平成 20 年度）

- 利用者アンケート実施
- 国立国会図書館長からの礼状送付（以後毎年実施）
- 学校図書館（司書部会）の実験参加
- データ登録依頼文書の送付（参加館：180 館対象）
- 秋デビュー応援キャンペーン（新規初回登録館へのコメント）
- 広報活動の強化：会議・集会・セミナー・授業

• 2009 年度（平成 21 年度）

- イベント「例題にチャレンジ」企画
- 未参加館への広報チラシ送付（公共図書館：2,881 館対象）
- イベント「教えて！定番事例」
- 図書館総合展ポスターセッション参加
- システム改修（多言語対応・詳細検索：Not 検索・外部リンク・画面レイアウト・研修機能・検索用 API）

#### ・2010年度（平成22年度）

- 未参加館への広報チラシ送付
- 専門図書館（同協議会）の参加
- 利用者アンケート実施
- イベント「夏休み定番事例」
- イベント「API 腕自慢」
- Twitter 開始 (crd\_tweet)
- 特別コレクション一覧・探訪（HP 上掲載）
- 「サポーター制度」開始

2008年度（平成20年度）以降、利用者アンケート・礼状送付・図書館総合展参加・システム改修・Twitter 開始・サポーター制度の導入等の様々な事業展開を進めている。

#### ・2011年度（平成23年度）

- 東日本大震災への対応
- 学校図書館への働きかけ
- イベント「コメントで応援！公開レベルアップキャンペーン」

2011年度（平成23年度）には、東日本大震災への対応・学校図書館への働きかけ等、各種事業がおこなわれている。

#### ・2012年度（平成24年度）

- 登録データ総数10万件突破（プレスリリース）
- システムリプレイス

#### ・2013年度（平成25年度）

- 参加館規定の改正（学校図書館の参加）
- 企画「みんなですて手をたたこう！」実施
- HP「レファ協活用術」「クイックレファレンスを登録しよう！」掲載
- ガイドラインNTML版の掲載

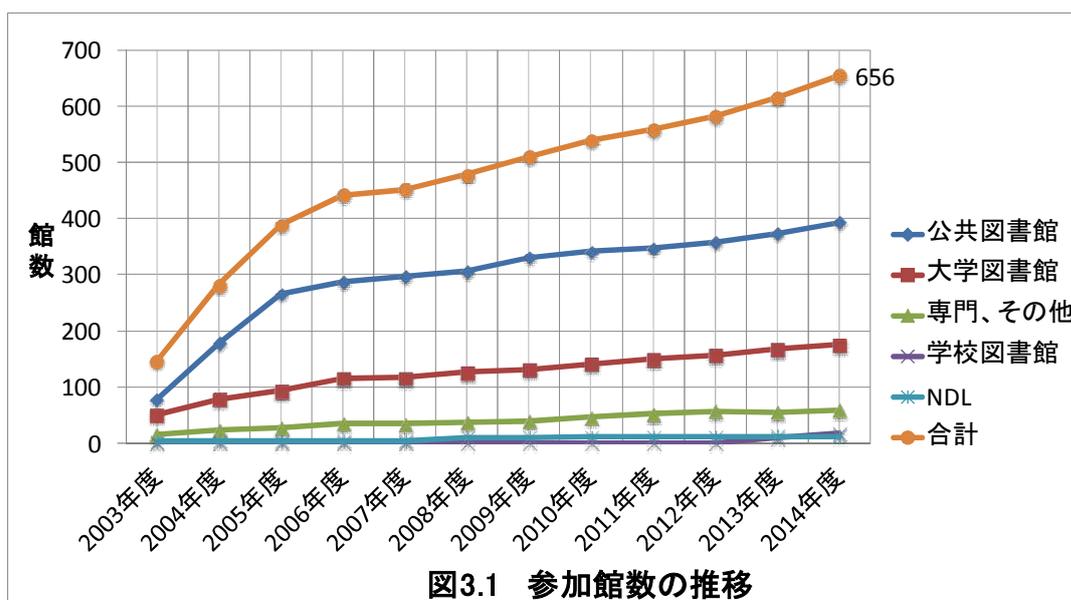
#### ・2014年度（平成26年度）

- Twitter フォロワー数10,000人を超える
- 学校図書館及び関係団体への研修講師派遣（学校図書館問題研究会熊本大会等）
- 新規参加館加入促進への取り組み（レファ協事業説明会：未参加館対象）

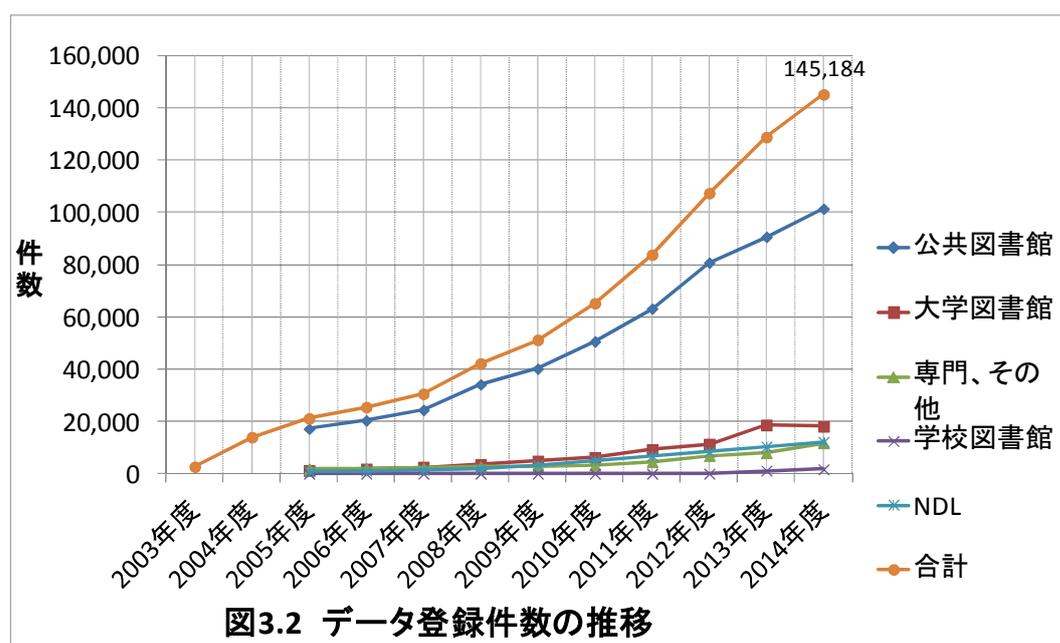
2012年度（平成24年度）以降も、システムのリプレイス・学校図書館の参加等の取り組みをはじめとする事業を展開している。

### 3.1.2 統計的指標からみた歩み

次に、統計的な指標の推移から事業の全体を確認する。



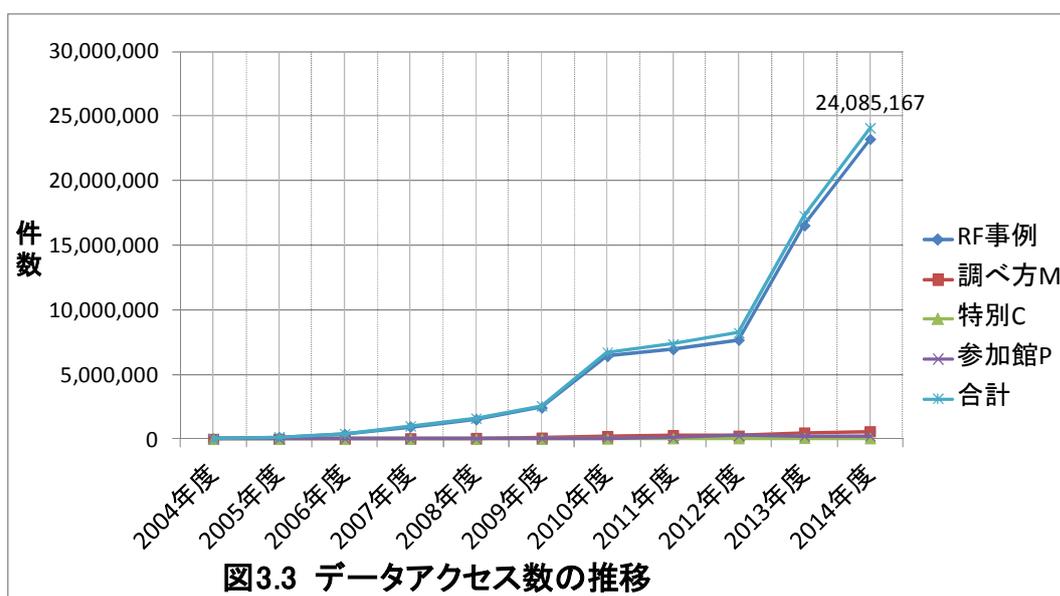
まず、参加館数は2003年度（平成15年度：第1期参加館募集時）の147館から2014年度（平成26年度）には656館へと着実に拡大している。館種別では公共図書館が最も多く、次いで大学図書館、専門・その他の図書館の順になっている。（図3.1参照、参加館数をはじめとする現況数値については「2.2.4事業の現況」のとおり）。



次に、図 3.2 でデータ登録件数（総数）の推移をみる。当初（2003 年度・平成 15 年度）の 2,650 件から 2014 年度（平成 26 年度）には 145,184 件と増加し、館種ごとのデータ登録総数も概ね増加の傾向にはある。ただし、登録件数の伸び率は、公共図書館に比べ他の館種は比較的緩やかである。登録館 1 館当たりのデータ登録数の推移を館種ごとに経年比較すると、公共図書館の登録率が高いが、全体的に伸び率は緩やか若しくは横ばい状態にあり、必ずしも順調とはいえない。参加館のなかでデータ登録を十分おこなっていない館があることが疑われる。

また、登録されている事例データには自館のみ参照／参加館公開／一般公開という 3 つの公開レベルが設定されており、すべてのデータが一般公開になっているわけではない。インターネットを通じて一般のユーザが閲覧できるデータ数は増えてはいるが、登録されている事例データ全体における一般公開データの割合を高めて、一般ユーザが利用できるデータを拡大することもひとつの課題であるといえよう。

とりわけ、データ登録については、年間約 850 万件ものレファレンス質問が全国の図書館で受けられているという調査報告<sup>2</sup>があり、その数値に比べて、レファ協へのデータ登録の件数は限られている。データの量的な拡充策とともに登録に関わる問題点がないのか、検討が必要であると考えらる。



最後に、データの利用件数＝アクセス数について図 3.3 で確認しておく。2004 年度（平成 16 年度）に 29,516 件／年であったものが、2014 年度（平成 26 年度）には 24,085,167 件／年と大幅な伸びを示している。特に 2009 年度（平成 21 年度）および 2012 年度（平成 24 年度）以降の伸びが大きく、データベースの利用が少しずつではあるが広まりつつあることがわかる。

## 3.2 事業の分析

### 3.2.1 事業分析の必要性

「レファレンス協同データベース」事業は、2002年度（平成14年度）に実験事業としてスタートして、2011年度には10年、2014年度には正式事業化から10年の節目を迎えた。

前項で確認したとおり、事業の内容・参加館数・データ登録数・アクセス数等、概ね堅調な推移状況から、この事業の着実な成長をうかがうことができる。

反面、事業の進展とともに、参加館と館種の拡大のための手立て、データ登録（数）拡充の方策・登録館（数）の偏りの改善、データ公開促進等、克服すべきいくつかの課題が表出している。

このような状況を踏まえ、今後のさらなる事業発展を企図するためには、事業の運用と展開に関する将来展望を確立することが不可欠である。そのためには、事業のこれまでと現状について総括的分析をおこなうことが必要である。その分析は、統計的指標の比較分析（例えば、参加館数・データ登録数・データ利用件数等）等の視点のみならず、事業全体を見通す観点からの分析を加えることが必要であると考え。同時にこの事業全体のレベルにおける分析を通じて、データ登録に関わる取り組みについての現状と問題点に関して確認する必要がある。

### 3.2.2 事業分析の方法

そこで、前述の考え方から、データベースの構築（「作る」視点）とその利用（「使う」視点）をもってこれまでにおこなわれた取り組みを比較し、事業の全体像を俯瞰しつつ分析をおこなった。

具体的には、事業の内容を「①データベースの構築」＝「生産」面と「②データベースの利用」＝「利用」面という二つの観点で個々の取り組み内容を読み解き、区分を試みた。

分析対象には、事業の全体を見通すことに適した「レファレンス協同データベース事業報告<sup>3</sup>（各年度）」と「レファレンス協同データベース事業（参加館）フォーラム記録集<sup>4</sup>（各回次：年度）」に着目し、各記録から個々の事業内容をピックアップして、次の基準で「生産」と「利用」の二つに区分する作業をおこなった。

**生産**＝図書館および図書館員のための成果を生み出す事業・取り組み（例：図書館員によるデータ登録等）

**利用**＝利用者に対してサービスを提供する事業・取り組み、または利用者がレファレンス協同データベースのサービスまたは事業に直接的に関与する事項（例：利用者の検索行動等）

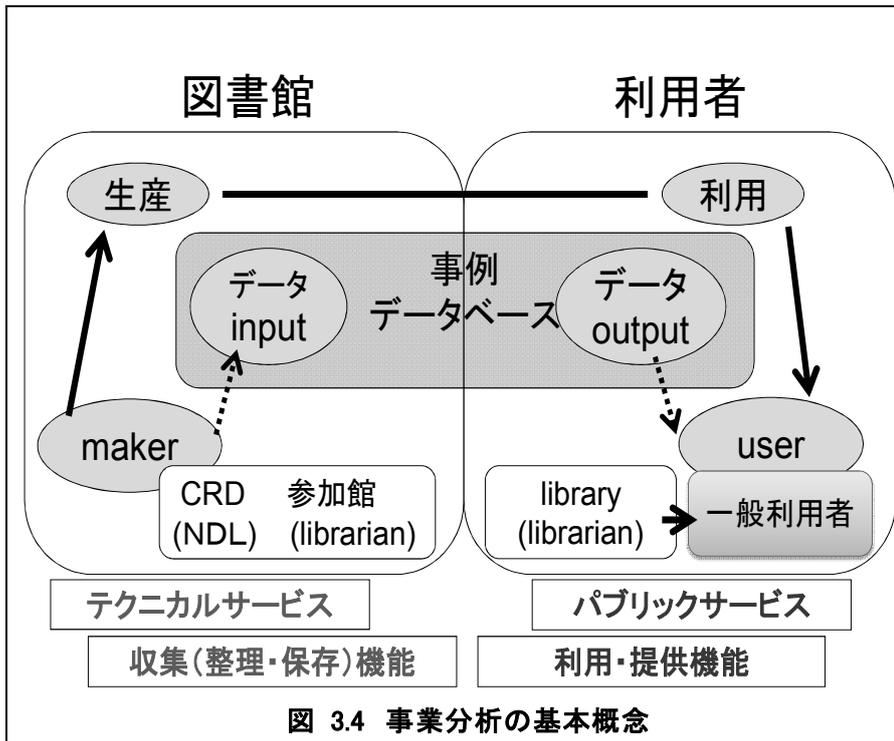
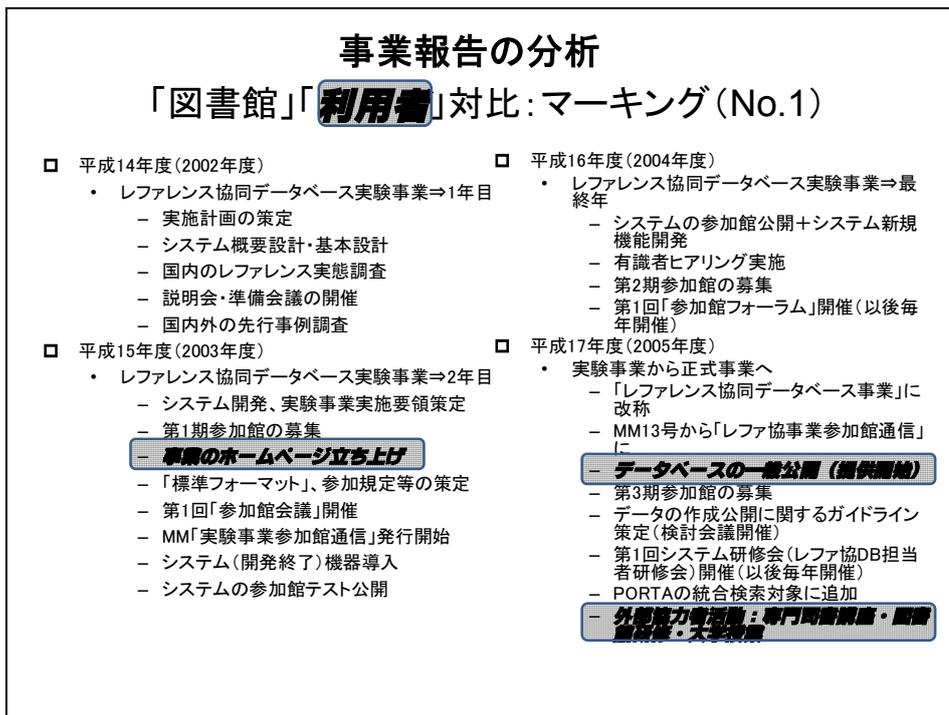


図 3.4 事業分析の基本概念

この区分は、図書館のテクニカルサービスとパブリックサービス<sup>5</sup>（間接サービスと直接サービス）、収集・整理・保存・提供／利用（図書館の基本的機能）<sup>6</sup>などからも説明される、「図書館（員）」と「利用者」という図式とも関連するものである。この点に立脚し、今回、データベース関連事業を分析するにあたり、事業の傾向および特性を明らかにするために、データの「生産」とサービスの「利用」という区分を軸とした検討を加えたものである（図 3.4 参照）。データ登録については、このうちデータベースの構築＝「生産」面（「図書館（員）」）に含まれる。

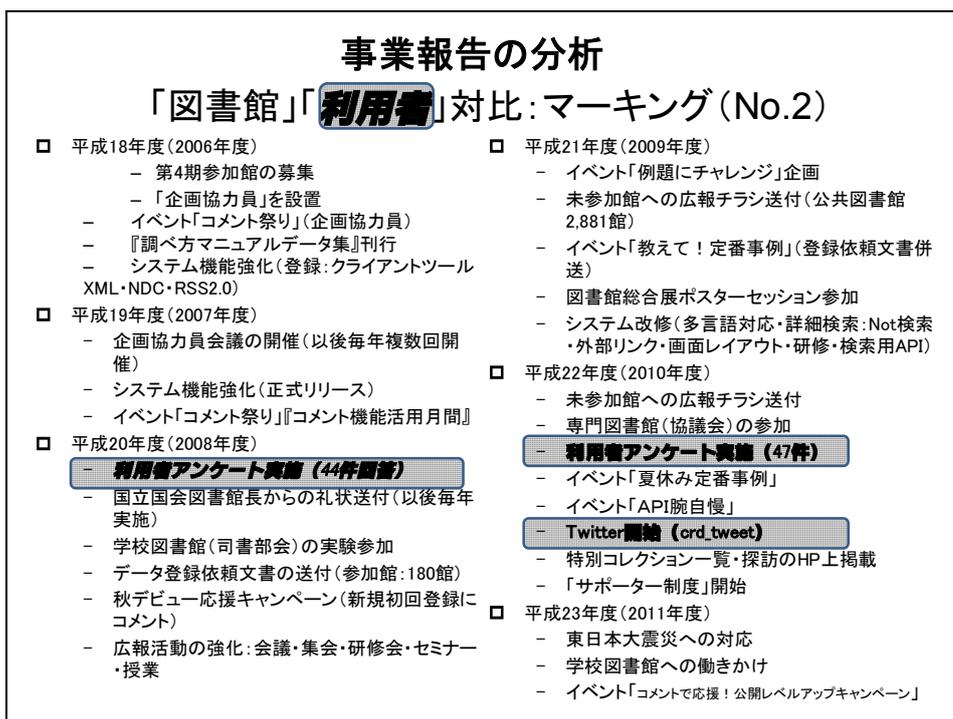
### 3.2.3 事業分析：その1「事業報告」の分析

実験事業としてスタートした 2002 年度（平成 14 年度）から現在（事業分析の作業実施時点の 2011 年度途中）までに取り組んだ内容について、各年度の「レファレンス協同データベース事業報告」（記録：経過報告）から項目を抽出し、前述の「生産」面（＝図書館）と「利用」面（＝利用者）でマーキングし、全体を俯瞰した。図 3.5（その 1・2）はその内容を纏めたものである<sup>7</sup>。



**図 3.5 事業報告の項目の区分結果(その 1)**

「生産」面＝図書館（図 3.5 の網掛け無しの箇所）に区分された主な事業は、実施計画策定・システム設計・実施要領・参加館募集・参加館会議・参加館フォーラム開催・システム参加館公開・ガイドライン策定・システム研修会・企画協力員設置と同会議開催・イベント「コメント祭り」・システム機能強化・（図書館への）館長の礼状送付・データ登録依頼文書・秋デビュー応援キャンペーン・広報活動の強化・イベント「例題にチャレンジ」・未参加館への広報チラシ・イベント「定番事例」・図書館総合展参加・システム改修・専門図書館の参加・イベント「夏休み定番事例」・イベント「API 腕自慢」・サポーター制度導入・学校図書館への働きかけ・イベント「コメントで応援！公開レベルアップキャンペーン」等である。



**図 3.5 事業報告の項目の区分結果(その 2)**

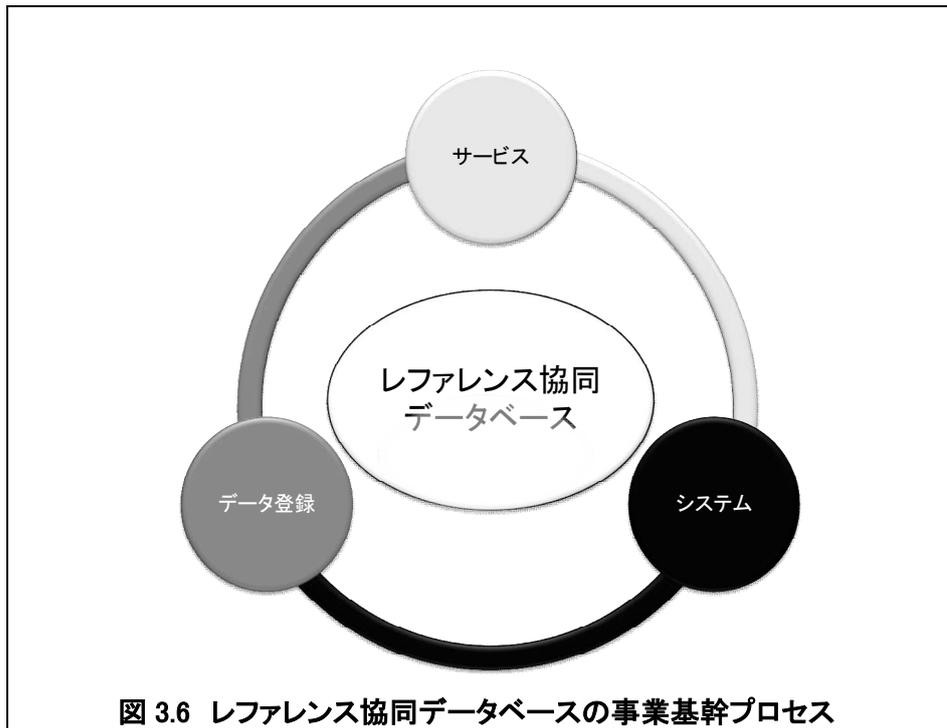
一方、「利用」面＝利用者（図 3.5 の灰色網掛け有りの箇所）に区分された事業は、ホームページの立ち上げ・データベースの一般公開・外部協力者活動・利用者アンケート・広報活動・Twitter 開始・東日本大震災への対応等であった。

以上の結果から分かるように、取り組まれた事業内容の全体を通して「図書館」として区分された事業が多く、相対的に「利用者」を視点とした事業実績は少ないという傾向が見て取れる。

ここでさらに、事業内容の質的分析をおこなうために、「事業報告」から抽出した個々の内容について、マネジメントサイクルに基づく分析作業を計画し実施した。

組織におけるマネジメント管理の重要性と非営利組織においてのその有効性等については多くの指摘がなされている。これらの考え方は、図書館の分野においても重要であることは言うまでもない。

一般に、組織経営における管理については、経営の「管理機能は計画・組織化・命令・調整・統制の五つの要素から成り」<sup>8</sup>、これらは「一連の循環過程を形成しており、これをマネジメントサイクルという」、「このようなマネジメントサイクルの各活動をさらに簡略化して、計画(plan) - 執行(do) - 監査(see)の三段階に区分するPDS方式」<sup>9</sup>、または「PDSサイクルともPDCAサイクル(plan-do-check-action)ともいわれる」<sup>10</sup>とされている。



そもそもレファ協の事業は、データベースシステムを構築し、作ったデータベースにデータを登録・蓄積し、そのデータをサービスという形で利用者に還元するという、言わば基幹となる要素がプロセスとして連環することによって事業が成り立っている（図 3.6 参照）。

そこで、この基幹プロセスにおいて実施された個々の事業内容について、次の3つの「PDCA サイクル」を観点としてもちつつ、それぞれの事業が、P（計画）・D（実行）・C（評価）・A（活動）のいずれのステップに該当するか、確認をおこなった。なお、図 3.7 は 2002 年度の事業内容についての「PDCA サイクル」の分析の事例である。

- データベース（システム）構築 PDCA  
 =データベース管理システムの構築そのものに関わる内容。
- データベース運用 PDCA  
 =データの運用管理に関する内容：レファレンス事例データの登録・蓄積等。  
 （データ登録に関する取り組みはこの「PDCA サイクル」に含まれるものである）
- データベース活用 PDCA  
 =図書館以外の一般の利用者に対するサービス提供。

## □事業における「3つのPDCAサイクル」

- 平成14年度(2002年度)
  - レファレンス協同データベース実験事業:1年目

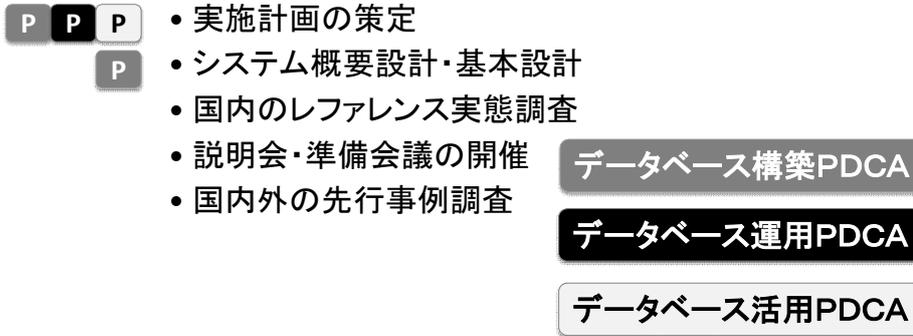
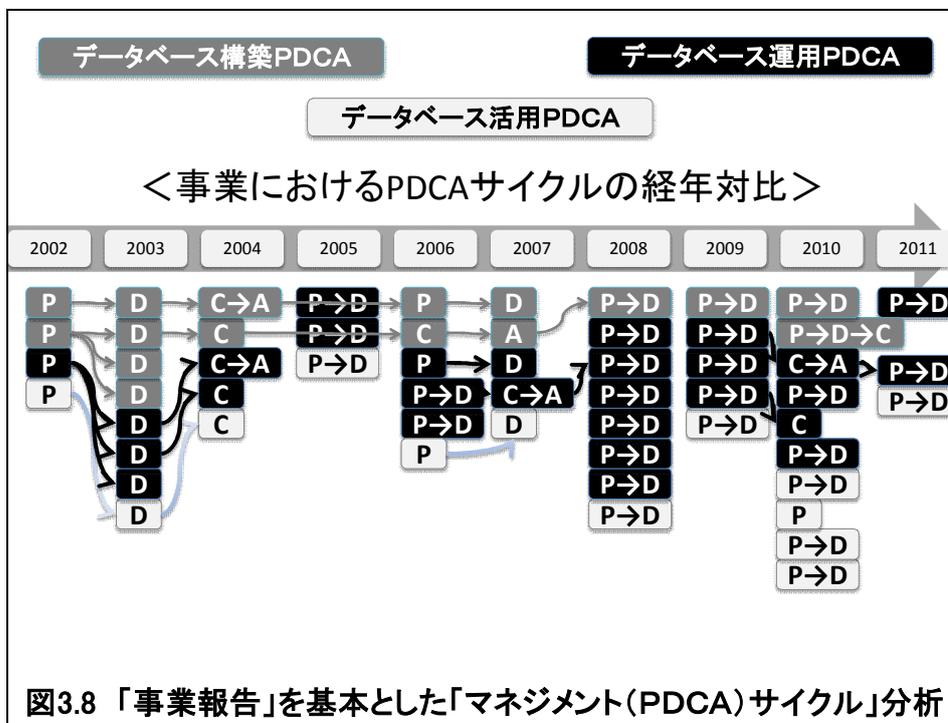


図3.7 2002年度の事業報告におけるマネジメントサイクルの分析  
(事例):「事業報告」:マネジメントサイクル分析/(PDCAプロット)

図 3. 8 は 2002 年度からの各年度の事業内容におけるこれら 3 つの「PDCA サイクル」についての分析をおこなったものを一覧に纏めて整理したものである。



まず、3 つのサイクルに共通して言えることは、P (計画) と D (実行) は比較的つなが

りがみられるものが多く、C（評価）と A（活動）の連関については明確に確認できる取り組みが少ないということである。また、年度を越えた活動についても、PDCA サイクルを明確に意識して取り組んだものが少ないことが確認された。

個々のサイクルごとについてみると、「データベース（システム）構築 PDCA」においては他の二つのサイクルに比べて一定のプロセスのつながり（10年間の事業期間において PDCA サイクルの二回程度の連環）が見られる。しかし、「データベース運用 PDCA」では数多くの事業が P（計画）と D（実行）として実施されている反面、その事業の C（評価）と A（活動）に至るプロセスへのつながりは少ない。さらに、「データベース活用 PDCA」においては、取り組み実績としての P（計画）と D（実行）そのものが相対的に少なく、しかも C（評価）と A（活動）にまで至ったものが殆ど確認できなかった。

以上の結果から、ある程度の年限でリプレイス等を考慮する必要があるシステム構築と関連した「データベース（システム）構築 PDCA」以外のサイクルでは、PDCA を意識した活動は低調であるといえる。

しかも、レファレンス事例データの登録が含まれる「データベース運用 PDCA」においては、上述のように登録の促進に向けた様々な計画と実行が P（計画）と D（実行）としてみられるが、その成果としての C（評価）と A（活動）へのつながりを確認できるものは少ない。すなわち計画し実行（P・D サイクル）された事業の成果についての確認や改善への取り組みとして見出せるもの（C・A サイクル）は限られている。データ登録について様々なプランで登録を促進しようとする試みはなされているものの、その取り組みが結果としてデータ登録の増加にどの程度結び付いているのかといった評価に至る事業内容が少ないのである。それは統計的な数値として事例データの登録件数が伸びないという結果にも関わるものであろう（「3.1.2 統計的指標からみた歩み」参照）。レファ協への登録件数が 15 万件程度に留まっているという現状をふまえると、事業として登録に関わる評価や改善について、データ登録が進まない要因を探ることを内容とする取り組みに事業レベルから着手することが必要であると考え。なお、「利用」面＝利用者に対応する「データベース活用 PDCA」の取り組みについても、その実績は少ない。

### 3.2.4 事業分析：その2「フォーラム」の分析

次に、二つ目の分析対象である「レファレンス協同データベース事業（参加館）フォーラム記録集」に基づき、各年度のフォーラムで取り上げられた講演・報告・パネルディスカッションの内容について、分析をおこなった。

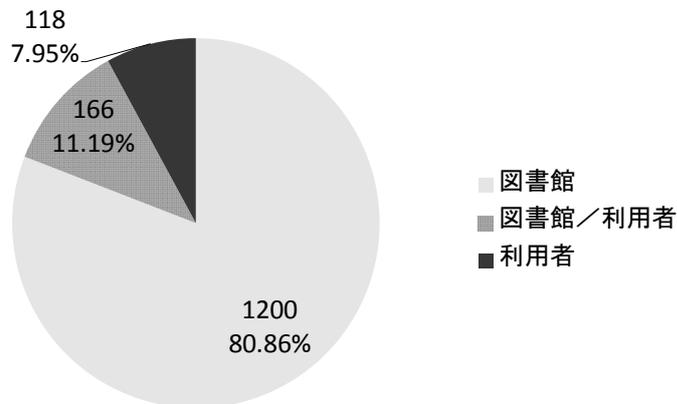
このフォーラムは 2004 年度（平成 16 年度）から年 1 回開催されており、フォーラムが開催される年度の事業内容を振り返りながら、講演・報告・パネルディスカッション等を柱としたプログラムがおこなわれている。（なお、既述の通り、この作業は 2011 年 12 月から 2012 年 1 月に実施したものであることから、2012 年度の第 8 回以降のフォーラムについては分析対象に含めていない。）

分析方法は、前項の「事業報告」と同様である。フォーラムの内容について、各回の講演・報告内容を発表者の発表項目（章立ておよび項目名）およびトピックごとにキーワードを抽出。パネルディスカッションについては発言者の発言ごとに重点をキーワード化した。それらを「生産」面＝図書館（網掛け無し）、「利用」面＝利用者（灰色網掛け有り）の二つに区分し、マーキングを施した。図 3.9 は 2011 年度（平成 22 年度）フォーラムのパネルディスカッションの内容について、その冒頭部分の抽出項目（抜粋）を掲げたものである。

「テーマ：レファ協のある日常へ」発言内容：キーワード	マーク
一般利用者、住民が日常的にレファ協データを使うために	利用者
図書館がレファ協データを活用	図書館
データ登録を図書館員が日常的に行えるように	図書館
データ登録のポイント制	図書館
登録時の問題点	図書館
データ登録はレファ協担当者の業務	図書館
業務として位置づけられていない	図書館
特異事例の登録	図書館
登録の選別	図書館
データのメンテナンス	図書館
組織的な入力とは？	図書館
係で入力	図書館
入力に時間がかかる	図書館
登録上のネックは人員か	図書館
完成度の高い事例、事例の質	図書館
質の問題がストレスに	図書館
データは質より量	図書館
100万のデータが溢れたら図書館とかライブラリアンは役立つ！	利用者

図 3.9 2011 年度(平成 22 年度)第 7 回フォーラム  
・パネルディスカッションの内容:抽出項目とマーキング化(抜粋)

フォーラムの内容の区分結果すべてを本文中に表現することは難しいが、全 7 回のフォーラムを通じた講演・報告・パネルディスカッションにおける発言内容として抽出されたキーワード項目の総数は 1,484 件、このうち「図書館」（網掛け無し）が 80.86%、「利用者」（網掛け有り）は 7.95%であった（図 3.10 参照）。



**図3.10 フォーラム分析「図書館」「利用者」の項目数比較**

※対象は全フォーラム（講演・報告・パネルディスカッションにおける発言内容）

（抽出キーワード総数1,484件）

このように、相対的に「生産」面＝図書館に区分された内容が多く、「利用」面＝利用者に区分されたものは少ない。この傾向は、概ね全てのフォーラムに共通している。

この結果から、フォーラムで取り上げられている内容の多くは「生産」面＝図書館に重点が置かれたもので、利用者（とりわけ、参加館以外の利用者やインターネットを通じた一般のユーザ）に関わる視点からの内容が少ない。

ただし、多くの内容を占めている「生産」面＝図書館において、データ登録に関するもの（発言）は少なくはない。例えば2011年度の内容について「図書館」に関するキーワードにはデータの登録に関わるものが散見される（図3.9）。このことから、参加館（担当者）ではデータ登録について様々な問題点が存在することについて一定の認識がなされていることがわかる。しかしながら、登録が進まない現状と問題点（その要因）について掘り下げた分析（議論）とそれに基づく対応はなされていない。

参加館や担当者の登録に対する認識の確認を含めてデータ登録が進まないという問題について重点を置いた検討が必要であると考ええる。

### 3.2.5 分析の結果と考察

事業開始から10年間における「レファレンス協同データベース（事業）」の事業の取り組み全体について、報告書等の記録をもとに、内容を「生産」面＝図書館と「利用」面＝利用者の二つの視点で区分し分析した結果、次の点が明らかになった。

まず、事業の内容の多くは「生産」面＝図書館を主体としたものであり、例えば参加館の実践・レファレンス事例データの登録に関わる取り組み等が目立つ。逆に考えれば、これまでの事業内容は、全体として「利用」面＝利用者が主体になったものが少ないと言

える。この「利用面<生産面」という事業内容の偏りについては、一面では「レファレンス協同データベース（事業）」にとってのこの10年間は事業のフレームワークを構築する創成期にあたり、そのためにデータベースのシステムおよび参加館ネットワークの構築に事業内容が傾斜したとの解釈が成り立つ。ただ、この点を考慮したとしても、例えば、データベースの活用に関係した事業について、図書館（員）の業務上での利用に関わる取り組みが目立ち、レファ協の最終的な利用者である一般のユーザを視点に置いた事業展開が少ない。全体として、「図書館（員）向けの事業」という印象は強い。

さらに、取り組み実績の多い「生産」面＝図書館に關係する事業内容についても課題がある。とくにデータの登録・データ公開の促進・参加館の拡充等の取り組みについては、改善を要するものが多く存在する。各種のアイデアをもとに実施されているキャンペーン等の対応は興味深い、それぞれの対応が点から面へと効果的に連携しておらず、事業の充実に向けた広がりがあるとは必ずしも言い切れない。マネジメントサイクル（PDCA サイクル）を意識してみると、例えば「レファ協」事業の展開において柱となるべき事例データの登録（データベース運用 PDCA）において、事業計画とそれに基づく事業実施という系統的なつながりが上手くなされていないケースが多く見受けられる。

データ登録に関わる取り組みでは、登録の促進を目的とする各種事業内容の計画と実行（P・D）はなされているものの、それら事業内容についての評価や改善（C・A）、例えば、「登録が進まない要因はなにか」といった、データ登録における問題点等を検討するような取り組みはほとんどない。

このような事業の取り組みが、結果としてデータ登録の量的（数）な問題、すなわち登録件数そのものが未だ十分ではないという状況（3.1.2）の一因であると考えられる。

事業全体を俯瞰した分析結果について、次の二点に総括することができる。

①データベースを<使う>こと＝「利用」面に比べて、データベースを<作る>こと＝「生産」面への偏りが見られる。

②事業内容の多くを占める「生産」面についても、各要素の系統立った連携があまりみられない。とりわけ、レファレンス事例データの登録への取り組みも十分ではなく、例えば参加館におけるその促進と拡充に向けて、登録に関わる評価や問題の改善への対応などについて検討する取り組みが少ない。

全体として、図書館（員）業務のデータベースの活用は勿論、利用者の利用にも欠かせない事例データ登録に関わる取り組みについては、登録促進のための多数の事業が実施されている一方で、事業全体でデータ登録の現状および問題点について検証するといったレベルでの取り組みはほとんどみられない、ある種バランスを欠いた状態で事業が運営されているといえる。

### 3.3 まとめ

本章においては、レファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録に関して、レファ協を対象に、この事業のスタートから約 10 年間の業務の分析を内容として、事業全体のレベルでの検討をおこなった。

その結果、事業は「生産」面が主体であり、そこにはデータ登録に関わる取り組みはあるが、必ずしも十分な状態で登録が進んでいるわけではないことを確認した。またデータ登録を促進する様々な試みがなされていたが、個々の取り組みに関する評価とそれに基づく改善へのアプローチが不十分であり、とりわけデータ登録の現状および問題点について検討するというような事業展開は少ないことが明らかになった。

レファ協のコンテンツは、図書館という公的な情報サービス機関によって質的に保障された、確かな情報の集積である。既に市民権を獲得した、所謂、Q&A サイト等のフォークソノミー型のウェブ上の集合知とは一線を画する、言わば“図書館による知の集積”だといえる。しかしながら、その“図書館による知の集積”の基礎となるレファレンス事例データの登録は十分ではなく、公開されているデータも限定されている。レファ協のスタート段階で「レファレンス事例の集積はそれ自体がレファレンス業務のショーケースになり、利用者や図書館にこれない人へのアピールになる」<sup>11</sup>との見解があった。残念ながら、現在のレファ協は、「ショーケース」のなかにある“図書館の知の集積”のかたちであるレファレンス事例データが、ユーザからしっかりと見えない、さらにいえば、「ショーケースにない」状態に近いものがあるといえる。

約 15 万件の図書館の調査ノウハウやレファレンス事例等を蓄積し(2015 年 9 月末現在)、全国の図書館の協同による新たな情報サービスの提供を試行するレファ協、このレファレンス事例データベースの協同構築事業が、これから、図書館をはじめとして社会的に活用されるデータベースを展望するためには、まずは次のコンセプトを堅持して事業を進めるべきであると考えます。

それは、全国の館種を超えた図書館が参画する枠組みによって、量的（数）に多種多様な事例をすべてプールしてレファレンス事例データベースとしての展開を図ること、そして構築したデータベースの安定的で継続した運営によって、レファ協のサービスの図書館ならびに一般ユーザの利用を確立することである。

つまり、データベースの生産（構築）と利用を一体に捉えて、ネットワーク社会において利用されるデータベースとして、図書館のあらゆるレファレンス事例を統合したデータベースの構築を目指し、事例データの登録を積極的に促進してゆくことが求められる。

これはレファレンス事例データベースの協同構築事業の展開において欠くことのできない要件であると考えます。

そのためには、あらゆるタイプのレファレンス事例データの集積の実現に向けて、どうすれば図書館で提供されているすべてのレファレンス事例が登録されるのかを重点とする

取り組みが必要である。

例えば、参加館においてレファレンス質問の受付件数はどれぐらいあり、そのうちレファ協へ登録されるものは何件なのか。登録が進まない要因がどこにあり、担当者は登録に対してどのような考えをもっているのかなど、これらの点について検討することが求められよう。

レファ協というレファレンス事例データベースの協同構築事業におけるデータ登録の現状と問題点について、参加館および担当者を対象として、調査等の手法を通じて詳細な分析と検討を進めてゆくことが当面の課題であると考ええる。

レファ協への登録が進まないという状況および事業レベルでの登録に対する評価や改善への試みが十分ではないという現況を踏まえ、レファ協におけるデータ登録の現状および問題点について、「登録を妨げている要因はなにか」という観点からデータ登録が進まない原因について検討することが必要なのである。

## 注・引用 文献リスト

- <sup>1</sup> レファレンス協同データベース事業の開始（経緯）については以下の文献が参考となる。
  - ・今野篤「レファレンス協同データベースシステム。協同レファレンス～現状と課題～」慶應義塾図書館・早稲田大学図書館主催ワークショップ記録，2002. 11. 7, p. 31-33.
  - ・今野篤「レファレンス協同データベース実験事業について」『専門図書館』（199），2003, p. 9-10.
- <sup>2</sup> 第1章でも触れた通り、国立国会図書館の調査報告書によると、全国の図書館3,910館の2011年度1年間のレファレンス質問の総数は8,462,460件であるとの報告がある。
  - ・「図書館調査研究レポート NO. 14 (NDL Research Report No. 14) 『日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望』」国立国会図書館，2013. 3, p. 46.
- <sup>3</sup> 国立国会図書館レファレンス協同データベース「レファレンス協同データベース事業：事業報告」。  
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/statistics.html>, (参照 2012-1-15)
- <sup>4</sup> 国立国会図書館レファレンス協同データベース「レファレンス協同データベース事業：フォーラム・研修会」。  
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/fest.html>, (参照 2012-1-15)
- <sup>5</sup> 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6版補訂版』日本図書館協会，2010, p. 3.
- <sup>6</sup> 同上, p. 62.
- <sup>7</sup> なお、取り組まれた主な事業内容については、「3.1.1 事業の内容からみた歩み」に記した年度ごとの事業内容一覧も参照。
- <sup>8</sup> 神戸大学大学院経営学研究室編『経営学大辞典第二版』中央経済社，1999. 9, p. 136.
- <sup>9</sup> 小林末男編『新・経営行動科学辞典増補改訂版』創成社，1996. 3, p. 544.
- <sup>10</sup> 小林末男監修『現代経営組織辞典』創成社，2006. 2, p. 297.
- <sup>11</sup> 前掲1), p. 33.

## 第4章

レファレンス事例データベース協同構築事業のデータ登録  
における問題点

本章では、レファレンス事例データ協同構築事業におけるレファレンス事例データの登録に関わる問題点について、国立国会図書館「レファレンス協同データベース」の参加館レベルにおける検討をおこなう。具体的には、第3章におけるレファ協事業の事業分析を通じて見出されたデータ登録が進まないという現状をふまえ、その状況の確認と登録が進まない要因など、登録における問題点について、主にレファ協の参加館を対象としたアンケート調査の結果を用いた分析と考察を加える。

レファ協は、2002年の実験事業の着手から十数年、データベースとしての充実を目指すべき段階を迎えている。図書館で実際に受け付けている多様なレファレンス事例を蓄積・提供するデータベースとして、より一層のデータ登録が必要である。データの登録を増やすためには、参加館に「登録を呼び掛ける」などの対策とともに、登録の実態について、客観的なデータに基づく状況の確認が不可欠である。このことから、レファ協におけるデータ登録に関する参加館の現状を調査結果などの分析を通じて考察し、データ登録の実態について把握することが急務であると考えられる。とりわけ登録が進まない要因とはなにか、データ登録における問題点についての検討をおこなう必要がある。

#### 4.1 レファレンス協同データベース・参加館アンケート

レファ協へのレファレンス事例のデータ登録について、参加館における現状および利用状況の実態を把握し、今後のレファ協運営の材料とするために、国立国会図書館レファレンス協同データベース事業事務局（以下「事務局」。）が2011年度に実施した「レファレンス協同データベース事業に係る参加館アンケート」（以下「参加館アンケート」。）の集計結果を用いて分析と考察をおこなった。

この参加館アンケートの作成にあたっては、同事業の企画協力員である筆者も原案の作成に関与した。なお、分析については事務局がおこなったアンケート調査の原データの提供を受けて、筆者が分析をおこなった。

##### 4.1.1 参加館アンケートの目的と方法

参加館アンケートは、レファ協事務局が、「参加館のレファレンスサービスの状況、レファレンス協同データベースの利用状況、データ登録に関する課題等を把握し、今後の事業の促進及び改善に係る検討の材料」を集めることを目的として実施したものである。

実施期間は2011年12月7日から2012年1月10日までであり、レファ協への全参加館557館（556館+1分館）を対象として、直接調査用紙を送付するかたちでおこなわれた。回答は郵送、メールまたはウェブフォームで受理され、事務局が単純集計をおこなった。なお参加館アンケートの設問と単純集計結果の概要についてはレファ協事業のウェブページに公開されている<sup>1</sup>。本章での分析および考察ではこの集計結果も参考にしている。

#### 4.1.2 参加館アンケートの結果

本節では、参加館アンケートの中のレファレンス事例データの登録に関する項目を中心に、集計結果を整理する。

参加館アンケートの回答があった館は対象館 557 館中 444 館で回収率は 80.0%であった。回答館 444 館の内訳は、公共図書館（都道府県・政令指定市）73 館（16.4%）、公共図書館（市町村立）210 館（47.3%）、大学図書館 122 館（27.5%）、専門図書館・その他 39 館（8.8%）（専門図書館及びその他図書館 32 館（7.2%）、国立国会図書館支部図書館 7 館（1.6%））である。全体の半数近くが公共図書館（市町村立）、1/4 強が大学図書館で、回答の中心はこれら二つの集団である。

また回答館の構成はレファ協参加館の構成とほぼ一致しており、参加館アンケートは概ね参加館全体の傾向を反映しているといえる。

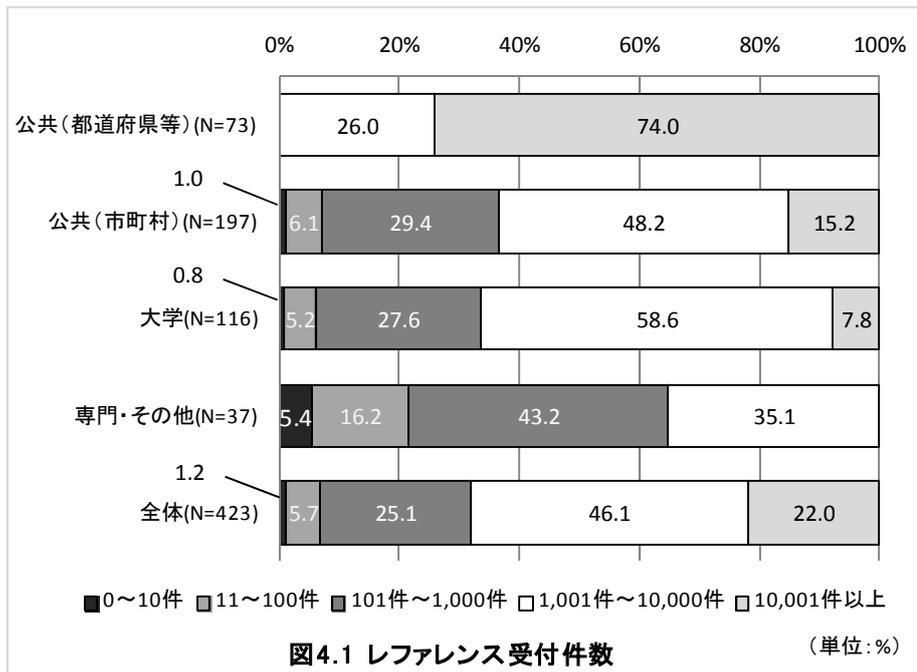
なお集計に採用されている回答館の区分については、より細かな館種や規模等に依る集計が望ましいと考えるが、事務局が集計に際して設定した区分に基づいている。

##### 4.1.2.1 レファレンス受付件数

はじめに、回答館のレファレンス受付状況を、「平成 22 年度（2010 年度）のレファレンス受付件数」の結果で確認する。なお、集計では、各館のレファレンスの受付件数について、その館がレファレンスとして受け付けたものを件数としており、なにをもってレファレンス事例とするかの基準は各館に委ねられている。

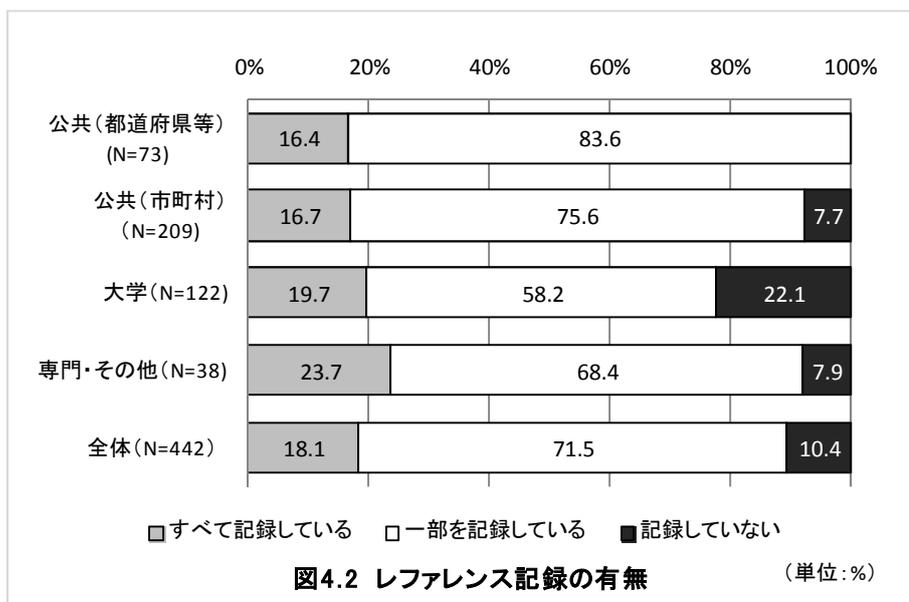
図 4.1 はレファレンス受付件数を表したものである。1,001～10,000 件の館が 195 館（46.1%）、10,001 件以上が 93 館（22.0%）であり、年間 1,000 件以上のレファレンス受付件数のある館は全体の 70%弱（回答館合計 423 館）に達する。

館種別にみても、公共図書館（市町村立）および大学図書館の 1,000 件以上のレファレンス受付件数は全体と同等程度の割合であり、また公共図書館（都道府県・政令指定市）は他の館種に比べて受付件数が多い。



このことから、参加館にはレファ協へのデータ登録の基となる一定数のレファレンス受付件数があることがわかる。

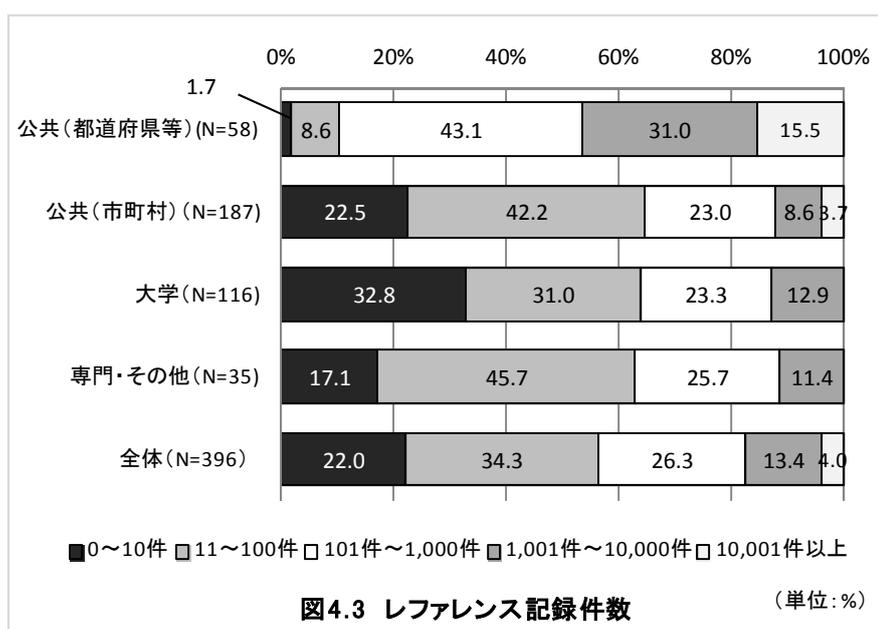
#### 4.1.2.2 レファレンス記録



次に各館でレファレンスを記録しているかどうかという点についても確認してみた。レ

ファレンス事例の記録の有無について、設問「平成 22 年度（2010 年度）に受け付けたレファレンスサービスの内容をなんらかのかたちで記録していますか」の集計結果を図 4.2 に示す。

全体をみると、「記録していない」館は 10%強、これに対してレファレンス事例を記録している館が 90%弱となっており、多くの館がレファレンス事例を記録していることがわかる。ただ「一部を記録している」という回答が多い。



そこで、記録していると回答している館の記録件数を図 4.3 で確認すると、全体で 11～100 件が 34.3%、101～1,000 件が 26.3%と多くなっている（回答館合計 396 館）。

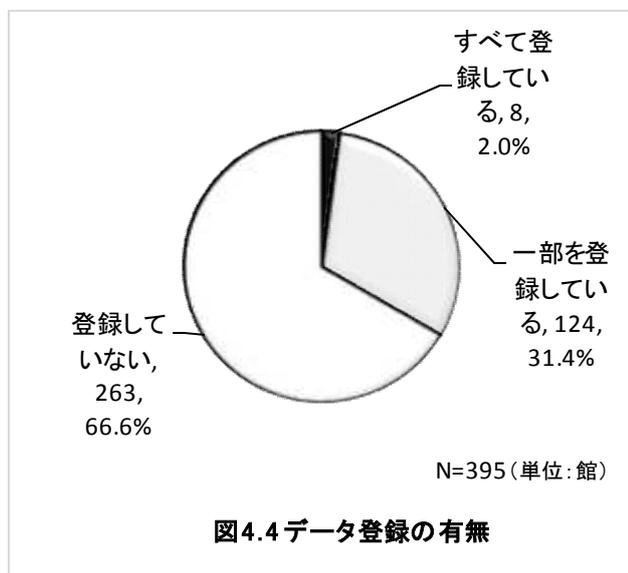
館種別にみても、公共図書館（都道府県・政令指定市）で全体に比べて件数が多い傾向があるが、他の館種の傾向は全体と似ている。

このことから参加館はレファレンスの記録をおこなっているが、レファレンス事例のすべてが記録されているわけではないことがわかる。

#### 4.1.2.3 データ登録

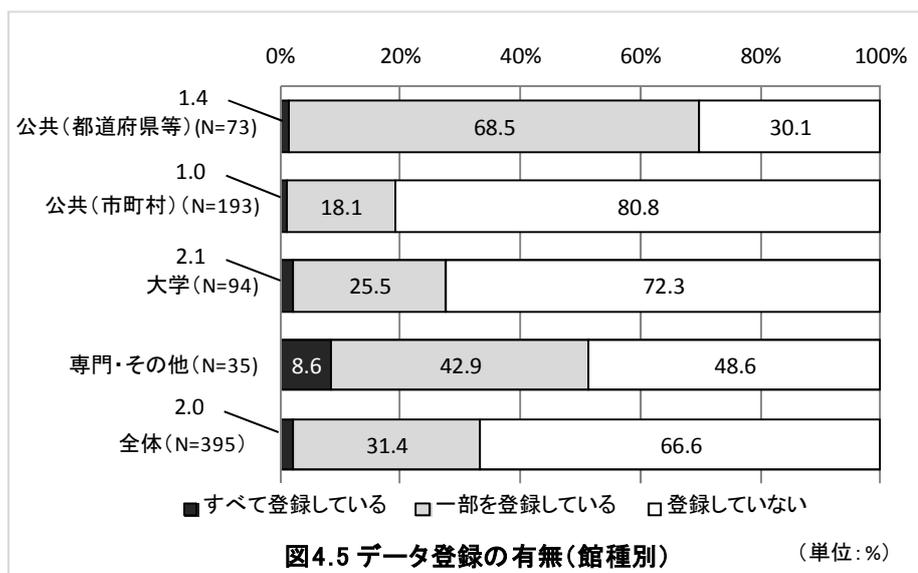
さらに、レファ協へのレファレンス事例データの登録について確認してみた。図 4.4 は、回答館のおこなうデータ登録について、「平成 22 年度（2010 年度）分のレファレンス記録をレファ協にも登録していますか」という設問の結果を示したものである。「(全く) 登録していない」という回答が 395 館中 263 館（66.6%）あり、前年度の事例を一件も登録していない館が 7 割近くも存在していることがわかる。（この設問は、各館で受付けたレファレンス質問について、それをなんらかのかたちでレファレンス記録として記録していると

回答した館に対して、その記録をレファ協にはどの程度事例データとして登録しているかについて尋ねたものである。なお、レファレンス記録については442館中、「記録していない」との回答が46館（10.4%）ある。4.1.2.2の図4.2参照）

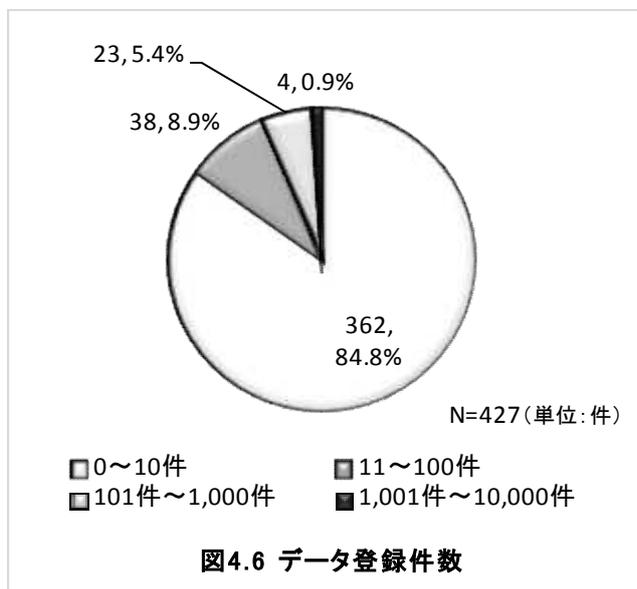


データ登録の有無を館種ごとに示した図4.5をみると、全体として各館種ともに「すべて登録している」館は少なく、「一部を登録している」「登録していない」の割合が大きい。

とくに「登録していない」という回答が多い館種は、公共図書館（市町村立）80.8%（156館）、大学図書館72.3%（68館）の二つである。参加館の大半を占めるこの二つの館種において、データ登録が少ないという状況が把握できる。

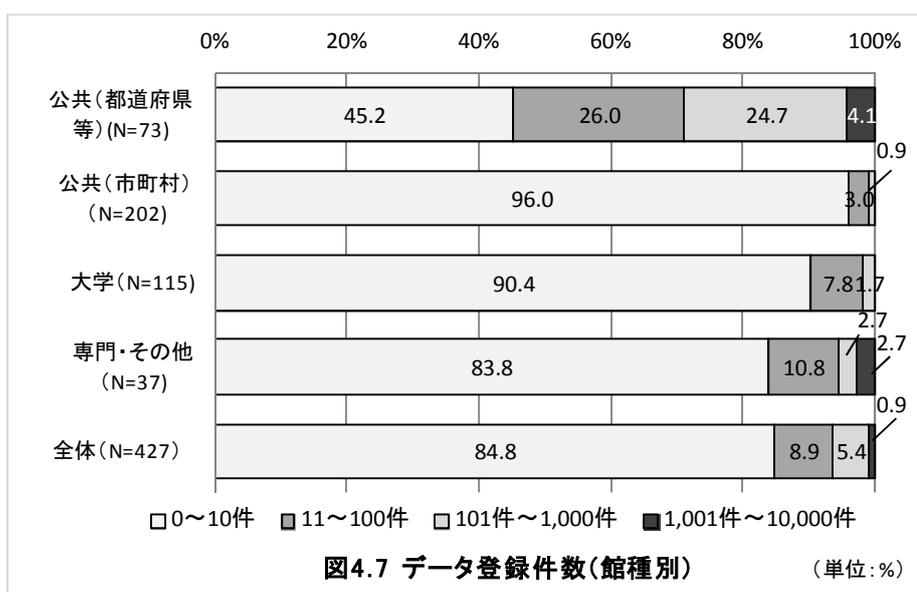


以上のことから、レファ協へのデータ登録を支えているのは一部の館であることがわかる。



さらに、レファ協への「データ登録件数」を確認した。データ登録件数を示した図 4.6 では、登録件数が 0～10 件に回答が集中している（362 館（84.8%））。

これを館種別に表した図 4.7 をみると、公共図書館（都道府県・政令指定市）では 11 件～100 件および 101 件～1,000 件への回答の割合が全体に比べて大きく、1,000 件以上のデータを登録している館の割合も他の館種に比べて多い。しかし、他の館種では 0～10 件に回答が集まっており、登録件数は少ないといえる。



このように、ほとんどの館はレファ協へデータを登録する件数が10件以下であり、公共図書館（都道府県・政令指定市）が比較的データ登録に貢献しているが、総体的にデータ登録の件数は少ないという現状が確認できる。

## 4.2 分析と考察

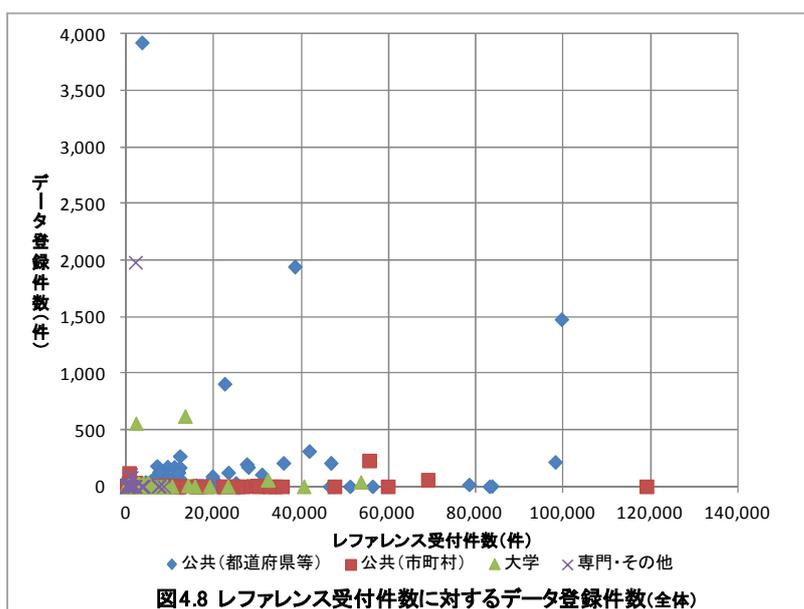
参加館アンケートの結果から、参加館におけるレファ協データの登録は少なく、その一方で、一定のレファレンス事例（受付件数）は存在しており、その一部が記録として残されていることが確認された。レファレンス事例（記録）があるのに、なぜレファ協へのデータの登録がなされないのか、その原因について検証する。

レファ協へのデータ登録はレファレンス事例と、記録が土台となる。

そこで、「レファレンス受付件数」、「レファレンス記録件数」、レファ協への「データ登録件数」を対比して分析と考察をおこなった。

### 4.2.1 「データ登録件数」と「レファレンス受付件数」

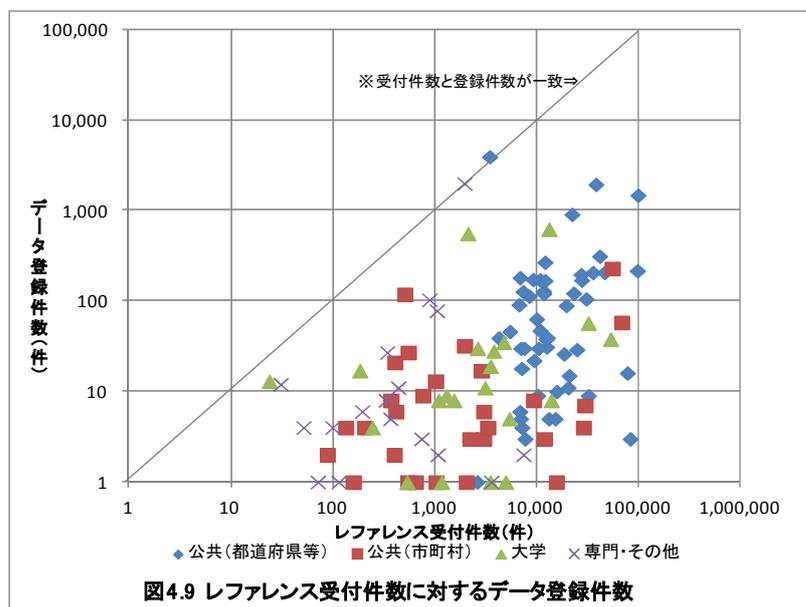
レファレンス事例の受け付けはレファ協へのデータ登録の基盤であり、各館のレファレンス受付件数がレファ協へのデータ登録の件数を左右する一つの要因であると考えられる。



受付件数が多い館は登録件数も多いのか、この点について、縦軸を「データ登録件数」、横軸を「レファレンス受付件数」とする図4.8で検証した。

全体的にも、また館種別にも、レファレンス受付件数に比例してデータ登録件数が増えるという明らかな傾向はみられない ( $r=0.157$  ,  $p<0.05$ )。

原点付近に分布が密集しているため、両対数の図 4.9 を作成した。

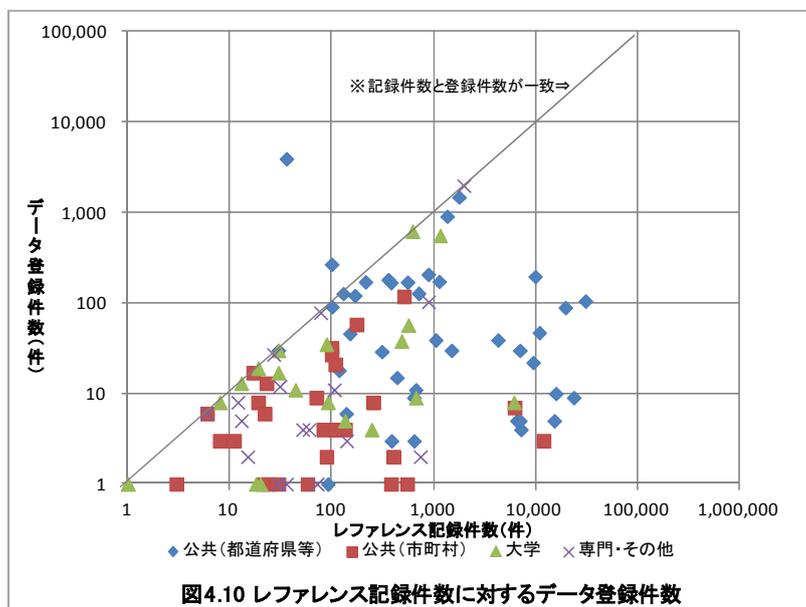


結果として、回答館の多くでは、受け付けたレファレンス事例のうち、レファ協へ登録される事例データは限定されており、レファレンス受付とデータ登録の間の件数上の相互の連関は低いことがわかる。

このことから、レファレンス受付件数の多寡が、レファ協へのデータ登録がなされない主たる要因であるとの判断はしがたいと考える。

#### 4.2.2 「データ登録件数」と「レファレンス記録件数」

レファ協へのデータ登録に際して、レファレンス事例の記録があれば、データ入力の手作業がスムーズにできることが想定される。

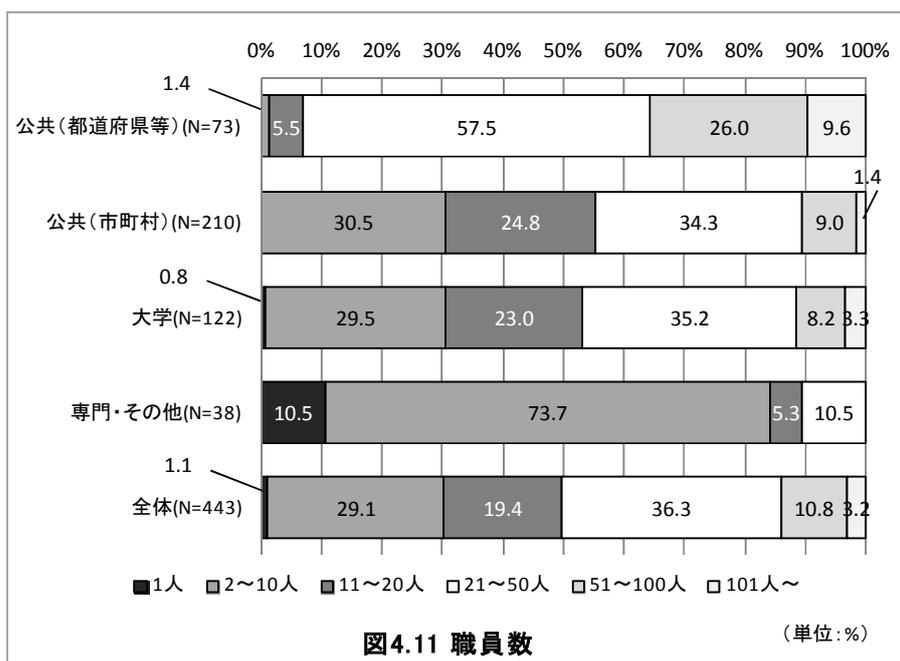


そこで、記録がどの程度データ登録へ移行されているのか、記録が多ければデータ登録も多いのかについて、「データ登録件数」と「レファレンス記録件数」の比較をおこなって確認した(図4.10)。「レファレンス記録件数」が多い館ほど「データ登録件数」が多いと仮定したが、図からはそのような傾向はみられない。全体として値は広く分布しており、記録件数と登録件数の間にほとんど相関はみられない。 $(r=-0.004, p=0.927)$ なお、図の対角線上にある数件のプロットは、すべての記録をレファ協にデータ登録している館である。(対角線よりも上に2件のプロットがあり、回答館の誤りであると考えられるが、アンケート調査の結果として集計された基本データをそのまま反映させている。)

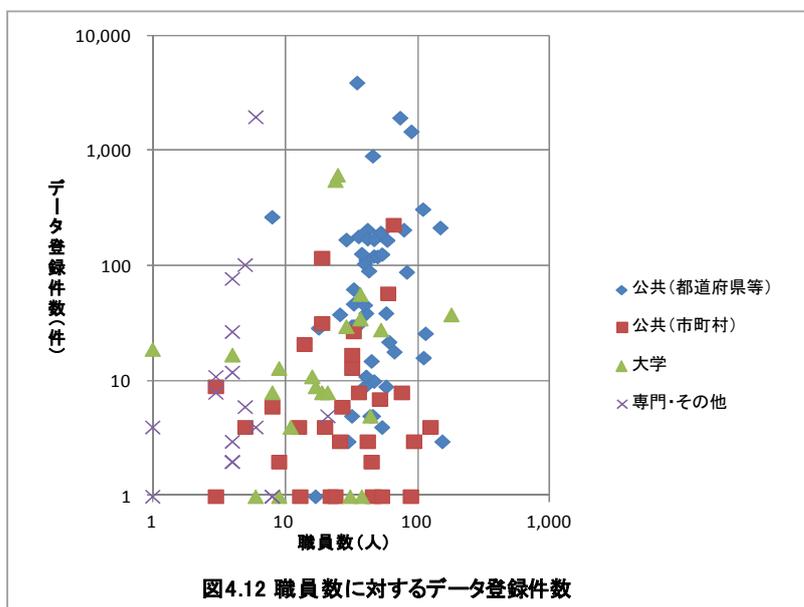
このようにレファレンス事例の記録があっても、必ずしもデータ登録がなされるわけではなく、レファレンス記録の件数がデータ登録の件数に大きく関係しているとはいえないことがわかる。逆に、記録があってもデータ登録件数に十分反映されているとは限らず、参加館によっては作業上の連関が低い状態にあると考えられる。

#### 4.2.3 「データ登録件数」と「職員規模(職員数・担当者数)」

レファ協への「データ登録件数」と、回答があった館の職員規模との関係性についても確認した。まず職員数について示した図4.11から、参加館には様々な規模の図書館が混在していることがわかる。とくに専門図書館の職員数「1人」の割合の高さは特徴的である。



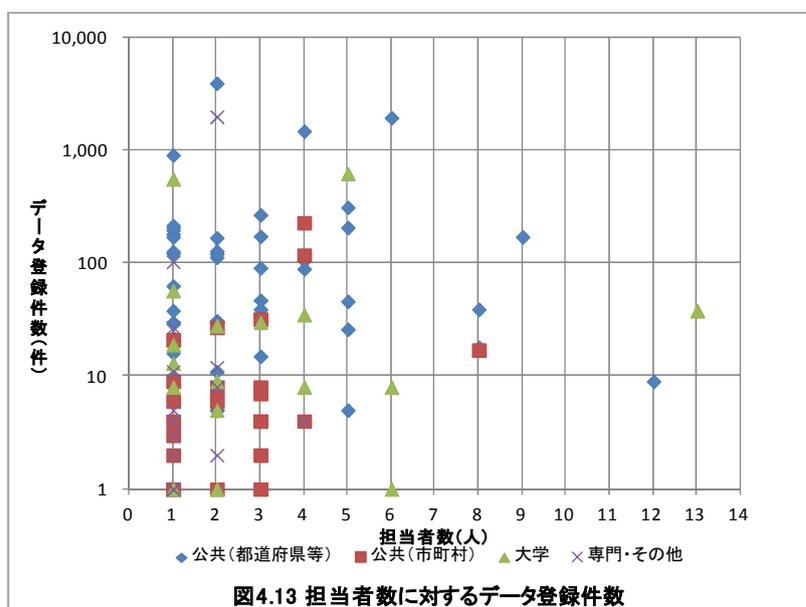
次に、図 4.12 で「データ登録件数」と「職員数」の項目間の比較を試みたが、この二項目について、ほとんど相関はみられない ( $r=0.091$  ,  $p=0.055$ )。



職員数の多い館ほどデータ登録件数が多いわけではなく、職員数が少なければ登録件数が少ないわけでもない。図書館の規模（職員数）の違いが、レファ協へのデータ登録がなされないことの直接的な原因であるとはいえない。

また、「データ登録件数」とレファ協の「担当者数（設問「レファ協の担当者は決まって

いますか」(回答合計 260 館)との対比もおこなった。データ登録をおこなう担当者の人数が多ければデータ登録の件数も多くなると仮定し、担当者の人数と登録件数を図 4.13 にした。



しかし、図からデータ登録件数と担当者数の有意な関連は認められない ( $r=0.096$  ,  $p<0.05$ )。レファ協担当者の人数がデータ登録の件数に及ぼす影響は低く、担当者の配置人数によって、回答館(参加館)におけるデータ登録が左右されているとはいえない。

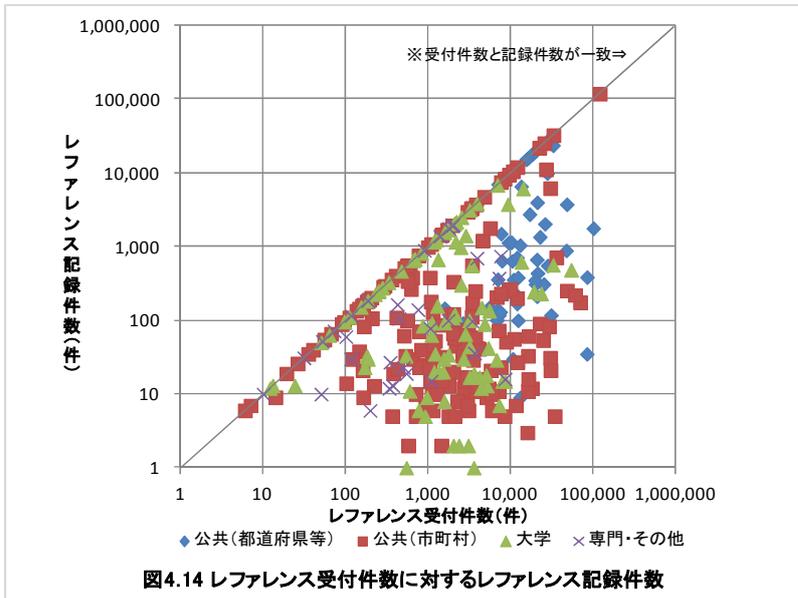
#### 4.2.4 「レファレンス記録件数」と「レファレンス受付件数」

「データ登録件数」と「レファレンス受付件数」および「レファレンス記録件数」、さらに「職員規模」についてそれぞれの項目を対比してみたが、有意な相関はみられず、いずれもレファ協へのデータ登録がなされない原因と断定することはできなかった。

その一方で、レファレンス事例や記録の数に比べてデータ登録(件数)は限られ、記録があっても登録に結びついていない館が多く存在していることがわかった。

また記録については、4.1.2.3のとおり一部のレファレンス事例(受付件数)しか記録されていないことから、そこには「記録する事例を選ぶ」という参加館(担当者)のなんらかの判断(扱い)がおこなわれていることが推測できる。

そこで各館が受け付けたレファレンス事例(受付件数)のうち、どの程度が記録されているのかを知るために、「レファレンス受付件数」と「レファレンス記録件数」について図 4.14 で比較してみた。



「レファレンス受付件数」が多い館は「レファレンス記録件数」も多いことが考えられるが、図のとおり両者の間に相関が認められた ( $r=0.505$  ,  $p<0.05$ )。しかしこの相関は高いものではなく、受け付けた事例をそのまま記録している館(図の対角線上のプロット値)とそうでない館(対角線より下のプロット値)に分かれている。

後者については受付件数に比べて記録件数がかなり低い館も含まれており、記録の扱いが参加館によって異なっていることがわかる。回答があった館の中には「クイックレファレンス等の簡単な質問は記録しない」というような、記録するレファレンス事例を選択する館が少なからず存在していることが推測できる。

ここで注目したいのは、レファレンス受付件数や記録件数より、実際にレファ協のデータとして登録される件数が少なく、しかもレファレンス受付件数と記録件数の相関に比べ(図 4.14)、両者と登録件数の連関が極めて小さいことである(図 4.9、4.10)。これは参加館におけるレファレンス受付および記録の作業がレファ協への登録作業にあまりつながっていないことを示唆している。

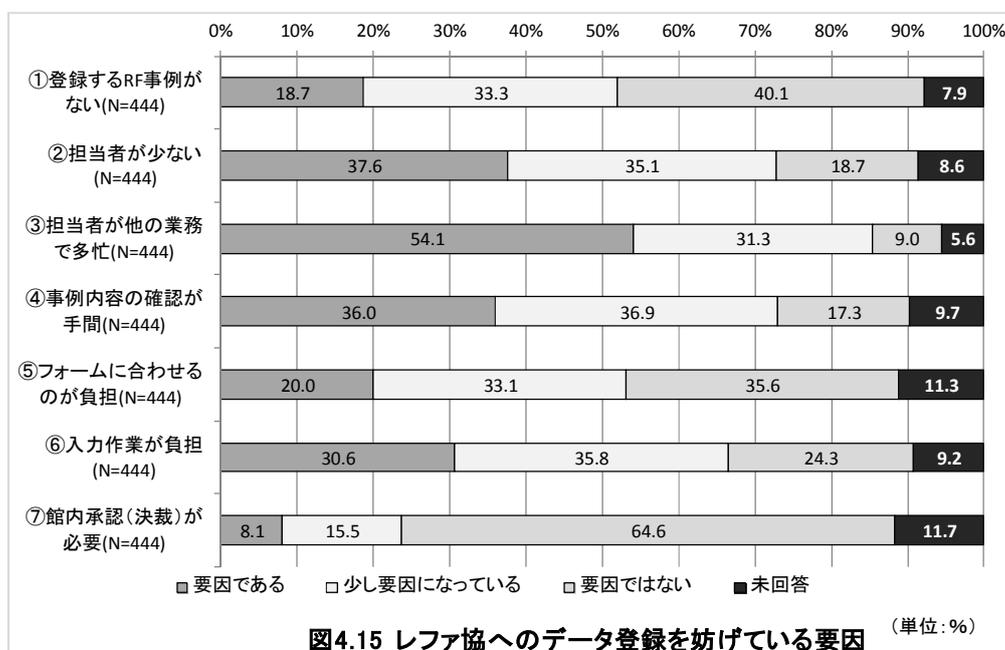
これらの分析からデータ登録に関する問題は、レファ協へのデータ登録が選択的で限定的であること。また、レファレンス受付・記録とデータ登録相互の関係性(相関)の低さから、レファ協へのデータ登録が各館の業務として明確に位置づけられていないということ、そして各館にあるレファレンス事例はレファ協のデータとしては十分に登録の作業がなされていないことが推測できるという点である。

### 4.3 レファ協への事例登録における問題

参加館アンケートの分析と考察から、レファ協へ登録されるデータは限られ、受付と記録の件数に比べてこれらと登録件数の間の関係性（相関）が低いという問題が認められた。さらにこの問題と参加館におけるレファ協へのデータ登録に対する業務上の位置づけが曖昧であることとの関連が察知された。これらの問題が参加館（担当者）の意識の上でも、データ登録がなされない原因として認識されているのか？

そこで参加館アンケートの「登録を妨げている要因」の集計結果を用いて、この点について確認した。

#### 4.3.1 データ登録を妨げている要因



アンケートの設問「レファ協へのレファレンス事例の登録にあたって、障害（問題）になっているものがあるでしょうか？（登録を妨げている要因）」の集計結果を図 4.15 に示した。

この設問の選択肢は7つあり（複数回答）、データ登録を妨げている「要因である」との回答の割合が高い順に示す。

最も高いのが「③担当者が他の業務で多忙」54.1%（240館）、次いで「②担当者（職員）が少ない」37.6%（167館）と「④（データ登録に先立つ）事例内容の確認が手間」が36.0%（160館）でほぼ同程度、さらに「⑥（データの）入力作業が負担」30.6%（136館）が続き、「⑤（データをレファ協の入力）フォームに合わせる作業が負担」20.0%（89館）と「①

登録する（ような）レファレンス事例がない」18.7%（83館）となっている。「要因である」に「少し要因になっている」を合わせても、ほぼ同等の結果がみられる。

結果全体をとおして、参加館（担当者）における職員数の少なさ等の忙しいという意識がデータ登録を妨げる大きな要因であることがよみとれる。

ただし、これらのうち「④事例内容の確認が手間」「⑥入力作業が負担」を要因とする回答には、レファ協へのデータ登録に対する作業への負担等、単なる物理的な忙しさとは異なる要素との関連が考えられる。

また、「③担当者が他の業務で多忙」を要因とする回答には、その参加館（担当者）において「レファ協」へのデータ登録が意識されておらず、登録への取り組みが業務として明確には位置づけられていないことを示していると考ええる。

また、「①登録する（ような）レファレンス事例がない」との回答には、レファレンス事例があってもそれをレファ協のデータとしては登録しないなんらかの判断の存在がうかがえる。

この項目への「要因である」との回答は7項目中6番目であり、データ登録を妨げる大きな要因として意識されているとはいえない。しかし、この回答には「レファ協」へのデータとして登録すべきレファレンス事例で「あるのか・ないのか」、レファレンス記録における事例の選択に共通した、担当者もしくは当該館によるレファレンス事例を選択しようとする判断・選別への意識との関連性が類推される。

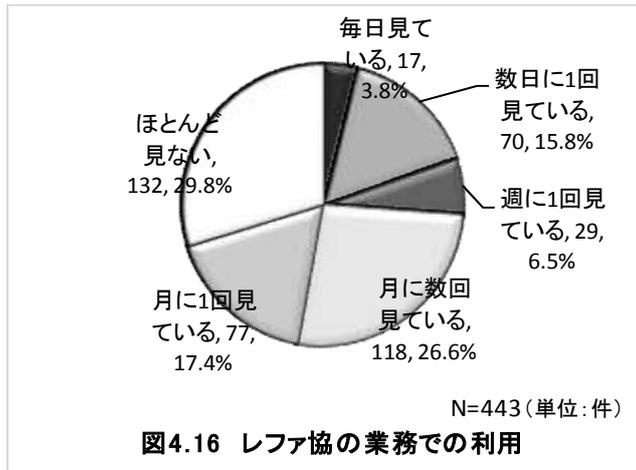
このように「レファ協」へのデータ登録を妨げている要因として、参加館（担当者）における、業務の繁忙さおよびデータ登録にあたっての作業への負担が大きな要素であるといえる（業務負担）。

ただし、これらとは別に、参加館においてデータ登録が業務として明確に位置づけられていないこと（業務方法）、そして、担当者（図書館）の事例を選択しようとする判断・選別への意識の存在が（選択意識）、データ登録を妨げる要因と関連していることが推測される。

#### 4.3.2 レファ協の業務上での活用の程度

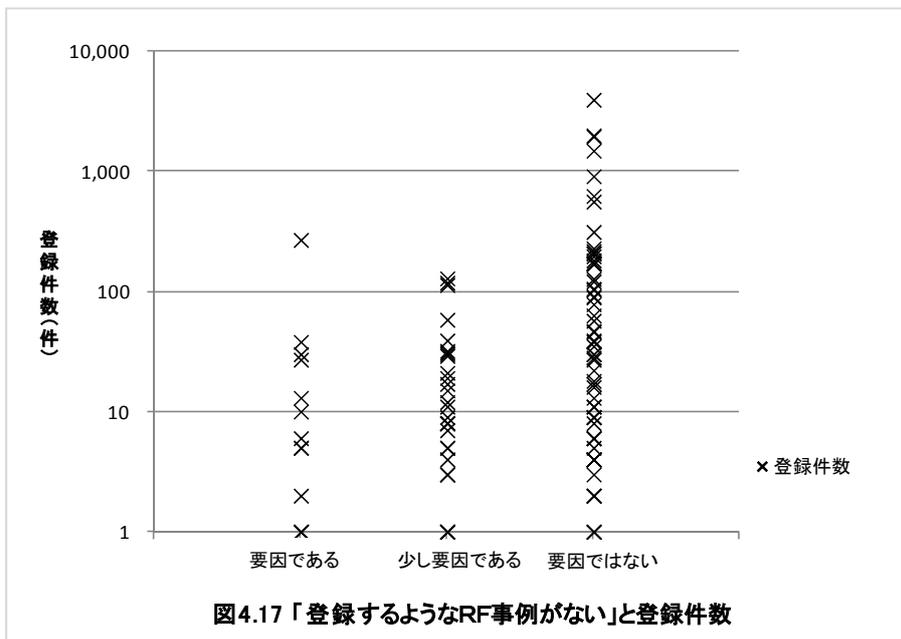
レファ協へのデータ登録を妨げている要因のひとつとして、参加館におけるデータ登録の業務上での位置づけとの関連性がみられた（業務方法）。この点について、参加館アンケートの「レファ協のデータベースの業務への活用について」から、参加館におけるレファ協の業務・サービスへの利用について確認した。

集計結果をまとめた図 4.16 では、「ほとんど見ない」、「月に数回見ている」、「月に1回見ている」への回答の割合が大きく、利用頻度の低い回答が全体の70%以上を占めている（回答館合計443館）。各館におけるレファ協の業務・サービスへの活用は少ない。



これはレファ協へのデータ登録業務と直接関係するものではないが、参加館においてレファ協が積極的に活用されていない状況を示すものである。

#### 4.3.3 事例の選別とデータ登録件数および受付件数



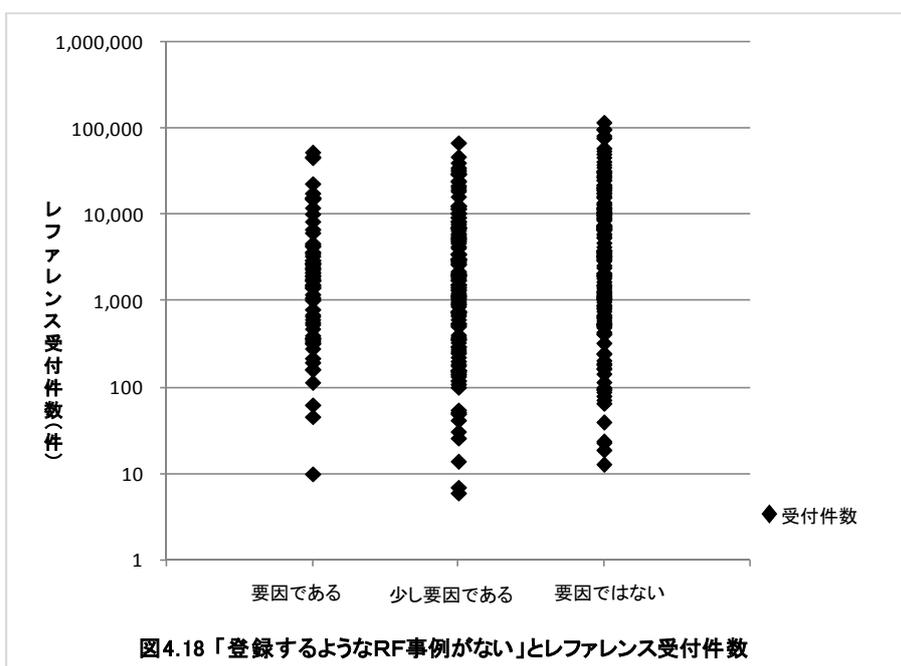
最後に、事例の選別・判断という意識が、データ登録にどのような影響を与えているのかをみるために、4.3.1の「①登録する(ような)レファレンス事例がない」への回答結果と「データ登録件数」の項目間で比較をおこなった。図4.17は「登録するレファレンス事例がない」ことがデータ登録を妨げている要因であるとする館とそうでない館の登録件数を比べたものである。

図をみると「要因である」と答えた館は、「要因ではない」と答えた館よりも比較的登録件数が少ない。また、「要因である」と答えた館の登録件数は「0件」が多い（図示省略）。

このように「登録する（ような）レファレンス事例がない」ことがデータ登録を妨げる要因としている館は、データ登録の件数が少ない傾向にある。自館で受け付けたレファレンス事例に対して当該館が「レファ協」に登録すべきではないと判断する場合には、データ登録がおこなわれにくいという傾向が認められる。登録すべき対象ではないというレファレンス事例に対する判断・選別への意識が、データの登録を抑える要素のひとつであることが考えられ、さらにスコープを絞った分析が必要である。

また、「登録する（ような）レファレンス事例がない」の回答とレファレンス受付件数を対比し、図4.18に表した。図では「要因である」館と「要因ではない」館のレファレンス受付件数は、ともに「100件」以上の範囲を中心に、その値が広く分布している。

この図にみられるように、「登録する（ような）レファレンス事例がない」との回答館にも一定数のレファレンス事例が存在していることが確認できる。しかし当該館では、レファ協には「登録するようなレファレンス事例はない」と回答していることから、データ登録以前にレファレンス事例を選択しようとする図書館（員）の意識が働いていることが推測できる。



事例に対する選別への意識は、レファレンス記録、さらにはレファレンス事例の受け付けにおける、なにをもってその対象とするのかという判断（意識）にも通じる。

この事例選択への意識については、参加館の担当者にヒアリング等で確認する必要があるが、「クイックレファレンス等の軽微な質問はレファ協へのデータに相応しくない」とか、

「この程度の回答でレファ協に載せるのは避けたい」、あるいは「受け付けた事例をそのままなんでもデータとして登録すべきではない」といった、レファ協へのデータ登録に対する担当者（図書館）がもつ遠慮や理由づけ等のある種のネガティブな感覚や志向が含まれている。それが登録する事例を選択するという意識に関わっていることが考えられる。

#### 4.4 まとめ

本章では、レファレンス事例データベースの協同構築事業における、レファレンス事例データ登録の現状と問題点について、レファ協を対象にして、参加館アンケートの結果に基づく分析と考察をおこなった。その要点は次の三点である。

1. 参加館のレファ協へのレファレンス事例データの登録は少ない現状にある。ただし、レファレンス事例や記録はあることから、大多数の参加館はそれらをデータ登録していないことが推測できる。

2. 参加館の多くが事例があってもレファ協への登録をおこなわない要因について、データ登録件数と、レファレンス受付件数、レファレンス記録件数を対比して分析したが、これらの間に高い相関はなく、データ登録がなされない原因は見出せない。しかしレファ協へのデータ登録は選択的で限定されており、受付件数と記録件数の関係に比べて、両者と登録件数の関係性（相関）が低いことから、多くの参加館では業務としてのレファ協へのデータ登録の位置づけは曖昧であり、登録の作業が十分にはおこなわれていないことが推測できる。

3. データ登録を妨げている要因として、(1)参加館における業務の繁忙さやデータ登録にあたっての作業上の負担。(2)各館におけるデータ登録に対する業務上での位置づけ、が大きな要素だとみられる。さらに、(3)担当者（図書館）には登録すべき事例を選択しようとする意識が存在し、登録が進まない原因はこの意識との関連性が考えられる。なお、事例「選択」への意識には、登録すべきではない事例を峻別しようとする担当者のある種の感覚や志向の存在が推測される。

以上、レファ協へのデータ登録に関する一連の分析と考察から、登録を妨げる要因として、業務の繁忙さやデータ登録上の負担とともに（業務負担）、業務上でのデータ登録の位置づけ（業務方法）、さらにこれらとは別に、担当者の事例「選択」への意識（選択意識）との関わりが推測できることについて認識できた。

この研究では、データ登録に関わる現状と問題点の把握とともに、その認識に基づくデータ登録の促進も目指している。データ登録を妨げる要因として、業務の忙しさ等の物理的な要因や業務上での登録の位置づけの他に、担当者の事例「選択」への意識に注目して検討することは、レファ協へのデータ登録を促進するひとつの手がかりにつながることを

期待できる。

登録を妨げる要因である業務負担、業務方法、選択意識のうち、仕事の忙しさなどの業務負担については、人員の不足や財源の減少といった、現在、図書館全体が直面しており、レファ協の枠組みだけでは本質的に解決が困難な問題を含んでいる。また業務上でのレファ協への登録の位置づけに関する問題である業務方法についても、参加館がレファ協自体をどのように位置づけているのかによってレファ協へのデータ登録を前提とする作業を当該館において業務化することが難しい場合もあるであろう。ただし、この業務負担と業務方法についてはレファ協が備えるデータベースシステムとしての機能を利用して対策を講じることが考えられる。それはレファ協を参加館における各館のローカルシステムとして運用することである。レファ協へ登録する事例データは自館レベル・参加館レベル・一般公開レベルの3つの公開レベルが用意されている。そこでこの自館レベルでのデータ登録に主眼を置き、レファ協を各館のローカルシステムとして活用して自館システムとの統合を図ってゆく。そうすることで、業務におけるデータ登録の負担をある程度軽減および吸収し、さらに業務としてのデータ登録への体制を形成することも可能となろう。また現在自館で独自のシステムを運用している館では自館のシステムとレファ協への二重のデータ登録作業やデータの移行、および自館システムの維持管理などにかかる手間やコストが低減される。レファ協のシステムが各館のローカルシステムとして活用されることによって、レファレンスの受付・記録・回答という業務に自館業務と一体化したレファ協へのデータ登録のよりスムーズな取り組みが組織的に確立されよう。同様に紙ベースでレファレンス記録をおこなっている館についても業務負担や業務方法の改善が期待できる。このレファ協の各館のローカルシステム化については、参加館の自館システムの現状やレファレンス記録の取り方などについての状況、またレファ協側でのシステム改変などについての検討も必要であるが、レファ協のシステムと自館のシステムを統合し、そこから各参加館の協同データベースとしてのデータ登録への協力を促すという、ひとつの解決の方向が見出せるものとする。

一方で担当者の事例を選ぼうとする選択意識についてはこれらとは異なる次元での検討が必要である。この選択意識については、具体的にはどのような意識として担当者のなかに存在し、それがいかなるメカニズムによって起こるものであるのか。登録を妨げる要因としてその実態が全くわからない意識であり、詳細に検討しなければならない対象であるとする。また業務方法の問題においてみられたように、登録をはじめとしてレファ協への協力体制は各館において明確に位置付けられているわけではない。例えばレファ協になにを登録するのかについてもはっきりしていない館は多く、担当者の判断に任されているという状況にあることが考えられる。つまりレファ協へのデータ登録が担当者個人の意識に左右されているケースは少なくないと推測される。このような観点から担当者レベルにおける選択意識に焦点を絞った検討が必要であり、登録を妨げる要因として考えられる担当者の選択意識に対処するためには、まずは担当者に存在する事例「選択」の意識につい

て、その中身を検討することが不可欠であると考ええる。

この検討には、各館の情報サービス業務におけるレファ協へのデータ登録の体制と、とりわけその業務に携わる担当者個人の登録に対する意識を中心にして、さらに踏み込んだ実態の把握が必要である。

レファ協のレファレンス事例データはウェブ上に公開されているが、一般ユーザのレファ協へのアクセスはインターネットの検索エンジンから導かれることが多いと考えられる。この点との関わりとして、「レファレンス協同データベースの登録公開データの可視化を向上させ、認知性の向上を図ることが第一歩ではないか。そのためにも、当面はレファレンス事例の質的精査主義よりも、単純な事実調査事例等も積極的に登録をおこなう『戦略』が必要ではないだろうか」との意見もある<sup>2</sup>。

受け付けたレファレンス質問のすべてをそのままレファ協に事例データとして登録する。担当者を中心にして、各参加館において、このような体制はまだ十分にはとられていないと考えられる。

とくにレファレンス事例の「選択」への意識については、担当者個人のどのような意識がレファレンス事例の選択につながっているのか、「データ登録しない」という判断がどういった意識により起こるのか、そもそも担当者はどのような意識をもちデータ登録をおこなっているのか。レファ協への事例データ登録に対する担当者の意識を中心に、具体的な検証を重ねることが課題であろう。

本章における分析と考察によって得られた認識をふまえて、レファ協担当者を対象とする意識調査の実施と分析、担当者研修会における研修プログラムの効果の測定等をおこなう、さらなる検討を加える必要がある。

レファ協へのデータ登録に関する考察を軸に、レファレンス事例データベースの協同構築事業におけるデータ登録に関して、担当者の意識構造について検討する意義は大きいと考える。

## 注・引用 文献リスト

---

<sup>1</sup> 国立国会図書館レファレンス協同データベース「第8回レファレンス協同データベース事業フォーラム・配布資料」.

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/forum\\_8.html](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/forum_8.html), (参照 2013-3-12)

<sup>2</sup> 川瀬綾子, 北克一「レファレンス協同データベースの課題-都道府県立、政令指定市立、公共図書館を中心に-」『情報学』9(1), 2012, p. 117.

## 第5章

レファレンス事例データベース協同構築事業における事例  
データ登録に対する担当者の意識に関する考察

本研究では、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」、レファ協を対象として、データベース事業の現状とそこにおける問題点について、事例データの登録を中心に、検討をおこなってきた。

前章までで得られた検討結果に基づいて、本章では、レファ協に参加している図書館の担当者が、どのような意識をもってレファレンス事例の登録の作業にあたっているのか、事例を「選択」しようとする意識との関連性を含めて、レファ協の担当者レベルにおける検討として、登録に対する担当者の意識の構造について考察する。

## 5.1 レファ協への登録と担当者の意識：A 参加館における状況から

レファ協に対する担当者の意識について把握するために、まず、2012年11月にある参加館においてヒアリングをおこない、登録に対する担当者の意識について確認した。

この参加館ではレファ協へのデータの登録が堅調で、2005年1月に参加館として加入、以来、一定の事例データの登録を継続しておこなっている。なお、この参加館は、十数の学部、学生数50,000人超の総合大学の図書館である。<sup>1</sup>

情報サービスの体制は、レファレンス課として課長以下、正規職員が5人、うち情報サービス担当が3人（課長を含む）とILL担当の2人に分かれる。なお、当該館では図書館業務の委託契約をおこなっており、閲覧部門を含めて業務委託契約スタッフが約20人常駐、このうち約4名が順次交替して情報サービスの業務に当たっている。委託スタッフは、カウンターでのレファレンス事例の受付業務を含めてバックオフィスおよび書庫受付等の業務にも従事している。レファレンス事例の受付業務については、利用者からの質問の受け付けから回答の探索および提供、さらにはレファレンス記録の作成に至るすべての業務を正規職員と同じように扱っている。

レファ協への事例登録は3人の正規職員がおこなっている。参加館としてレファ協へデータ登録をおこなう際に、初期の段階では受け付けた質問について一定の手間や多様な情報源に基づいて回答した事例を選び登録していたが、現在ではクイックレファレンスなどの様々な事例を幅広く登録するようになっている。

レファ協へのデータの登録の前提となるレファレンス記録については、先ず事例受付の段階で「統計表」として質問種別（利用案内・事項調査・所蔵調査）および質問（簡単な内容と回答）等を記録。さらにこれとは別に、受付事例ごとに定形の「レファレンス記録票（用紙）」（受付日・質問内容・応対方法・案内文献・使用ツール・サイト・キーワード等を内容とする）が作成されている。なお、事例を受け付けた担当者が交替する場合にはその引き継ぎをも含めるかたちで、職員ならびに委託スタッフによる複数の担当者が協同して、一つの記録票として作成している。またこの記録票は、レファ協へのデータ登録も念頭に様式化されており、記録票（用紙）への記入を省いて、直接、レファ協へ事例データの登録をおこなう場合もあるという。そもそもこの図書館では、情報サービスに関わる

自館独自のデータベースシステム（記録システム）を採用せず、レファ協のデータベースをそのままローカルシステムとして活用している。記録票（用紙）の受付事例を自館システムにデータ化する過程を経ることなく、レファ協データベースへそのまま自館の事例をデータ入力する体制を採用している。

そして、この参加館には、レファ協を含めた情報サービスに係る業務に関して、職員さらには委託スタッフ全体に亘る、次のようなコミュニケーションの手段が存在している。まず、レファレンス課正規職員（5人）による業務ミーティングが二週間に一回程度開催され、ここでは情報サービス業務全般についての意思疎通が図られている。これらとは別に日常的なコミュニケーションの手段として、レファレンス課の情報サービス担当の3人の正規職員間での細かな引き継ぎおよび打ち合わせ、加えてメーリングリストや回覧資料を活用した連絡・報告が図られている。このうち、とくに回覧資料は、新たな受付事例とそれへの回答、さらにはレファ協への登録事例等の具体的な内容を、正規職員のみならず委託スタッフ全員がジョブローテーションのなかで受付業務を担当する際に閲覧するかたちになっている。

また、同館では館内全体の一種のコミュニケーションツールとしてレファ協の積極的な活用をすべての職員およびスタッフに促している。とくに情報サービス関連の業務については、レファ協をローカルシステムとして活用し、館内外のあらゆる登録事例を閲覧すること、また同館が登録する事例のみならず他館が登録した事例についても日常的に業務へ利用することが推奨されている。例えば、レファ協の事例データの更新および新規公開情報等に関わる配信にはすべて目を通すよう呼掛けられている。

この参加館は、現在、レファ協に継続して積極的にデータ登録をおこなっている参加館の一つである。注目したいのは、当該館においても、当初は、調査に手間や時間を要し、様々なレファレンスツールを用いて回答した複雑な事例を選ぶケースが多かったという状況がわかったことである。

レファ協へのデータ登録を妨げる要因としては担当者の事例「選択」への意識（選択意識）との関係が推測された（4.4）。そこで登録に対する担当者の意識の詳細な把握を目的として、本節では、まず、ある参加館におけるレファ協へのデータ登録を中心に、レファレンス事例の受付に関わる業務の実情をみることによって担当者の意識について確認してみた。するとレファ協への登録が活発な参加館であっても、レファ協へ参画した当初の担当者の意識には、登録するレファレンス事例を選択しようとする状況がみられた。

このことから、レファ協へのデータ登録に対して、担当者の意識のなかに、登録すべき事例を選択しようとする意識が存在するケースがあることが確認できる。

この参加館の担当者にみられた事例を選ぼうとする意識は、他の多くの担当者にも共通するものであるのか。また、この事例「選択」への意識とともに、レファ協のデータ登録に対して担当者はどのような意識をもって作業にあたっているのか。レファ協への登録に関する参加館全体の担当者の意識について具体的に検討する必要がある。

## 5.2 レファ協「担当者アンケート」について

前節では、ある参加館における担当者の意識として、事例「選択」に関わる意識が存在することについて確認した。そこで、本節では、この事例「選択」の意識を含めて、広く参加館の担当者の登録に対する意識の構造について、担当者に対して実施したアンケート調査の結果に基づき検討をおこなう。

レファ協では、毎年、「レファレンス協同データベース事業担当者研修会」（以下、「担当者研修会」という。）を開催している。

この担当者研修会は、国立国会図書館レファレンス協同データベース事業事務局が、主にレファ協の業務を新たに担当する参加館の図書館員を対象に、一年に一回、参加各館から参加者を募って実施しているものである（ただし、担当者研修会への参加は、当該館およびその担当者からの申し出に基づいており、参加者のすべてが新たな担当者ではない）。担当者研修会においては、筆者自身も講師として、レファ協の目的や意義、経緯と現況、事例データの検索や登録に関わるデータベースの基本的な使い方等の解説をしている。加えて各館で実際に受付けたレファレンス事例を参加者に事前に事例データとして登録してもらい、研修会当日に登録した事例データの内容についての講評と助言等をおこなったうえで、グループ単位での討議と発表等を実施している。これらの研修内容を通じて、レファ協の業務への活用を促すだけでなく、一般ユーザの利用にも配慮した事例データ登録の重要性を強調し、事例の軽重に関わらずクイックレファレンス等を含めた多様な事例データの登録をおこなうよう啓発している<sup>2</sup>。

国立国会図書館レファレンス協同データベース事業事務局と筆者は、この担当者研修会において、2012年度および2013年度の受講者を対象として、レファ協「担当者研修会・参加者アンケート」（以下、「担当者アンケート」という。）を実施した。このアンケートはレファ協への事例データの登録に際して、担当者が「(事例データの)登録を妨げている」と考える要因と、事例データ登録に係る担当者の意識の把握、等を目的とした質問紙による調査である。なお、このアンケートは筆者が中心となって企画提案したものであり、質問項目等についても基本的に筆者自身が立案したものである。

アンケートは研修会当日の研修開始前の事前アンケートと、研修会終了後約3か月を経過した時点の事後アンケートというかたちで2回実施した。なお、研修会およびその内容が担当者の意識に与える効果について確認するために、事前アンケートと事後アンケートに同じ設問を含めた。

両年とも、事前アンケートは質問紙を研修会場で直接配布してその場で回収し、事後アンケートは電子メールまたはウェブフォームで回答を受理する方法をとった。アンケートの実施期間および回収状況については次のとおりである。

なお、2年間同じ調査を実施したのは回答者による偏りを避けるためである。

- ・2012年度アンケート 実施期間：事前アンケート2012年6月6日（関西会場）・19日（東京会場）、事後アンケート2012年9月14日～25日、回収結果：対象者67人（事前・事後アンケートとも）、回答者は事前アンケート67人・事後アンケート61人、回収率はそれぞれ100.0%・91.0%である。
- ・2013年度アンケート 実施期間：事前アンケート2013年6月20日（関西会場）・7月4日（東京会場）、事後アンケート2013年9月17日～10月3日、回収結果：対象者64人（事前・事後アンケートとも）、回答者は事前アンケート64人・事後アンケート56人、回収率はそれぞれ100.0%・87.5%である。

本稿の「付録1」に、「レファレンス協同データベース事業 第9回担当者研修会・参加者アンケート（2013 抜粋）」として調査で用いた質問紙を掲載している。

### 5.3 アンケート結果と分析

レファ協への事例データの登録について、担当者はどのような意識を抱いているのか。以下、担当者アンケートの結果から、関係する集計結果についての確認と分析をおこなう。

#### 5.3.1 レファ協への関わり方

はじめに、担当者はそもそもレファ協をどの程度認知しており、事例データの登録を含めて日常の業務のなかではどのように使っているのかという「担当者のレファ協への関与の度合い」についてみてゆく。

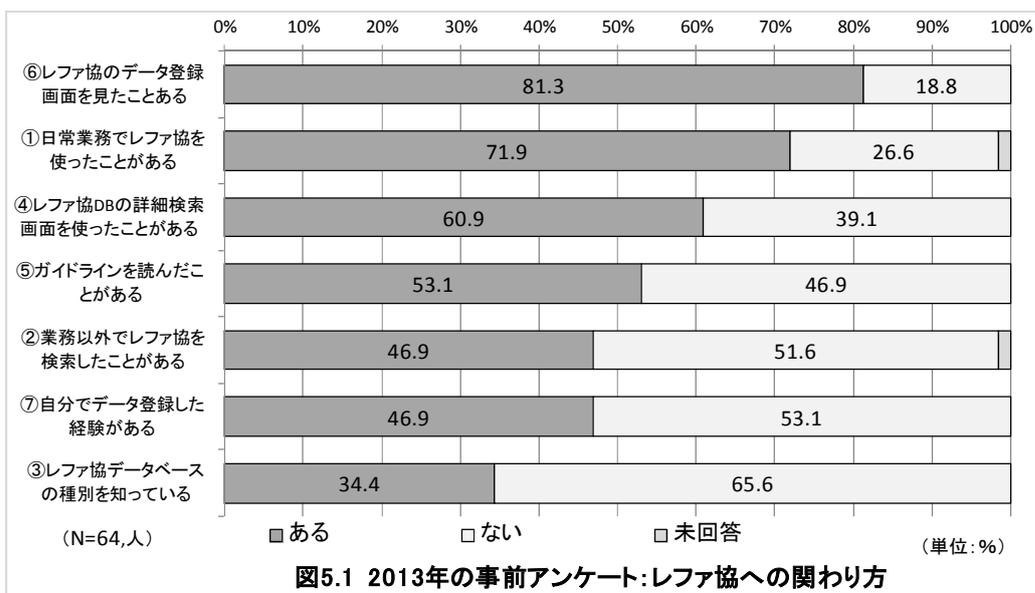
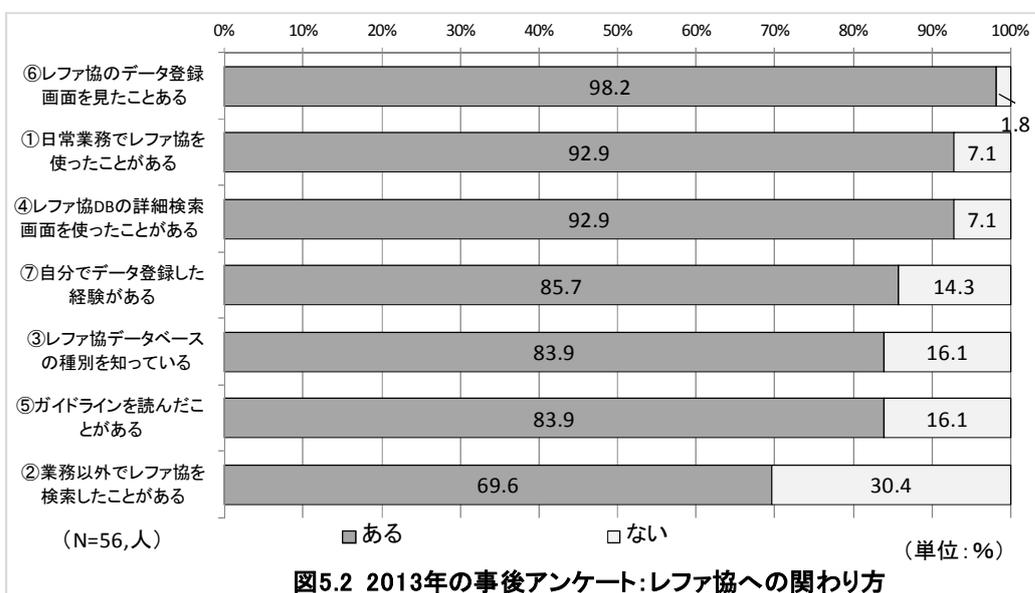


図 5.1 は、2013 年の事前アンケートにおいて担当者のレファ協への関わり方について①

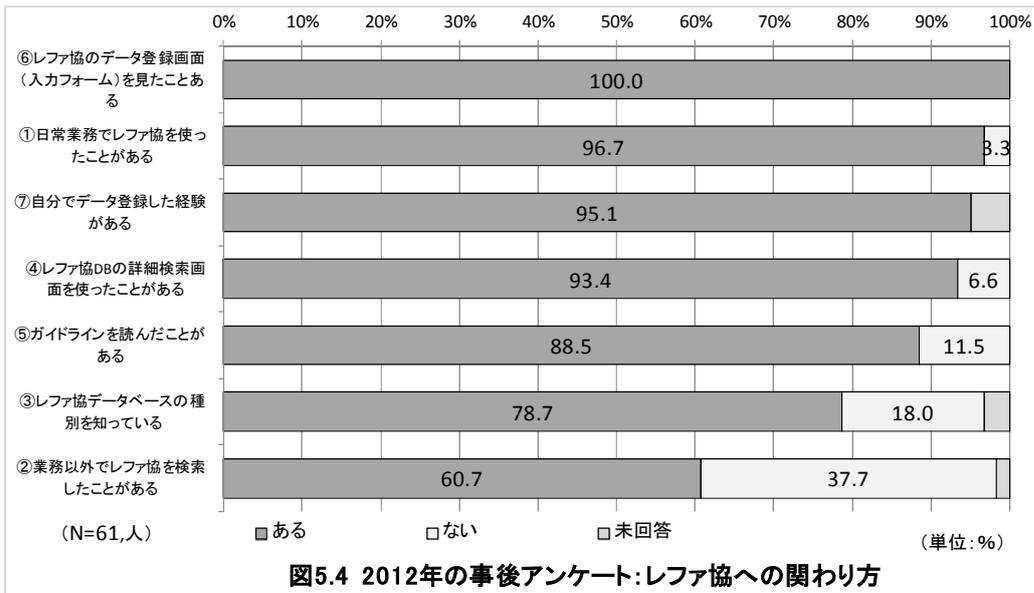
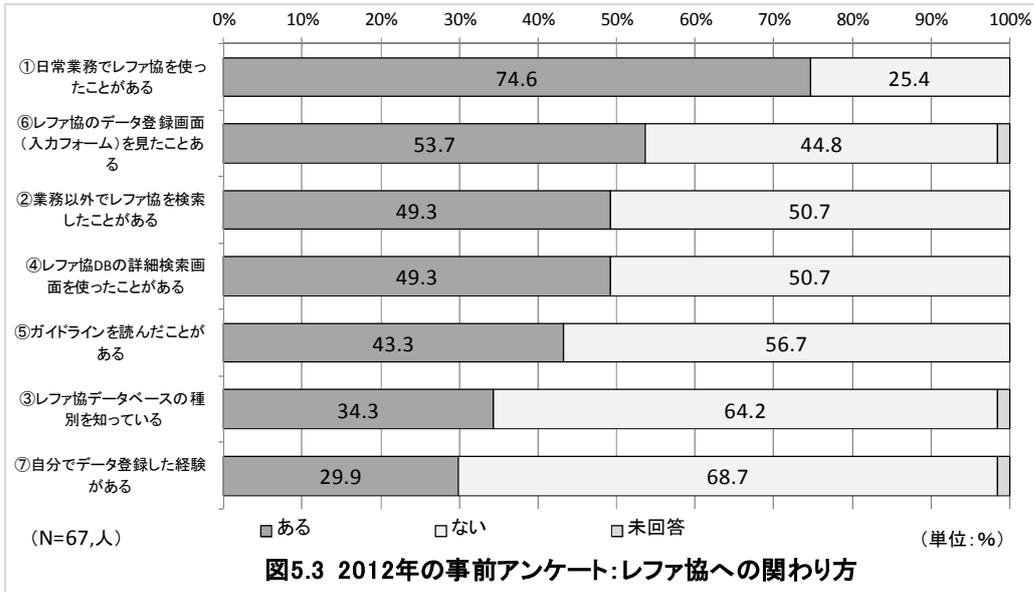
～⑦の各設問項目ごとに尋ねた結果を、「ある」という回答の割合が高いものの順に示したものである。

設問「⑥レファ協のデータ登録画面を見たことがある」に対する「ある」という回答は81.3%、また「①日常業務の中でレファ協を使ったことがある」に対する「ある」は71.9%を占めている。しかしそれ以外の項目での「ある」への回答は3割から6割程度の割合で、レファ協へのデータ登録の経験者は全体の半数以下に留まっている（項目⑦）。

既述のとおりこのアンケートの回答者である担当者研修会の受講者には、新たにレファ協を担当する者も含まれてはいるが、研修に参加したレファ協担当者のこのようなレファ協への関与の程度から、担当者以外の職員や、担当セクションにおいて、レファ協が積極的に活用されているのか懸念される。



一方、同じ年の事後アンケートの結果をみると（図5.2）、おおよそすべての項目において「ある」への回答の割合が上がっている。



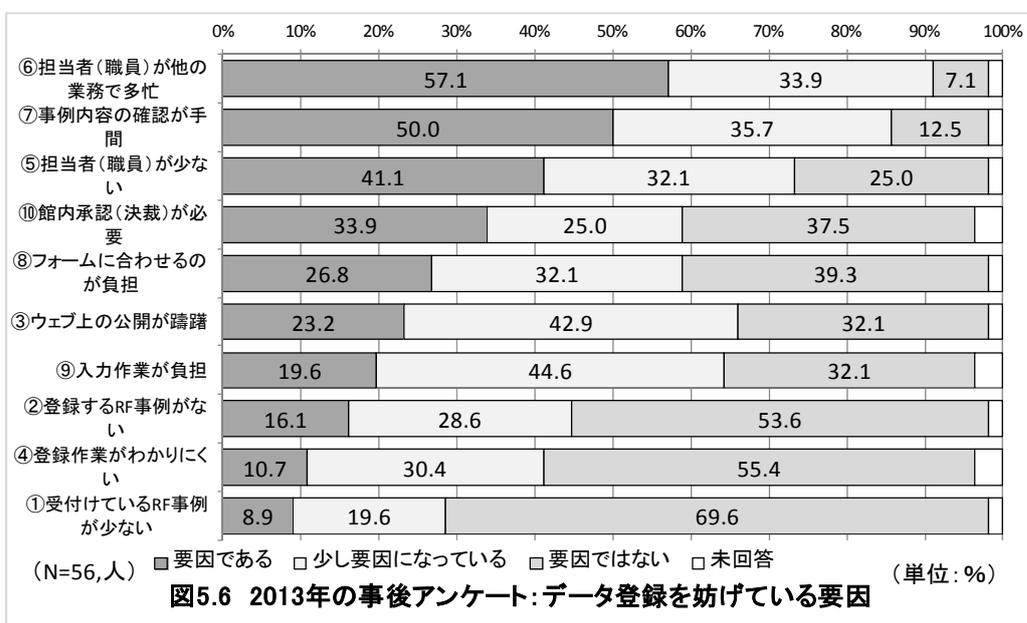
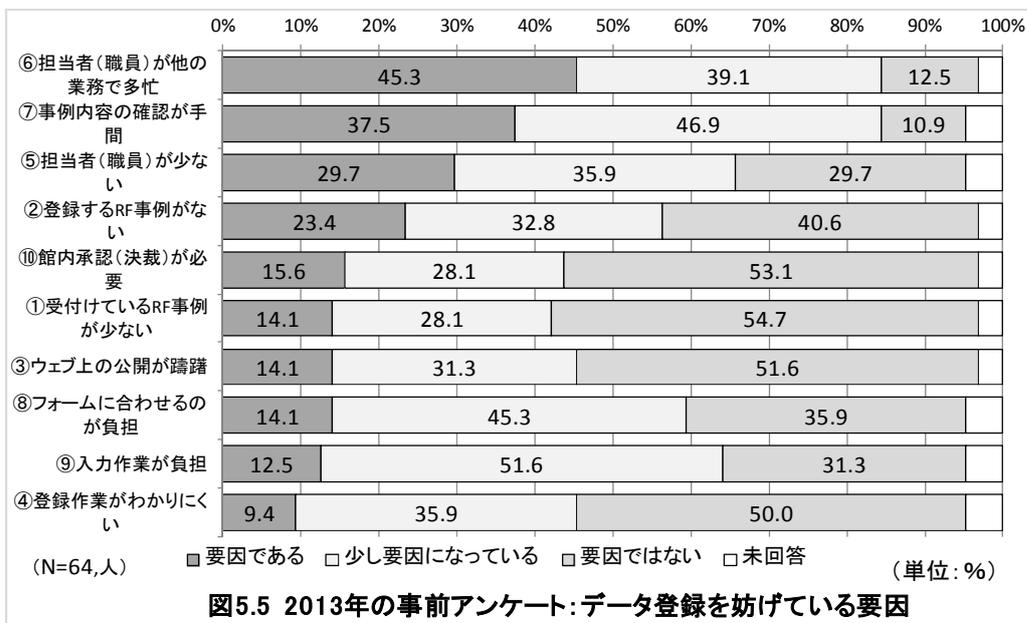
2012年度のアンケート結果も同様の傾向を示しており（図5.3と5.4）、研修会に参加することによって担当者のレファ協への関与が進んだと考えることができる。

### 5.3.2 データ登録を妨げる要因

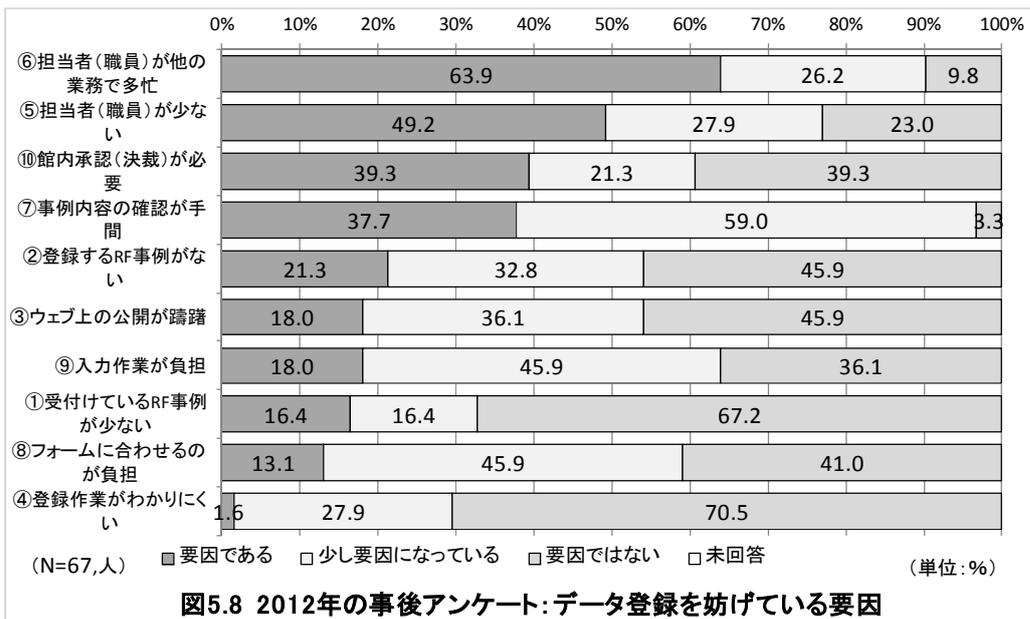
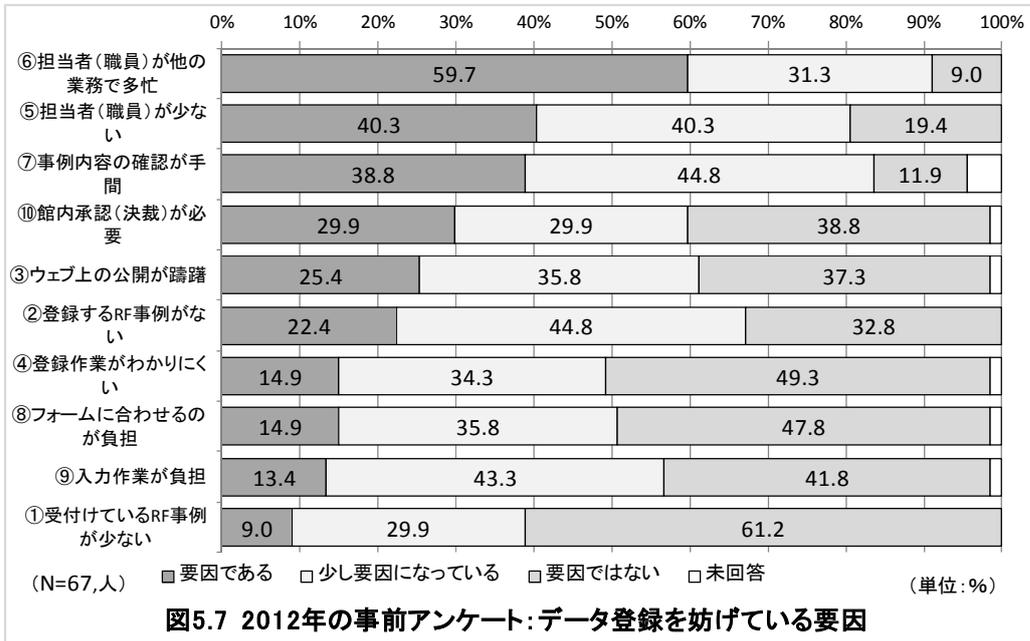
次に、担当者が事例データの登録を妨げる要因として考えているものとその変化について、「データ登録を妨げる要因」の項目①～⑩への回答をもとに確認する。

図5.5は2013年の事前アンケートの結果を「要因である」の回答の割合が大きなものを順に示したものである。「⑥担当者（職員）が他の業務で多忙」（45.3%）、「⑦事例内容の

確認が手間」(37.5%)、「⑤担当者(職員)が少ない」(29.7%)、「②登録するRF事例がない」(「RF」はレファレンスの略。23.4%)、「⑩館内承認(決裁)が必要」(15.6%)の順で回答が高く、「少し要因になっている」への回答を合わせても、ほぼ、似通った結果がみられる。



2013年の事後アンケートにおいても、若干の違いはあるが、回答は概ね同じような状況にあり(図5.6)、研修前後の二つのアンケートを通じてその結果に大きな変動は見受けられない。



そしてこの傾向は2012年の事前・事後アンケートにおいても似たような結果が得られている(図5.7と5.8)。

**表5.1 データ登録を妨げる要因「要因である」への回答:事前・事後の対比(2年分)**

設問項目 年(事前・事後)	2012年	
	事前(%)	事後(%)
⑥担当者(職員)が他の業務で多忙	59.7	63.9
⑤担当者(職員)が少ない	40.3	49.2
⑦事例内容の確認が手間	38.8	37.7
⑩館内承認(決裁)が必要	29.9	39.3
③ウェブ上の公開が躊躇	25.4	18.0
②登録するRF事例がない	22.4	21.3
④登録作業がわかりにくい	14.9	1.6
⑧フォームに合わせるのが負担	14.9	13.1
⑨入力作業が負担	13.4	18.0
①受付けているRF事例が少ない	9.0	16.4
回答者数(全体)	67人	61人

設問項目 年(事前・事後)	2013年	
	事前(%)	事後(%)
⑥担当者(職員)が他の業務で多忙	45.3	57.1
⑦事例内容の確認が手間	37.5	50.0
⑤担当者(職員)が少ない	29.7	41.1
②登録するRF事例がない	23.4	16.1
⑩館内承認(決裁)が必要	15.6	33.9
①受付けているRF事例が少ない	14.1	8.9
③ウェブ上の公開が躊躇	14.1	23.2
⑧フォームに合わせるのが負担	14.1	26.8
⑨入力作業が負担	12.5	19.6
④登録作業がわかりにくい	9.4	10.7
回答者数(全体)	64人	56人

各年とも、事前(%)の割合が高い項目順。  
 事前・事後それぞれ上位5項目に網かけ。  
 事前より事後で割合が下がった項目の数値(%)に下線。

表 5.1 は 2 年分の事前・事後のアンケートの結果について、「要因である」の回答の割合を纏めて対比したものである。2 年ともほぼ同様の設問項目に対する回答の割合が高い。

これらの結果から、担当者がレファ協へのデータ登録を妨げる「要因である」と考えているものは、主として、職員の少なさ（「⑤担当者（職員）が少ない」等）や、業務の忙しさとレファ協の作業に関わる問題（「⑥担当者（職員）が他の業務で多忙」、「⑩館内承認（決裁）が必要」等）とともに、登録する事例に関すること（「②登録する RF 事例がない」、「⑦事例内容の確認が手間」等）が関わっていることがわかる。この内容は 4 章の参加館アンケートでデータ登録を妨げている要因として得られたもの（業務負担・業務方法・選択意識）と一致する（4.3.1 参照）

このうち「②登録する RF 事例がない」等、「要因である」への回答の割合が事後アンケートで減っている項目がある（表の事後の数値に下線表示）。これらについては担当者研修

会が一定の効果を及ぼしたと考えられる。

しかし一方では、事後アンケートにおいてその値が増えている項目もある（⑥⑤⑩等の設問項目）。

また、登録する事例に関わる「①受付けている RF 事例が少ない」、「②登録する RF 事例がない」、「③ウェブ上の公開が躊躇」、「⑦事例内容の確認が手間」については、2年分の事後アンケートにおける「要因である」との回答が、事前よりも高いもの、低いもの、ほとんど変わらないもの等、その割合にはバラつきがあり、これら項目への担当者の認識が研修会を挟んで明らかに変化（低減）しているとの断定はできない。

このように、担当者が「データ登録を妨げる要因」としているものは、研修会の事前と事後で、その認識に明確な違いを認めることはできず、はっきりとした変化を確認することはできない。

ただし、担当者が登録を妨げている要因と考えているもののなかには選択意識があり、そこにデータ登録に対する担当者の事例「選択」への意識の存在がうかがえる。

### 5.3.3 事例データ登録をおこなう場合に「意識している」こと

事例データの登録において担当者はどのような意識をもって登録をおこなっているのか。この点についての確認は重要である。

この担当者アンケートでは、レファ協への事例データ登録にあたり担当者が「意識している」ことを想定した設問を用意し、それぞれについて「意識している」「意識していない」の回答を求めた。

レファ協への事例データの登録は、各館で受け付けられたレファレンス事例を担当者が選択することなく事例を登録することが望ましいとの考えがある<sup>3</sup>。レファ協は、多くの参加館による多様性のある事例データの蓄積が特徴であり、登録される事例データの件数が量的に多いほどデータベースとしての活用の機会が増えることが考えられる。

この方向性を前提として、アンケートの設問項目に、担当者が意識することによって事例データの登録が促進されるような方向に働く意識（以下、便宜的に「プラス意識」と呼ぶ）と、逆に意識することで事例データ登録が抑制されてしまうような方向に働く意識（以下、便宜的に「マイナス意識」と呼ぶ。）を含めて項目を設定した。なお、以下に掲げる図表には、プラス意識に該当する項目に「【+】」印を、マイナス意識に該当する項目には「【-】」の印を付している。

#### 5.3.3.1 「意識している」ことへの回答が“高い”項目

まず、レファ協へのレファレンス事例データの登録をおこなう際に担当者が「意識している」ことについて確認するため、2年分の事前・事後、計4つのアンケートの1～27のそれぞれの設問項目の結果についてみる。

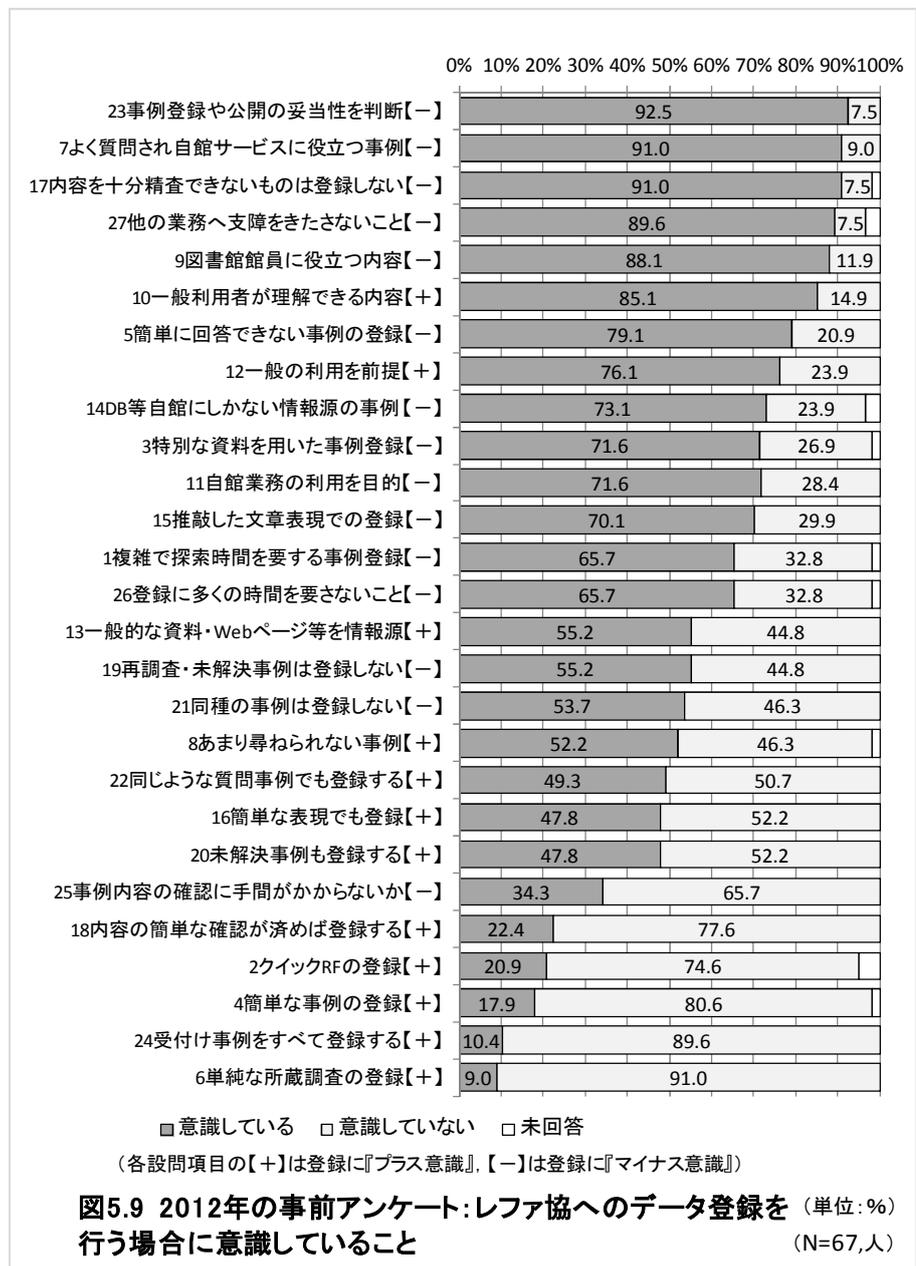
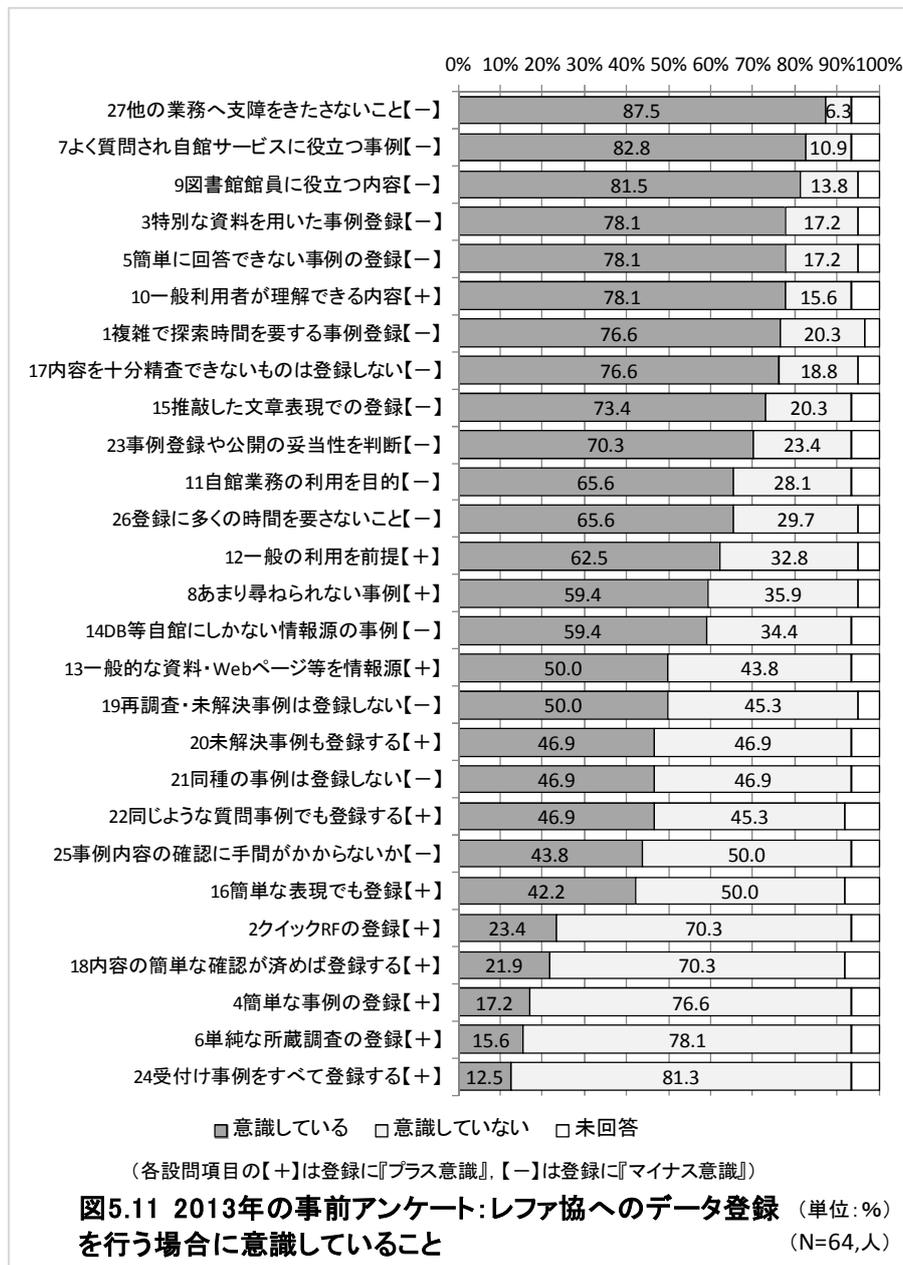


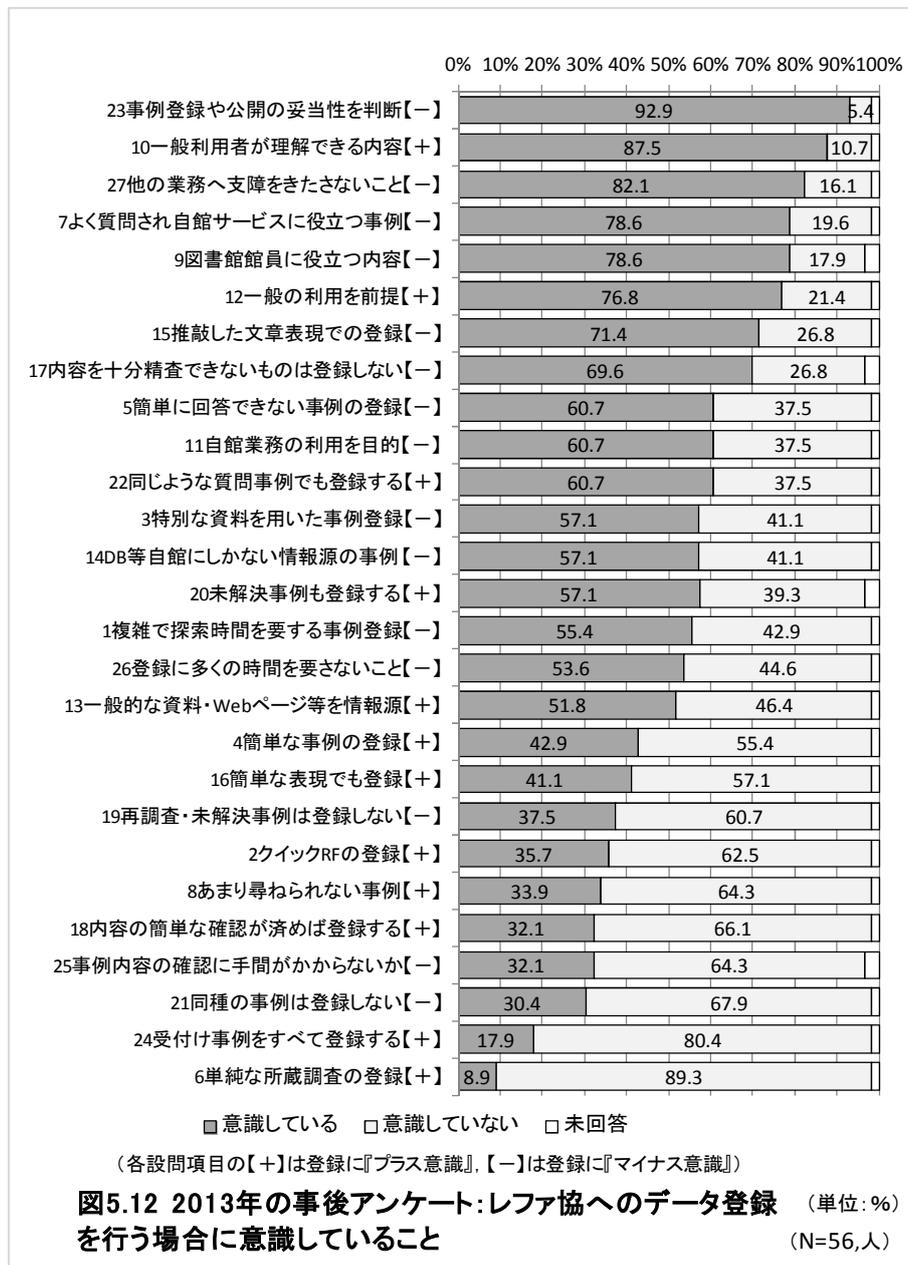
図 5.9 は 2012 年の事前アンケートにおいて「意識している」への回答の割合が高いものを上から順に示したものである。「23. 事例登録や公開の妥当性 (を判断する)」(92.5%)への回答への割合が最も高い。



この年(2012年)の事後アンケートにおいては、上位から、「7.よく質問され自館に役立つ事例」(86.9%)、「23.事例登録や公開の妥当性(を判断する)」(80.3%)、「10.一般利用者が理解できる内容」(78.7%)の回答の順で「意識している」の回答割合が高い(図5.10)。



また、2013年の事前アンケートでは、「27. 他の業務へ支障をきたさないこと」(87.5%)を筆頭に、以下、図 5.11 のとおり「意識している」の回答の割合が高い順で並んでいる。



そして2013年の事後アンケートで「意識している」への回答が高い割合を占める項目は、「23. 事例登録や公開の妥当性 (を判断する)」(92.9%)、「10. 一般利用者が理解できる内容」(87.5%)、「27. 他の業務へ支障をきたさないこと」(82.1%)の順となっている。(図5.12)。

以上、2年分の事前・事後アンケートに共通して、ほぼ同じような設問項目(7・9・10・23・27等)において担当者の「意識している」への回答の割合が高く、概ねそれらは「マ

マイナス意識」として設定した項目である。

### 5.3.3.2 「意識している」ことへの回答が“低い”項目

また、同じ回答結果について、「意識している」ことへの回答が低いものについても確認した。

2012年の事前アンケート（図 5.9 参照）では「6. 単純な所蔵調査の登録」（9.0%）、「24. 受付け事例をすべて登録する」（10.4%）、「4. 簡単な事例の登録」（17.9%）等で、その「意識している」との回答は全体の20%に満たない。この年の事後アンケートにおいても「6. 単純な所蔵調査の登録」（16.4%）、「24. 受付け事例をすべて登録する」「21. 同種の事例は登録しない」（24.6%）等、回答は高いものでも約25%弱である（図 5.10 参照）。

この結果は、翌年の2013年の調査においても類似している。2013年の事前アンケートでは「24. 受付け事例をすべて登録する」（12.5%）、「6. 単純な所蔵調査の登録」（15.6%）、「4. 簡単な事例の登録」（17.2%）等は全体の20%に届いておらず（図 5.11 参照）、同年の事後アンケートでも「6. 単純な所蔵調査の登録」（8.9%）、「24. 受付け事例をすべて登録する」（17.9%）、「21. 同種の事例は登録しない」（30.4%）、と、回答割合は高くても3割程度に留まっている（図 5.12 参照）

2年分のアンケート結果を通じて、ほぼ同様の項目で「意識している」への回答割合が低いことがわかる。またこれら「意識している」の回答割合が低い項目には「プラス意識」が多いという結果が大まかに把握できる。

以上、本項での検討から、事例データ登録にあたって担当者は、「マイナス意識」と想定した項目を強く意識し、「プラス意識」と想定した項目についての意識は低い状態にあることが推測される。

## 5.4 事例データ登録に対する担当者の意識についての検討

事例データの登録に際して、担当者の意識とは実体としてどういったかたちで存在し、何を意識して登録をおこなっているか。ここに焦点を合わせて、2年の事前・事後アンケートのうち、担当者の「意識している」ことへの回答結果を中心に考察する。

### 5.4.1 「プラス意識」と「マイナス意識」

はじめに、事例データの登録に対する担当者の意識について、5.3節でみた登録への「プラス意識」と「マイナス意識」から詳しく検討する。

表5.2 レファ協へのデータ登録に際して意識していること:2年分(上位10項目)

2012年のアンケート			
設問項目(事前)	事前(%)	設問項目(事後)	事後(%)
23事例や公開の妥当性・・・【-】	92.5	7自館サービスに役立つ【-】	86.9
7自館サービスに役立つ【-】	91.0	23事例や公開の妥当性・・・【-】	80.3
17内容を十分精査・・・【-】	91.0	10一般利用者が理解できる【+】	78.7
27他の業務へ支障を・・・【-】	89.6	27他の業務へ支障を・・・【-】	75.4
9図書館館員に役立つ内容【-】	88.1	11自館業務の利用を目的【-】	73.8
10一般利用者が理解できる【+】	85.1	12一般の利用を前提【+】	73.8
5簡単に回答できない事例【-】	79.1	15推敲した文章表現で・・・【-】	73.8
12一般の利用を前提【+】	76.1	9図書館館員に役立つ内容【-】	70.5
14DB等自館にしかない・・・【-】	73.1	17内容を十分精査・・・【-】	70.5
3特別な資料を用いた事例【-】	71.6	14DB等自館にしかない・・・【-】	67.2
回答者数(全体)	67人	回答者数(全体)	61人
2013年のアンケート			
設問項目(事前)	事前(%)	設問項目(事後)	事後(%)
27他の業務へ支障を・・・【-】	87.5	23事例や公開の妥当性・・・【-】	92.9
7自館サービスに役立つ【-】	82.8	10一般利用者が理解できる【+】	87.5
9図書館館員に役立つ内容【-】	81.5	27他の業務へ支障を・・・【-】	82.1
3特別な資料を用いた事例【-】	78.1	7自館サービスに役立つ【-】	78.6
5簡単に回答できない事例【-】	78.1	9図書館館員に役立つ内容【-】	78.6
10一般利用者が理解できる【+】	78.1	12一般の利用を前提【+】	76.8
1複雑で探索時間を・・・【-】	76.6	15推敲した文章表現で・・・【-】	71.4
17内容を十分精査・・・【-】	76.6	17内容を十分精査・・・【-】	69.6
15推敲した文章表現で・・・【-】	73.4	5簡単に回答できない事例【-】	60.7
23事例や公開の妥当性・・・【-】	70.3	11自館業務の利用を目的【-】	60.7
回答者数(全体)	64人	回答者数(全体)	56人

表5.2は2年分それぞれの事前・事後アンケートにおいて、担当者の「意識している」ことへの回答の割合が高いもの上位10項目を取り出したものである。

各アンケート結果の上位10項目のうち「マイナス意識」にあたる項目は2012年の事前アンケートでは8割(10項目中8項目)、事後アンケートで8割、2013年は事前アンケートで9割、事後アンケートで8割を占めている。

このことから、担当者の意識における「マイナス意識」項目の優越が確認でき、多くの担当者がこれらの「マイナス意識」をもって事例データの登録をおこなっていることが考えられる。

表5.3 レファ協へのデータ登録に際して意識していること:2年分(下位10項目)

2012年のアンケート			
設問項目(事前)	事前(%)	設問項目(事後)	事後(%)
8あまり尋ねられない事例【+】	52.2	1複雑で探索時間を…【-】	45.9
22同じような質問事例も…【+】	49.3	13一般的な資料・Web…【+】	45.9
16簡単な表現でも登録【+】	47.8	2クイックRFの登録【+】	44.3
20未解決事例も登録する【+】	47.8	4簡単な事例の登録【+】	44.3
25事例内容の確認に…【-】	34.3	25事例内容の確認に…【-】	34.4
18内容の簡単な確認が…【+】	22.4	19再調査・未解決事例…【-】	31.1
2クイックRFの登録【+】	20.9	18内容の簡単な確認が…【+】	27.9
4簡単な事例の登録【+】	17.9	21同種の事例は登録しない【-】	24.6
24受け付け事例をすべて…【+】	10.4	24受け付け事例をすべて…【+】	24.6
6単純な所蔵調査の登録【+】	9.0	6単純な所蔵調査の登録【+】	16.4
回答者数(全体)	67人	回答者数(全体)	61人
2013年のアンケート			
設問項目(事前)	事前(%)	設問項目(事後)	事後(%)
20未解決事例も登録する【+】	46.9	4簡単な事例の登録【+】	42.9
21同種の事例は登録しない【-】	46.9	16簡単な表現でも登録【+】	41.1
22同じような質問事例も…【+】	46.9	19再調査・未解決事例…【-】	37.5
25事例内容の確認に…【-】	43.8	2クイックRFの登録【+】	35.7
16簡単な表現でも登録【+】	42.2	8あまり尋ねられない事例【+】	33.9
2クイックRFの登録【+】	23.4	25事例内容の確認に…【-】	32.1
18内容の簡単な確認が…【+】	21.9	18内容の簡単な確認が…【+】	32.1
4簡単な事例の登録【+】	17.2	21同種の事例は登録しない【-】	30.4
6単純な所蔵調査の登録【+】	15.6	24受け付け事例をすべて…【+】	17.9
24受け付け事例をすべて…【+】	12.5	6単純な所蔵調査の登録【+】	8.9
回答者数(全体)	64人	回答者数(全体)	56人

また、表5.3は2年分の事前・事後アンケートから、担当者の「意識している」への回答の割合が低いもの下位10項目を取り出して対比している。

「意識している」の回答割合が低い項目は4つのアンケート結果においてほぼ共通している。また、各アンケート結果の下位10項目のうち「プラス意識」にあたる項目は2012年事前アンケート9割・事後アンケート6割、2013年事前アンケート8割・事後アンケート7割となっている。

これら「意識している」への回答の割合の低いものの多くは、レファ協への事例登録を促す「プラス意識」項目が占めており、多くの事例を登録しようとする意識は弱いことがわかる。

このように、上位に「マイナス意識」が、下位に「プラス意識」が集まる傾向は、担当者の意識が、事例データの登録を抑制する方向に傾きがちであることを示していると考えられる。

#### 5.4.2 2年の事前・事後アンケートでの変化

次に、2年の事前・事後アンケートの「意識している」への回答の変化についてみる。表5.4は2年の事前・事後のアンケートを比べて、「意識している」への回答の割合が2年ともに事後において増加または減少した項目を取り出したものである（「設問項目「23」につ

いては事前・事後を通じてともに高い数値の「マイナス意識」であるため表 5.4 に含めて  
いる。)

なお、表は各年ともに事後アンケートにおいて回答割合が増加した項目群(「事後で増加」)  
と、事後で減少した項目群(「事後で減少」)に二分し、それぞれの設問項目における事前・  
事後での増減(±)の数値が高い順に示してある。

設問項目		年:事前・事後		2012年	
		事前 %	事後 %	増減(±)	
事後 で 増 加	4.簡単な事例の登録【+】	17.9	44.3	26.4	
	2.クイックRFの登録【+】	20.9	44.3	23.4	
	22.同じような質問事例も…【+】	49.3	65.6	16.3	
	24.受け付け事例をすべて…【+】	10.4	24.6	14.2	
	20.未解決事例も登録する【+】	47.8	57.4	9.6	
	18.内容の簡単な確認が…【+】	22.4	27.9	5.5	
事後 で 減 少	21.同種の事例は登録しない【-】	53.7	24.6	-29.1	
	5.簡単に回答できない事例【-】	79.1	52.5	-26.6	
	19.再調査・未解決事例…【-】	55.2	31.1	-24.1	
	17.内容を十分精査…【-】	91.0	70.5	-20.5	
	1.複雑で探索時間を…【-】	65.7	45.9	-19.8	
	9.図書館館員に役立つ内容【-】	88.1	70.5	-17.6	
	26.登録に多くの時間を…【-】	65.7	50.8	-14.9	
	27.他の業務へ支障を…【-】	89.6	75.4	-14.2	
	3.特別な資料を用いた事例【-】	71.6	60.7	-10.9	
	14.DB等自館にしかない…【-】	73.1	67.2	-5.9	
	7.自館サービスに役立つ【-】	91.0	86.9	-4.1	
23.事例や公開の妥当性…【-】	92.5	80.3	-12.2		
回答者数(全体)		67人	61人	—	
設問項目		年:事前・事後		2013年	
		事前 %	事後 %	増減(±)	
事後 で 増 加	4.簡単な事例の登録【+】	17.2	42.9	25.7	
	22.同じような質問事例も…【+】	46.9	60.7	13.8	
	2.クイックRFの登録【+】	23.4	35.7	12.3	
	18.内容の簡単な確認が…【+】	21.9	32.1	10.2	
	20.未解決事例も登録する【+】	46.9	57.1	10.2	
	24.受け付け事例をすべて…【+】	12.5	17.9	5.4	
事後 で 減 少	1.複雑で探索時間を…【-】	76.6	55.4	-21.2	
	3.特別な資料を用いた事例【-】	78.1	57.1	-21.0	
	5.簡単に回答できない事例【-】	78.1	60.7	-17.4	
	21.同種の事例は登録しない【-】	46.9	30.4	-16.5	
	19.再調査・未解決事例…【-】	50.0	37.5	-12.5	
	26.登録に多くの時間を…【-】	65.6	53.6	-12.0	
	17.内容を十分精査…【-】	76.6	69.6	-7.0	
	27.他の業務へ支障を…【-】	87.5	82.1	-5.4	
7.自館サービスに役立つ【-】	82.8	78.6	-4.2		
9.図書館館員に役立つ内容【-】	82.8	78.6	-4.2		
14.DB等自館にしかない…【-】	59.4	57.1	-2.3		
23.事例や公開の妥当性…【-】	70.3	92.9	22.6		
回答者数(全体)		64人	56人	—	
各年とも、「事前で増加」・「事後で減少」各々の項目ごとの増減(±)の多い順。 (各年とも「事後(%)」で減少の下位5項目に網かけ。)					

前項における検討では、登録に対する担当者の意識は「マイナス意識」項目が高い傾向にあったが、この表からも同様の結果が確認できる。

ここで、表の各設問項目の増減（±）をみると、2年ともに「事後で増加」しているものはすべて「プラス意識」の項目で、「事後で減少」しているのは「マイナス意識」の項目ばかりである。このことから研修を挟んで担当者の意識が登録を促進する方向に変化していることがわかる。

さらに「事後で減少」の「マイナス意識」項目のなかで、数値の減少が大きい項目のいくつかは、「プラス意識」（「事後で増加」）で相互に関連する項目の数値が相対的に増加している。例えば「5.簡単に回答できない事例（を登録する）【－】」に対する「4.簡単な事例の登録【＋】」や、「21.同種の事例は登録しない【－】」に対する「22.同じような質問事例でも登録する【＋】」等である。研修に伴って担当者の「マイナス意識」は減少し、それに関係する「プラス意識」が増加するという相乗的な意識の変化が確認できる。このうち「事後で増加」した「プラス意識」の項目は、受付けた事例を「何でもすべて気軽に登録する」といった意識にあたる。

このように、2年の事前・事後におこなったアンケートにおいて担当者の事例データ登録に対する意識は「プラス意識」項目では増加し「マイナス意識」項目では減少するという変化がみられる。このことから、研修による一定の効果の存在を推測することができる。ただし「事後で増加」した「プラス意識」の項目のうち、事後の回答割合が全体の過半数を超えている項目は2年ともに1/3であり、研修が担当者の意識へ作用するためにはさらなる工夫が必要であるといえる。

その一方で、2年のアンケートを通じて、「意識している」への回答の割合にほとんど増減がみられない項目もある。とりわけ「マイナス意識」項目である「7.（よく質問され）自館サービスに役立つ事例」、「14.DB等自館にしかない情報源での事例（「DB」はデータベースの略。）」等は「事後で減少」した項目のなかでも数値の減少幅は小さい（表の増減値に網掛けで表示）。また、これらとともに「9.図書館員に役立つ内容（の登録）」、「17.内容を十分に精査（できないものは登録しない）」、「23.事例（登録）や公開の妥当性を判断（する）」、「27.他の業務への支障（をきたさない）」等は、その数値に一定の減少がみられるケースもあるが、事前から事後を通じて全体に占める回答の割合は高い状態にあるものが多い（表の数値（％）に下線で表示）。これらの項目の大半は、受付けた事例を「そのまま登録する」のではなく区別し登録するものである。

このことから、一部の「マイナス意識」は、研修実施の後も、なお堅固に変化することなく、担当者のなかでとくに強く意識され、定着していることが考えられる。

#### 5.4.3 担当者に定着している意識

このような意識は担当者のなかでどの程度強固に定着しているのか。アンケート結果の事例データ登録との関わりから確認する。

ところで、事例のデータ登録に際して、登録する事例の有無は重要な要件であると考えられる。そこで、担当者の登録する事例がない（少ない）との判断に担当者の「マイナス意識」がどのようなかたちで関係しているのか。この点について、5.3.2 でみた「データ登録を妨げる要因」についての設問項目「②登録する RF 事例がない」への回答結果と、担当者の「意識している」ことを比較して確認した。

表 5.5 は、2013 年のアンケートから「登録を妨げる要因」の設問「②登録する RF 事例がない」への各回答、「要因である（登録する RF 事例がないことがデータ登録を妨げる要因である）」「少し要因（である）」「要因でない」と、その回答者が、登録に「意識している」こと（7 項目）に対してどのような回答をしたのかについて、その割合を対比して示したものである。なお、担当者の「意識している」こと（7 項目）については、前項の検討で担当者に強く意識され定着している「マイナス意識」項目を中心に抽出した。

「登録を妨げる要因」	「②登録するRF事例がない」							
	2013年の事前アンケート				2013年の事後アンケート			
	要因である	少し要因	要因でない	全体	要因である	少し要因	要因でない	全体
登録に「意識している」こと								
2.クイックRFの登録【+】	21.4	38.1	15.4	25.0	22.2	43.8	36.7	36.4
7.よく質問され自館に役立つ事例【-】	100	90.5	80.0	88.3	88.9	81.3	76.7	80.0
9.図書館員に役立つ内容【-】	92.9	85.7	80.8	85.2	100.0	81.3	75.9	81.5
14.DB等自館にしかない情報源の事例【-】	71.4	66.7	56.0	63.3	22.2	62.5	66.7	59.3
17.内容精査ができないものは登録しない【-】	85.7	66.7	88.5	80.3	77.8	66.7	73.3	72.2
23.事例登録や公開の妥当性を判断【-】	71.4	76.2	76.0	75.0	100.0	100.0	90.0	94.5
27.他の業務への支障をきたさない【-】	92.9	100.0	88.5	93.3	88.9	87.5	80.0	83.6
(回答者数・全体:事前64人, 事後56人:未回答者含む)								(%)
各設問項目の【+】は登録に「プラス意識」, 【-】は登録に「マイナス意識」。								

表の 2013 年事前アンケートの「要因である」との回答において、担当者の意識は、「7. よく質問され自館（のサービス）に役立つ事例（の登録）」（100%）、「9. 図書館員に役立つ内容（の登録）」（92.9%）、「14. DB 等自館にしかない情報源の事例（の登録）」（71.4%）、「17. 内容（を十分に）精査できないものは登録しない」（85.7%）、「23. 事例登録や公開の妥当性を判断（する）」（71.4%）、「27. 他の業務への支障をきたさない」（92.9%）と、「意識している」ことの割合はいずれの項目でも 7 割以上を超えている。また「少し要因（である）」、「要因でない」においても回答の割合は大きい（「2. クイック RF の登録」への回答は除く）。

2013 年の事後アンケートにおける回答でも、事前アンケートに比べるとその割合が低いものもあるが、ほとんどが過半数を超えており、この結果は 2012 年のアンケートにおいてもほぼ同じである（表省略）。

表 5.5 の対比から、レファレンス事例の有無が登録を妨げる「要因である・ない」という違いに関わらず、各項目ともに担当者の「意識している」ことへの回答の割合は概ね高

く、その意識の程度に大きな差異はみられない。

一方、「2. クイック RF の登録」における回答の割合の小ささは対照的である。前項の 5.4.2 でみたように「プラス意識」であるクイックレファレンス事例の登録は、担当者研修会での効果もあり、2年ともに「事後で増加」していた。しかし、その回答割合は高くても全体の4割程度に留まるものであった（表 5.4 参照）。この表においても同様にその回答の全体に占める割合は小さい。このように、担当者のクイックレファレンス事例を登録しようとする意識は決して強いものではない。

このことから、登録を妨げている要因に対する認識とは関係なく、これらの「マイナス意識」は、担当者に強く意識され、定着している意識であることが確認できる。

以上、これまでにみたように、事例データの登録に対する担当者の意識には、登録にマイナスの意識があり、そのなかには担当者に強く意識され、定着しているものがあることについて把握した。

第4章では、事例データの登録には、担当者の事例を「選択」しようとする意識との関連性が推論された<sup>4</sup>、本章の担当者アンケートにおける担当者の意識をみると、そこには事例を選別しなければならない外的な要因、例えば業務の多忙さ等とは別に、「自館のサービスや図書館業務に関わる事例を登録すべきだ」、「登録に相応しい事例を厳選したい」といった、担当者が有用だと判断し、かつ完璧で完成された事例だけを登録しなければならないという選択的な志向が含まれていることが認められる。これらの登録を抑制するような意識は、その内容がデータを登録する以前の段階で、既に事例を「選択」する、ということに結び付くものばかりである。そこには、担当者の登録に対する自己抑制・自己完結の姿勢や考え方に象徴される選択の意思が内在していると考えられる。

こうした担当者に定着している意識がレファ協へのデータ登録における事例「選択」の意識として表れていることが考えられる。

## 5.5 インタビュー調査による担当者の意識についての確認

前節では、データ登録における担当者の意識について、登録を抑えようとする意識が存在し、そのなかには担当者に強く定着している意識があり、それが事例を選択しようとする意識に影響していることが考えられた。

本節では、さらにこの担当者の意識は、具体的にどのようなかたちで担当者のなかで意識されているのか。その意識の背後にある、例えば考えや感情といった実態について把握することを目的として、レファ協担当者に対するインタビュー調査をおこなう。

### 5.5.1 調査対象と方法

このインタビュー調査の目的は、レファレンス事例データベース協同構築事業のデータ登録における担当者の意識に関して、登録を抑制するような意識の存在も踏まえて、担当

者の意識の実態を具体的に明らかにすることである。そこで、レファ協参加館である大学図書館の担当者1名および公共図書館の担当者2名の合計3名に対してインタビュー調査をおこなった。うち公共図書館2名は同一自治体内の異なる基幹館の担当者1名ずつとした。これは館種の違いだけでなく同一館種での担当者の意識の差異（その有無）についても確認するためである。なお業務経験による意識の違いについても考慮して3名とも一定の経験年数を有する者を対象とした。なお、レファ協へのデータ登録の度合いによっても担当者の意識に差異がある可能性があるため、大学図書館はレファ協への登録への取り組みが停滞している館、公共図書館2館は共に登録を継続的にこなっている館とした。

インタビュー調査は、2015年12月に筆者自身が直接調査対象者に面接して、1人平均50分程度の聞き取りをおこなった。調査はおおまかなインタビューのためのガイドを準備して、その内容に合わせて調査対象者が自由に回答する半構造化インタビューの形式でおこなった<sup>5</sup>。インタビューのためのガイドの内容としては、「対象者の属性：職位・担当業務・経験年数」、「レファ協への登録状況・他の担当者の有無」、そして「登録への手順・受け付けた質問の館内での共有状況」、「データ登録にあたって重視すること」、「データ登録にあたって気になること・困っていること・迷っていること」、「簡単で単純な事例は登録しないか」、「事例内容の精査・吟味や妥当性を判断するか」、「図書館（員）に役立つ事例を登録するか」を用意した。

なお、調査対象者の属性等については次の通りである。

表 5.6 インタビュー調査の調査対象者について（属性等）

所属	担当者記号	職位	担当業務	経験年数
大学図書館	(a)	課長補佐	レファレンスおよびガイダンス担当	1年9カ月（前職の別館でも担当）
公共図書館	(b)	主査	参考業務	3年9カ月
公共図書館	(c)	主査	参考業務	2年（前職の別館でも3年担当）

### 5.5.2 分析の方法

分析は次の手順でおこなった。

第一に、調査対象者がレファ協のデータ登録へどのような意識をもっているのか、その具体的な内容を確認するために、文章化した各担当者の発言のなかから登録に対する意識をあらわした発言内容を抽出して、分析票の発言内容欄に記録する。なお、各対象者の個々の発言については内容とともにそれが誰に対して意識したものであるのか（対象の範囲）を判断して、以下の区分で付与する。（表 5.6 の担当者記号も付す）

・ [個人]…対象者自身、[図書館]…自館および自館の職員、[他館]…参加館等、[利用者]…図書館（レファ協）利用者。

第二に、第一で抽出した発言内容と同様の発言がないか、同一の対象者ならびに他の対象者の発言について文章化したインタビューの記録を確認する。類似した内容の発言があれば抽出して分析票の発言内容欄に追記する。抽出記録した発言内容と対立するような対照的な内容の発言（回答）についても確認して、そのような発言が確認できればメモ（対照内容）欄に記入する。

第三に、分析票内の発言内容欄およびメモ（対照内容）欄の記入事項に基づき、その内容を説明したものを定義欄に記載し、それを踏まえて当該分析票の概念名を決定する。

（以上、表 5.7 および「付録 2」参照、発言全体を文書化したものは「付録 3」を参照）

第四に、他の発言内容についても同様の手順で作業を繰り返す。最後に、個々の概念（名）をさらに一固まりの集合として説明できるものを<カテゴリー>に纏めて整理する。

表 5.7 インタビュー調査の分析票例（抜粋）

概念 1	より良いデータの登録・・・<カテゴリーA>
定義	レファ協への事例データの登録は、手間のかかった有益なデータや一定の調査を行ったより良いデータをいれる。内容の吟味や精査をして単純な質問等、受付けた質問全部をデータとして入れるべきはない。
発言内容 (抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファ協に入れるのはやっぱりそれなりに手間暇くったものをしっかり入れないといけないという認識があったらしく。(a) [図書館]</li> <li>・ひとつはどのレベルから入れるかが一番大事かと。なにを登録するのか！例えばいま、紙で書いているレファレンス（記録）をまるまる移行するのがいいのか？・・・もうちょっとレベルを落として（記録していないが受付けているいくつかの質問も含めること）もいいかあ？という考えもある。(a) [図書館]</li> <li>・現在は、レファ協のDBの信頼性といいますか、充実してきたのでそのなかから、正しい情報や有益な情報を利用される方にきちんと届くようにしなければと思うようになり、えー、質問と回答の世間に対する有益さ、（質問者の他にも）役立つかどうかを、重視するようになってきた。思いますね。（誰に対して思っておられるのか、ご自身が？）あの、自分が入れる時にはまずそのように思っているということですね。（図書館の他の方々には）そういうのは無いです。（参加館にも）、そこまで求めてないです。(b) [個人]</li> <li>・（もっとこうしたらいいのという思いは？）ありますね。（レファ協は）やっぱりあれだけの、昔はあのようなものなかったじゃないですか。だから、もの凄い貴重だと思いますあの固まりは。だからこれがもっと成長してゆくものだと思うので。(c) [個人]</li> <li>・ある程度完成されたかたち（内容）で登録しなければならないという思いもあるんで。事例として作らないといけないので。(b) [個人]</li> <li>・（やっぱり良いものを作りたいという思いは非常にお強いということですね？）まあ、やっぱりそうですよ。レファ協の存在自体が画期的なのでねえ、それをブラッシュアップするとか。(c) [個人]</li> <li>・（事例を吟味して登録してますか？）いやいや、ですから省いているもの以外は全部、ですから、入れてます。(c) [個人]</li> </ul>
メモ (対照内容) (抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・例えば「このデータ判らなかつた。伏せたい。」のようなものは当面それでいい、まずやってみない！。(a) [図書館]</li> <li>・そう、数をとにかく（レファ協に）上げようという考えで。(c) [利用者]</li> </ul>

・発言内容およびメモ欄における（ ）は対象者の発言内容の補足、（ ）斜体は筆者の質問。

### 5.5.3 分析の結果

#### 5.5.3.1 抽出した概念

インタビュー調査を分析した結果、抽出された調査対象者の発言内容としての概念は次の9つである。各概念の内容について分析した結果を記す。なお個々の概念は《 》で示す。以下、各概念の内容について説明するとともに、その概念に関わるインタビューにおける発言の具体例の一部を示しておく（インタビュー発言の内容は文字サイズを小さくして表記している）。

##### (1) 《概念1：より良いデータの登録》

レファ協には、調査に一定の時間や手間のかかった事例で担当者が有用であると考えてものを登録し、内容について精査して簡単で単純な事例は登録したくないという意識が表れている。このような意識は対象者自身[個人]や自館[図書館]を対象としている。ただこの良いデータを入れたいと意識には、まずはレファ協にデータを登録してみようという対照的な意識の混在もうかがわれる。

- ・レファ協に入れるのはやっぱりそれなりに手間暇くったものをしっかり入れないといけないという認識があった。(a) [図書館]
- ・質問と回答の世間に対する有益さ、(質問者の他にも)役立つかどうかを、重視するようになってきた。思いますね。(b) [個人]
- ・(もっとこうしたらいいのという思いは?) ありますね。(レファ協は) やっぱりあれだけの、昔はあのようなものなかったじゃないですか。だから、もの凄く貴重だと思いますあの固まりは。だからこれがもっと成長してゆくものだと思うので。(c) [個人]
- ・ある程度完成されたかたち(内容)で登録しなければならないという思いもあるんで。事例として作らないといけないので。(b) [個人]
- ・レファ協の存在自体が画期的なのでねえ、それをブラッシュアップする。(c) [個人]
- ・一定の基準(を満たしたもの)、例えば10分以上の調査をした(一定)の要件(手間)がかかったものといったもの・・・それは「一定の手間がかかった」とか「こういう発想は足跡を残せばどこかの(館の)ヒントになりそうだ」というものは残しておいたらいい。(a) [図書館]
- ・(内容の吟味は、精査はする?) しますね。(なぜ?) えええっと、レファ協に有益なデータベースとしての(役割)を期待しているから。(質?) そうですね、その通りですね。質ということ。レファ協の質を保ちたいからでしょうか・・・(b) [個人]
- ・(事例を吟味して登録してますか?) いやいや、ですから省いているもの以外は全部、ですから入れます。(c) [個人]
- ・まだ、水準をどこにおくかよりも、こういくことをまずは始めることでしょうか、ええ(a) [図書館]
- ・そう、数をとにかく(レファ協に)上げようという考えで。(c) [利用者]

##### (2) 《概念2：登録を控えるデータの存在》

事例として内容が変わっている、くだらない、中途半端であると思える・思われるよう

な事例や、誰でも簡単に調べられるような事例についてはレファ協にデータとして登録したくないという意識が認められる。多くは調査対象者自身[個人]や自館[図書館]に対するものであるが、一部、参加館[他館]やレファ協の利用者[利用者]を意識している回答（発言）もある。また、対照的にこのような事例も登録した方がいいのではないかとの迷いをもった対象者（担当者）の意識もある。

- ・「この程度のことをこんなに手古摺っている」「こんなで未解決になっているのは恥ずかしいでしょう」という人はいるかもしれない。(a) [図書館]
- ・（レファ協に他の図書館に役立つデータを入れることは）恥ずかしいが先立つ……。 (b) [個人]
- ・自分自身も不安じゃないですか、自分だけの観点でやっていて。(c) [個人]
- ・Google で検索して直ぐにわかるものや既に（レファ協に）あるものなども要らないかなあ、という気がしていますね。(b) [個人] [利用者]
- ・いろんな事例が、自分の受付事例でないものも廻ってきますけれども、それをそのまま上げるのではなくわたしの段階で補ったうえで上げる。(b) [個人]
- ・あまりにもしょうもない（くだらない）ものとか、中途半端な、あの未解決とか、未解決でもいいですが、全然半端な入れかたをしているものとか、省きます。(c) [個人]
- ・ああ、それは、その判断にも個人差ありますけど、なんというのですか調べ方も不十分というか、……そう、まあ不完全なデータですかねえ。(c) [個人]
- ・自分としてはそうです。「OPAC 見たらわかるでしょ!」「CiNii に出てるでしょ!」の事例はいらわないと思う。もういいよと。(a) [他館]
- ・僕などはもうクイックだから（自館のシステムにも入れなくて）もういいだろうと思ってしまうタイプなんです。(c) [個人]
- ・（簡単に単純な質問を）僕がそう思ってしまったら（入れてない）ですね、でも入れた方がいいですよ？なんか傲慢かなあ。(c) [個人]

### (3) 《概念3：選んだ事例のレファレンス記録化》

対象者の発言内容から、いずれの館でも受付けたレファレンス質問のなかから事例を選んでレファレンス記録をおこなっていることがわかる。そこには調査対象者（および当該館と職員）の意識として受付けた事例から選択して記録を残しておこうという意識が確認できる。一方で記録を含めて受付けた事例内容についての情報の共有はその方法も含めて必ずしも十分に意識されているとは判断できない状況も確認された。これらは自身[個人]や自館[図書館]に対するものである。なお一部の対象者（館）では自館のレファレンス記録よりもレファ協のデータの方が活用の程度が高いとの意識があることがわかった。

- ・紙ベースのレファレンスのファイルが在る。ただ、紙ベースに残すのは基本的にはその場で解決しないレベルのもの限定です。あの、解決したら終わり（記録しない）(a) [図書館]
- ・クイックレファレンスは、一（いち）と数えて終わり。(a) [図書館]
- ・職場のなかではレファレンスの記録を取ることがまずあって、その取りためたデータ（レファ

レンス記録) のなかからレファ協にアップするものとそうでないものというかたちになっています。

(b) [図書館]

- ・登録者の判断で、レファレンス事例(記録)は、(自館のシステムへの)記録(入力)はできます。(b) [図書館]
- ・まあ、その、クイックはまあ、敢えて入れるまでもない(レファレンス記録に)データの入れるまでもないものは、それは、ありますね。(c) [個人] [図書館]
- ・(自館システムにあるレファレンス記録の利用は)なかなか担当者あるいは質問を受けた人間でなければいけないと思います。しかもそれがどこまで習慣化されているか・・・地域に関する質問などは(見るかもしれません)、でも一般的な質問だと・・・(参考室担当はみているかなあと?) ああ、もうそれは当然。(b) [図書館]
- ・レファ協自体はもうちょっと一般の職員も使っていると思います。〇〇以外の事例も纏めて検索できますし、ええ、はい、そういう印象です。(b) [図書館]
- ・(レファ協のデータは)僕らは、ものすごく使いますけれど、参考室の人間は。うん、まあ他のパート(部署)の方が僕らに聴きにきますよね、その時にレファ協をプリントアウトしてこれ参考にしたらか・・・でも、まあ、割と浸透してますね、レファ協。職員レベル(専任?)なら見ていると。(c) [図書館]

#### (4) 《概念4: 調査プロセスや情報源とその文章表現の重視》

受付けたレファレンス事例についての調査の過程や回答に使用した情報源、ならびに事例データの記述の仕方および文章の表現について意識していることがわかる。これらの意識は対象者自身[個人]や自館[図書館]を対象としたものである。

- ・誤解なく伝わるかどうか。文章表現等。とまあ、回答にあたって適切な資料が使われているかどうか。情報源ひとつだけで回答している場合も、まだまだ二つ三つと追加できるものはこちらで調べて事例に追加します。(わざわざ?) わざわざなんです(笑)、多い時で全体の半分ぐらい・・・ええ。(b) [図書館]
- ・(各館の)担当者が〇〇(自館)のシステムに入れて、僕らがレファ協にアップする時に全部見て、あの文章のおかしいものとか見て、ええ、個人の事情が書かれているところを省いたり、文章整えて(c) [図書館]
- ・ほか(の人のもの)も直しますよ。ちょっとおかしいところは手直ししてますよ。回答とか(プロセス・・・)、あの、二十鍵括弧使つてとかいった手直しも全部一個ずつやりますよ。(c) [図書館]
- ・(レファ協には)典拠があるということでしょうね。あれ(Q&Aサイト)は個人の知識で答えていますから。資料がちゃんとあることはレファレンスの最も重要なところでしょうから。これに基づいているという説明があるじゃないですか。こういう結果でこれを提供しましたという、こと(が大事)でしょうか。(c) [個人]

#### (5) 《概念5: 図書館(員)に役立つ事例データ》

レファ協には図書館や図書館員に役立つ事例を、図書館の業務に活用できるデータを登録するという意識が認められる。この意識は主に自館[図書館]（一部参加館[他館]）を対象としたものである。ただし、対照的な意識として図書館の業務への活用は意識していないと回答（発言内容）した対象者もいる。

- ・たとえば「調査方法が役立つ」とか「こんな方法が在る」とかでいいのでしょうか、（レファ協）を見る人の有力な一定比率は図書館員でしょうから、そこはむしろ、是非、入れた方がいいのではないでしょうか。（a）[図書館][他館]
- ・他館のヒントになるものはどんどん入れたいですね。むしろそういうものこそ集合知として活用できたらいいですね。（a）[他館]
- ・（館内システムには、後で図書館の業務に役立つものは入れておいた方がと・・・？）いいなあ。ええ。まあ、それは確かにそうか・・・そうだな。（b）[図書館]
- ・そういう観点では見てないですね。まあ個々のユーザ（図書館員も含めて）によって事情は違うから、これは役に立つだろうとかでは見てないですね。（c）[図書館][他館]

#### (6) 《概念6：レファ協登録の館内での位置づけ》

各館で受付けたレファレンス事例をレファ協に登録するための手順や準備があること、例えば館長等の上席者の決裁が要るといったことへの意識、あるいは登録のためのなんらかのルールや位置づけがある・必要であるということへの意識が存在していることが見出せる。

このような意識についての回答（発言内容）を示した対象者のなかには、自館の過去の取り組みから館内にレファ協への登録に関する一定の位置づけがなければ登録は進まないという意識をもっている者もいる。

いずれも、これらの意識は自館[図書館]を対象にしたものである。

- ・わたしを含めてレファレンス担当者が自分の案件を基本的には一定の線引きをした範疇で原則入力という格好でいけないかなあ。（a）[図書館]
- ・〇〇（自館）のシステムに（各担当者の判断でデータを）アップロードすると自館へ公開というかたちになりますね。そこで（参考室のある）そのデータ一覧を三館（の参考室担当が、各館の）その担当する館長それぞれに決裁を仰ぐ（それからレファ協に登録するという手順）（b）[図書館]
- ・館長ですね。決裁が要ります。（出したいと思っけていても出せないものも？）出て来ますけれど、実際問題としては（館長決裁は）「ここが足りないからここを補ってね」というレベルで、ほぼ一般公開出来ているとは思いますが。（b）[図書館]
- ・レファ協に公開するかどうかは（各館の）入力した者が決めます。・・・レファ協に移すのはこちらです。（c）[図書館]
- ・当時いたスタッフ、カウンターに出ていた者は全くそういう指示を受けてもいないし相談をみんなでしたこともないと言っていたので。（その結果、レファ協には登録できていない）（a）[図書館]

(7) 《概念7：多忙によるデータ登録の困難性》

自身や自館の他の業務との関わりから忙しく、レファ協へデータ登録する入力作業や館内決裁を得ること等の時間的な余裕がない。したがって登録は面倒であり大変で煩雑だといった意識としての発言内容が確認できる。これら登録にあたっての忙しさや手間に関わる対象者の意識は主に自館[図書館]を対象にしている。

- ・そうですね。すべて入れるというのは非常に、ちょっと最初あまり旗を振る気はなくて、あの一負荷を一定の範囲に留めたいです。(a) [図書館]
- ・みんなが「嫌だなあ」と思われたくないという。(a) [図書館]
- ・面倒くさいなあ、入れなくたってなにも困らないしなあ・・・面倒と近いのですが、「またちょっと後で手の空いた時に入れよう」というのが怖いですね。(a) [図書館]
- ・入力・登録・決裁にかかる時間とコストなども考えるとどうしてもなんでもとは・・・そうですね・・・業務上の・・・業務上の制約ですね。(b) [図書館]
- ・でも、(レファ協に登録するそのデータの) 文章は僕らがいじるのです(c) [個人] [図書館]

(8) 《概念8：図書館や図書館員の立場》

レファ協へのデータ登録については自館の図書館としての体面や誇り、あるいは図書館員という立場で仕事をおこなっているという意識の存在が認められる。この意識にはレファ協に図書館(自館)として参加しなければならないという思いと、同時に登録するデータについては自館(自身)が登録するということへの慎重さへの意識も含まれている。この意識に関する発言内容(回答)は主に参加館[他館]とレファ協の利用者[利用者]を対象とするものである。なお、対照的な内容として、このような図書館(自館)への意識の保持は担当者としては保守的かもしれないとの回答(発言内容)もある。

- ・フリーライダーじゃなくて「ちゃんとデータ提供しようよ」。〇〇図書館は知らないというのは恥ずかしいじゃないか!という。(a) [他館]
- ・一定の規模のある図書館ですからね、「うちは見るだけよ、タダ乗りよ」っていうのはちょっと、ないのじゃないっていう感じですか! (a) [他館]
- ・(内容については)「うちの〇〇図書館が(として)」でしょうかね。迷ったら非公開にしてもいいからと(a) [他館] [利用者]
- ・〇〇図書館という名前が入りますから、〇〇(設置母体)や図書館自体を傷つけることは避けなければならない。(b) [他館] [利用者]
- ・図書館の名前を出すことによって(レファ協に登録される)事例の一定の水準を保つ効果は、きっと、あるんだろうなあ、と。(b) [個人] [図書館] [他館] [利用者]
- ・(自館を傷つけることは避けなければならない) そういう保守的なというか・・・。(b) [個人]

(9) 《概念9：利用者を意識したデータ登録》

自館で受付けたレファレンス質問のレファ協への登録に際して、レファ協を使う利用者

に役立つような事例データを登録したいという意識が確認できる。一方で個人情報等の質問者への配慮とともにレファ協を通じて自館の登録データが利用者から見られていることについて心配だという意識も存在している。このような発言内容(回答)は主にレファ協の利用者[利用者]を対象として意識されているが、自身[個人]や自館[図書館]の範疇で意識しているという側面も見られる。なおこのような利用者を意識したレファ協へのデータ登録の必要性については理解できるが、まずは自館さらには参加館の範囲で登録への動きを進めることを重視したいという発言内容(回答)もある(対照的内容)。

- ・市民からの質問は、市民で共有することによってなにか市民さんにプラスすることになったらいいかなと思っています。(b) [利用者]
- ・個人情報等も個人が特定されないようにというは工夫しますが、極力個人的な内容であっても一般化してと心掛けています。(b) [利用者]
- ・(レファ協への登録は図書館に役立つではなく) ユーザの方を意識してということですね、しかもそれも個人ユーザをどこかで意識してますね。(ネットを見る人に役立つデータを入れようという?)はい。(b) [利用者]
- ・僕らはレファ協にアップする時にユーザ側を考慮するので誰かの役に立ったらいいから。うん、誰かの役に立ったら。。。とにかくまずは共有するというのが前提ですよ。(c) [個人] [利用者]
- ・質問された当事者が「これ自分のことじゃないの!」というふうにとらえられないかなあという心配はある。。。わたしの秘密が公開されているわぁ。。。といったような。公開することでこれが一番心配です。いままでこのような事例(苦情)は無かったので十分注意はできていると思っています。(b) [個人] [図書館] [利用者]
- ・もうちょっと完成に近付けないか、(回答のレベルですか?) レベル的な高さですね。なにせ、(レファ協への登録データは) すべて公開なので、誰かからこう(見られているか!) (b) [他館] [利用者]
- ・公開して市民にも見てもらってもいいでしょうが、この試み(レファ協)を如何に軌道に乗せるかという論点もあるので。(a) [図書館] [他館]

### 5.5.3.2 概念の整理：カテゴリー

個々の概念間の関連性を説明するために内容的に関係のある概念を一固まりの集合に纏めてカテゴリーとして整理した。

#### (1) カテゴリーA：より完全で完成された事例データの登録

レファ協へのデータ登録にあたっては、受付けたレファレンス質問のなかから、一定程度の調査を実行し、内容として有益であると調査対象者が判断したものを登録する。一方、事例として内容が中途半端であったり調査が不十分あるもの、クイックレファレンス等をはじめとする単純で簡単を事例は登録しないとする意識の集合である。《概念1：より良いデータの登録》《概念2：登録を控えるデータの存在》が該当する。加えて、カテゴリーAには、レファ協への登録に関わるレファレンス記録についても受付事例から選択して記録

する意識、《概念3：選んだ事例のレファレンス記録化》も含まれる。さらにこれらの概念の形成に関わるものとして、レファ協への登録データとして、調査プロセスや回答への情報源、記載データの文章表現を重視するという意識を内容とする《概念4：調査プロセスや情報源とその文章表現の重視》もカテゴリーAの要素のひとつである。

(2) カテゴリーB：自館の業務状況との関係

このカテゴリーBには、レファ協には図書館（員）の業務やサービスの提供に役立つようなデータを登録することなどの《概念5：図書館（員）に役立つ事例データ》。そして調査対象者の所属館におけるレファ協へのデータ登録の手順やルールあるいはレファ協登録に関わる作業の位置づけについて、それらの存在および必要性に対する意識としての《概念6：レファ協登録の館内での位置づけ》。さらに当該館の業務との関係から調査対象者を含めた職員の忙しさおよびレファ協への登録作業への負担感に対する意識を示す《概念7：多忙によるデータ登録の困難性》が包含される。

(3) カテゴリーC：利用者（外部）に対する図書館（員）の立場

レファ協へのデータ登録に際して、自館が登録館であるという図書館としての体面や、自身がデータを登録する担当者であるという図書館員としての責務に対する自負や良識に関わる意識である《概念8：図書館や図書館員の立場》。また登録するデータを利用するレファ協のユーザに対する意識としての《概念9：利用者を意識したデータ登録》がある。そこには利用者に役立ちたいという意識とともに、登録するデータは利用者から閲覧されるという意識も含まれている。これらの概念がカテゴリーCに収斂される。

5.5.4 全体の考察

前項では、担当者のレファ協へのデータ登録に対する意識の実態について、インタビュー調査の分析結果として、調査対象者の発言内容を、9つの概念とそれを纏める3つのカテゴリーとして整理して示した（表5.8参照）。

表5.8 <カテゴリー>と《各概念》一覧

カテゴリー	概念名
カテゴリーA：より完全で完成された事例データの登録	概念1：より良いデータの登録 概念2：登録を控えるデータの存在 概念3：選んだ事例のレファレンス記録化 概念4：調査プロセスや情報源とその文章表現の重視
カテゴリーB：自館の業務状況との関係	概念5：図書館（員）に役立つ事例データ 概念6：レファ協登録の館内での位置づけ 概念7：多忙によるデータ登録の困難性

<p>カテゴリーC：利用者（外部）に対する図書館（員）の立場</p>	<p>概念8：図書館や図書館員の立場 概念9：利用者を意識したデータ登録</p>
------------------------------------	--

ここでは、これらの結果について考察する。

はじめに、全体を通じて、調査対象者の所属館種の違い（同一の設置母体における館の違いを含めて）やレファ協へのデータ登録の関与の度合いに関わらず、調査対象者のレファ協へのデータ登録に対する意識の実態に大きな差異は見られなかった。

ただし、分析の結果から、登録に対して担当者がもっている意識の実態には、次のような共通性がある。

### (1) 意識の変化

第一に、各カテゴリーとして整理された担当者の個々の意識は、担当者がその意識の対象とする範囲や局面によって分かれている。

5.5.2で触れた通り、9つの概念として抽出された調査対象者の個々の発言内容については、その内容から[個人]…対象者自身、[図書館]…自館および自館の職員、[他館]…参加館等、[利用者]…図書館（レファ協）利用者を区分として、いずれを対象としているものであるのかについての判断を加えた。そこで各概念を集約する3つのカテゴリーについても同様の区分で見ると、次のように捉えることができる。

＜カテゴリーA：より完全で完成された事例データの登録＞は[個人]や[図書館]を対象として意識したものが多い。

＜カテゴリーB：自館の業務状況との関係＞は[図書館]を対象として意識したものが多い。

＜カテゴリーC：利用者（外部）に対する図書館（員）の立場＞は[他館]や[利用者]を対象として意識したものが多い。

このように、この3つのカテゴリーに集約されている担当者の意識は、実態として、[個人]・[図書館]・[他館]・[利用者]という範囲で、部分的に重なり合うかたちで、その対象に向いており、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によって分かれていると解釈できる。

### (2) 意識内での迷いや葛藤の混在

第二に、この3つのカテゴリーには、その内容を構成している主要な意識と、それとは対照的な意識、あるいは別の次元に関わる意識が混在している場合が見受けられる。

例えば、調査対象者 (b) は、カテゴリーC「概念8：図書館や図書館員の立場」に関して、「〇〇図書館という名前が入りますから、〇〇（設置母体）や図書館自体を傷つけることは避けなければならない」（傍線筆者：\_\_\_\_\_部分と\_\_\_\_\_部分に対照的な発言内容が認められる、以下同じ）と述べているが、そのような自館の立場について気にすることは

「そういう保守的な・・・」という考え方を抱えていることについても発言している。また、調査対象者（C）の、カテゴリA「概念1：より良いデータの登録」における「いやいや、ですから省いているもの以外は全部、ですから入れてます」「そう、数をとにかく（レファ協に）上げようという考えで」や、同じくカテゴリA「概念2：登録を控えるデータの存在」では「クイックだから・・・もういいだろうと思ってしまうタイプなんですね」「でも入れた方がいいですよ？なんか傲慢かなあ」といった対照的な発言が確認できる。

このように、担当者には、レファ協に登録するデータのあり方に関して「自館の立場は気になるが、そのようなことは考えるべきではないのかもしれない」とか「すべての事例登録を志向しているが、実際は事例を選んでいる」などの相対する意識が存在していることがわかる。

このことから3つのカテゴリと9つの概念に表れる担当者の意識の実態は、必ずしも確定的で固定化した観念として調査対象者に意識されているものばかりではなく、そこには、事例を登録することとしないことなどの間で揺れ動いているある種の迷いや葛藤が、担当者個人の意識なかに混在していると考えられる。

本節では、データ登録に対する担当者の意識の実態について明らかにするために、レファ協担当者へのインタビュー調査を通じた検討をおこなった。

データ登録を妨げる要因として、前節の5.4では、登録を抑えるような意識が担当者に定着していることが登録する事例を選択するひとつの要因となり、レファ協への登録が進まないことが考えられることについて言及した。本節でのインタビュー調査においても、調査対象者の発言内容から得られた9つの概念とそれを集約する3つのカテゴリとして把握された担当者の意識のなかには、前節の担当者アンケートの考察でみられた、登録を抑制する意識である、例えば「内容を十分に精査する」「事例や公開の妥当性を判断する」「他の業務への支障をきたさない」「図書館に役立つ事例を選ぶ」などに通じる内容が認められる。

しかし、担当者の意識の実態は、「自身、図書館（自館・他館）、利用者」といった対象に向き合っていたり、「事例の完成度・自館の業務・図書館（員）の立場」などの局面によって意識が変化しており、「図書館（員）や利用者に役立つ事例の登録を考えているが、クイックレファレンスも入れるべきか」などの迷いや葛藤が混在し、一人の担当者のなかでその意識に揺らぎが存在していることが確認された。しかも担当者自らがそのことについて気づき戸惑っている場合がある。

このことから事例「選択」につながる大きな要因として考えられたデータ登録を抑制するような意識についても、担当者のなかに一面的に存在しているわけではないことが推測される。

この登録に対する担当者の意識の揺らぎには、カテゴリB「自館の業務状況との関係」にみられる担当者の業務設定に関する問題意識とともに、カテゴリA「より完全で完成された事例データの登録」やカテゴリC「利用者（外部）に対する図書館（員）の立場」の

内容に表れている「登録するデータは図書館（員）や利用者に役立つものを選びたい」といった、言わば担当者の図書館員としての問題意識が関わっているものと考え。担当者は、図書館のレファレンス・情報サービスのあり方、そしてレファレンス事例データベース協同構築事業としてのレファ協の意義や必要性などについても理解はしているが、一方で登録への判断に際しては「多くの事例を入れたい、しかし内容については吟味すべきだ」というふう意識が揺らいでいるのである。この担当者の登録への意識の揺らぎは、担当者の図書館の役割への認識と、図書館員であるという使命感などの、担当者の個人としての見識の表れでもあると考える。

今回のインタビュー調査の対象者は、いずれも図書館員ならびにレファレンスライブラリアンとして一定の経験を有する者であった。仮に対象者が経験の浅い者であった場合、業務設定に関わる問題意識、そして図書館員であるという問題意識以外にも、さらに担当者の個人的な思いや気質など、異なった意識の揺らぎに関わる実態が確認されたかもしれない。

いずれにしても、レファ協へのデータ登録については、担当者のデータ登録を抑制するような意識だけに問題があるのではなく、これら担当者の意識の実態における、意識の変化および迷いや葛藤といった、登録に対する担当者の意識の揺らぎの存在についても問題として捉える必要があるといえる。

登録に関わって揺れ動く担当者の意識、それが担当者の登録すべき事例データについての判断に絡み合うなかで、結果として事例「選択」の意識となって表れる。このような登録に対する担当者の意識の構造がうかがえる。そしてそれがレファ協へのデータ登録を阻害するひとつの要因であると考え。

## 5.6 担当者の意識を変化させるための試み

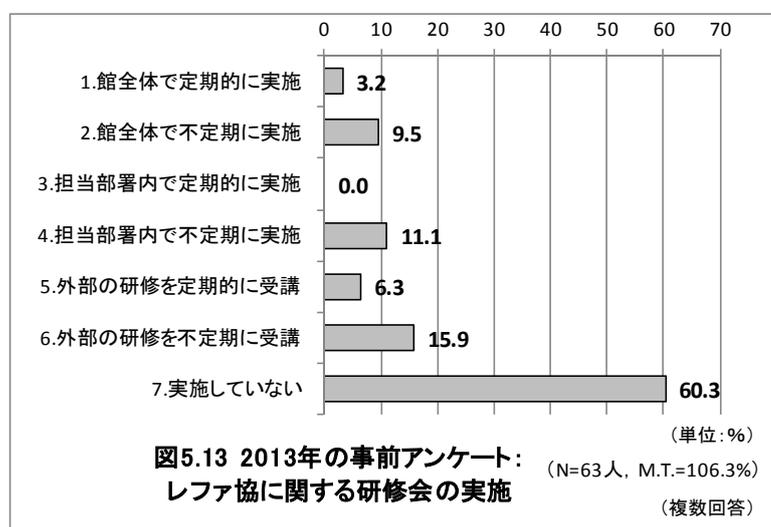
レファ協への事例データの登録を促進するためには、担当者の登録に対する事例「選択」に関わる意識を解消することが必要である。

レファ協の担当者研修会は、登録を抑制する意識を減少させ、登録を促進する意識を増加させることへの一定の効果が認められた（5.4.2）。ただし、登録を抑制する意識のうち担当者に強く定着している意識については、研修会の実施だけではその改善に大きな効果は認められなかった。また登録を促進する意識の増加についても、その意識を大きく拡大するような作用は確認できていない。

さらに、レファ協担当者へのインタビュー調査を通じて明らかになった担当者の意識の実態として、例えば「データをたくさん入れたいが、事例の内容は吟味したい」といった登録に対する担当者の意識の揺らぎについても解消してゆくことが求められる。

そこで、担当者研修会とは別に、担当者の意識を変えるための手立てについて考えてみる必要がある。

この点について検討するためのひとつの手がかりとして、まず参加館における研修等の状況について確認しておく。図 5.13 は今回の担当者アンケートにおいて、各館におけるレファ協に関する研修会等の実施状況について尋ねた結果を纏めたものである。



図では「7. 実施していない」が圧倒的に多く、レファ協に関する研修の機会は全体として少ないことがわかる。この傾向は 2013 年の事後アンケート、2012 年の事前・事後アンケートの結果にも共通している (図省略)。このように、各館において担当者の意識の変化を促すような機会は少なく、参加館における新たな研修の実施など、意識変化のためのなんらかの取り組みが求められるといえる。

担当者の意識を変えるためのひとつの試みとして、担当者研修会のような職場外でおこなわれる集合研修の形態 (以下、「集合型の研修」という。) とは別に、参加館各館の職場においておこなう研修が挙げられる (以下、「職場内の研修」という。)

この職場内の研修に関わって、5.1 で見た A 参加館におけるレファ協への登録に対する担当者の意識の改変に関わる取り組みに触れておく。

この参加館では、レファレンス事例の受付～検索～回答～記録という業務を「OJT＝職場内研修の一環として位置付けており」<sup>6</sup>、そこにレファ協の活用およびそれに基づく事例データの登録を情報サービスに関わる一連の業務として取り組もうとする組織的な姿勢が見て取れる。重要なことは、このような職場内における取り組みが、様々な事例データと多様なレファレンス記録に触れることを通じて情報サービス担当者としてのレファレンス質問の受付・検索および回答へのスキルアップを図るだけではなく、業務におけるレファ協の日常的な利用が担当者のレファ協活用への姿勢を生み、それがデータベースへのレファレンス事例データの登録の重要性への認識につながっていることが考えられることである。所謂、集合型の研修会としての形態ではなく、実際の業務においてレファ協を活用することで、レファ協に関する研修会および研修プログラムの実施に相当する実質的な効果を生

み出していると判断できる。

このような活動を進めるなかで、同館ではレファ協へ登録するレファレンス事例の選択に対する職員の意識にも変化が生まれ、業務におけるレファ協の日常的な活用を通じて、当初、複雑な事例を選び登録していたが、現在ではクイックレファレンスを含む多様な事例を登録するようになってきている。そして実際に、同館では、これまでに合計で約 5,000 件を超える事例データをレファ協に登録している。

このデータ登録に対する担当者の意識の変化と実態としてのデータの登録の実績は、この参加館における日常的な業務の場を介したレファ協に関する職場内の研修の実行とその継続に関わるところが少なくないと考えられる。実際の業務における職場内の研修の実践を通じて、レファ協の活用およびデータの登録の作業を情報サービスの業務として位置付け、同時に、担当者の事例を「選択」しようとする意識の転換を促して、レファ協へのデータの登録を拡大する。担当者の意識を変えることにつながる取り組みとして参考となるケースだといえる。

この参加館のように、職場内の研修の実施は担当者の意識の改変において一定の効果を上げることが考えられる。そして業務のなかにレファ協を埋め込むことによって、ある程度、登録件数を上げることが想定できる。各館の業務においてレファ協に関わる機会を活発化させる。それは研修会等としてではなく、各館の業務、とりわけ情報サービス関連の業務にレファ協を取り込んで、実際の業務のなかでレファ協の活用とその取り組みへの促進を試みるのである。また、このような職場内の研修をはじめとして、例えばそれぞれの図書館で館内での研修やeラーニングのような遠隔研修などを継続的にこなうことで、開催回数が少ない単発的な集合型の研修の効果を補完し、担当者の意識の変化を進め、レファ協へのデータの登録の拡大を促す方法も考えられる。

ただし、担当者の意識の転換については、登録を抑制するような意識や、担当者のなかにある意識の揺らぎをどのようにして根本的に解消するのか、さらに有効な手立てについての検討もおこなってゆかなければならない。

このような担当者の事例「選択」の意識を変化させるための取り組みが、レファレンス事例データベースの協同構築事業には必要なのである。

## 5.7 まとめ

本章では、レファレンス事例データベースの協同構築事業におけるレファレンス事例データの登録に対する担当者の意識の構造について把握することを目的として、主にレファ協の担当者研修会における担当者アンケートを用いた調査結果およびレファ協担当者へのインタビュー調査の結果の分析と考察をおこなった。

とくに担当者が事例データの登録を具体的にどのような意識をもっておこなっているのかを重点として、それらの意識に、データ登録を妨げる要因のひとつと考えられる事例「選

択」の意識との関わりがあるのかを含めて検討した。

はじめに、担当者アンケートを使って担当者の意識との関連から、担当者が「データ登録を妨げる要因」として考えているものについて分析した。そこで示された意識は、第4章の参加館アンケートの結果と同様に主に業務負担・業務方法・選択意識に関わるものであった。また研修会の事前と事後で、その認識に明確な変化を確認することはできなかった。担当者が「データ登録を妨げる要因」として意識しているものは大きくは変化しないことが考えられる。ただし、「登録を妨げている要因」として考えているものに選択意識が挙げられたことから、担当者に事例を「選択」する意識の存在がうかがえる。

次いで、データの登録と担当者の意識がどのように関わっているのか、また事例データの登録にあたって担当者はどのような意識をもっているのか。データ登録に対する担当者の意識について、担当者アンケートおよびインタビュー調査の結果から考察した。そして、主に次の3点が明らかとなった。

1. 事例データの登録に際して、担当者には登録を抑えるような意識が高く、登録を促す意識は低い。この傾向から担当者の意識は登録を抑制する方向に傾いている。

2. 研修の事前・事後を通して、登録を促進する方向の意識は増加し、抑制する意識が減少するという変化がみられ、研修による一定の効果が推測できる。ただし、登録を抑制する意識のなかには、研修を経てもなお強固に変化することなく、担当者に定着している意識がある。そこに事例「選択」の意識との関わりが考えられる。

3. さらに、インタビュー調査の結果、登録に対する担当者の意識は、(1) 自身・図書館(自館・他館)・利用者の範囲で三者を対象に向き合い、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によって変化しており、(2) さらに登録への迷いや葛藤の混在という意識の揺らぎがみつかった。このような担当者の意識は、一人の担当者のなかで、例えば事例を「もっと入れたい」が「精選したい」といった相反する意識として併存しており、しかもこれらの意識状態について担当者自身が認識し悩んでいる場合もあることがわかった。そこには、担当者の業務に関わる問題意識とともに、図書館員としての問題意識、すなわち担当者がもつ図書館員であるといった使命感などの個人的な見識との関わりが考えられる。

このように、これら担当者のなかに複層的に存在する意識が、登録すべき事例データについての判断に影響するなか、その結果、事例「選択」の意識となって表れるという、登録に関わる担当者の意識の構造を捉えることができる。そしてこのような担当者の意識が、レファ協へのデータ登録を阻害するひとつの原因であると考えられる。

またこれらの考察結果から、担当者の意識を転換して事例データ登録を促進するための取り組みが必要であり、そのための方法として職場内の研修の可能性について述べた。担当者の事例「選択」の意識につながる、登録抑制の意識や登録への意識の揺らぎと担当者個人の見識などを変化させるための手立てとして、さらに研修のあり方について検討することはひとつの選択肢であろう<sup>7</sup>。

本章における一連の検討を通じて、登録に対して担当者には事例「選択」の意識が存在し、そこには登録を抑制しようとする担当者のなかに定着している意識や、担当者が抱く登録への意識の揺らぎが絡み合っていることがわかった。

そして、担当者の事例「選択」の意識を含めて、データ登録に対する担当者のこのように揺れ動く意識がレファ協への事例データの登録を妨げる一因であることを明らかにすることができたことは、重要な成果であると考ええる。

担当者の意識の転換に向けた研修などの手立ての検討をはじめとして、データ登録を中心に、レファ協というレファレンス事例データベース協同構築事業が、図書館の新たな情報サービスモデルとして機能してゆくためには、さらに、どのような施策が必要であるのか、事業の進展に向けた検討をおこなうことが求められると考える。

## 注・引用 文献リスト

<sup>1</sup> 「A 大学図書館」（中央図書館）の、2013 年度末の蔵書冊数は約 1,482,000 冊、2012 年度図書受入冊数 25,615 冊、貸出冊数 220,000 冊、レファレンス受付件数 15,950 件である。

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 2013」日本図書館協会, 2014, p. 300-301)

<sup>2</sup> 「担当者研修会」の内容については以下を参照されたい。

・国立国会図書館レファレンス協同データベース事業担当者研修会「第 8 回・第 9 回レファレンス協同データベース事業担当者研修会」。

<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/fest.html>, (参照 2014-5-24)

<sup>3</sup> 国立国会図書館レファレンス協同データベース「第 7 回レファレンス協同データベース事業フォーラム」におけるパネルディスカッション「レファ協のある日常へ」のなかで、山崎博樹氏（レファレンス協同データベース事業企画協力員）が「レファ協を使っていくということは、基本的には事例の量の問題が根本的にはあるような気がします。量がなければやはり使ってもらえないですね。（中略）事例の量を増やすというお話を聞いてみると、選んでいてはだめなのではないか最初から全部登録して（中略）、そう考えていかないとこれからはやっていけないのではないか。（後略）」との見解を述べている。

（・国立国会図書館レファレンス協同データベース「第 7 回レファレンス協同データベース事業フォーラム記録集」国立国会図書館, 平成 23 年 12 月, p. 94.

<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/fest.html>, (参照 2014-10-23)

<sup>4</sup> 本研究のなかの 4 章の「4.4 まとめ」の「3」「(3) 担当者（図書館）には登録すべき事例を選択しようとする意識が存在し、登録が進まない原因はこの意識との関連性が考えられる。」(p. 92)

<sup>5</sup> インタビュー調査の方法については以下の文献を参考とした。

・松戸宏予「特別な教育的ニーズをもつ児童生徒に関わる学校職員の図書館に対する認識の変化のプロセス-修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチによる分析を通して-」『日本図書館情報学会誌』54 (2), 2008. 6, p. 97-116.

・杉江典子「公共図書館における利用者の情報探索行動：インタビュー記録の質的分析による概念と理論の生成」『日本図書館情報学会誌』57 (1), 2011. 3, p. 1-18.

<sup>6</sup> 寺尾隆「レファレンス三題噺・近畿大学中央図書館の巻・業務委託スタッフとのコラボレーション」『図書館雑誌』100 (6), 2006. 6, p. 380-381.

<sup>7</sup> レファレンス協同データベースを活用した図書館を対象とした研修プログラムの実験的な試みについては、次の実践が参考となる。

・小田光宏（青山学院大学）「レファレンス協同データベース事業を利用した研修プログラムの開発」。

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study\\_report\\_kakenhi2006-2007.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study_report_kakenhi2006-2007.pdf), (参照 2014-11-17)

・小田光宏「成果共有型ネットワークを活用した独習／協調研修プログラムに関する実証的研究」(科学研究費補助金研究成果報告書：様式 C-19, 2011. 6)

・小田光宏「成果共有型ネットワークを利用したレファレンス研修プログラムの有効性に関する実証的研究」『図書館界』64(5), 2013, p. 310-326.

## 第 6 章 結論

本章では、本研究を通じておこなった作業ならびにその結果として把握された内容をふまえ、レファ協を対象とするレファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録の現状と問題点について、整理して考察する。

## 6.1 本研究のまとめ

本研究のテーマはレファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録に関する現状と問題点を明らかにすることである。

ICTの進展に伴いインターネットを活用した情報の検索が浸透するなか、図書館が提供する情報サービスの社会的な活用を広げてゆくためには、ネットワーク社会に対応した情報サービスとしての図書館固有のサービス形態の確立が望まれる。インターネット環境における図書館の情報サービスであるDRS、その一形態であるレファレンス事例データベース協同構築事業は、情報サービスの新たなサービスとして機能することが期待できる。

しかし、日本を代表するレファレンス事例データベース協同構築事業であるレファ協は一般のQ&Aサービス等と比べると、登録されているデータの数などにおいてQ&Aサービスに比肩できる規模とはいえない。また図書館の現場では多数のレファレンス事例（質問回答の受付事例）が発生しているにもかかわらず、レファ協へのレファレンス事例データの登録にはつながっていない。

レファ協へのデータ登録がなぜ進まないのか。それは図書館を取り巻く環境の悪化にともなう職員数の低減や業務の繁忙さ等が原因なのか。それ以外に登録を妨げる要因があるのか。

このような問題意識から、本研究ではレファレンス事例データベース協同構築事業におけるデータ登録に関する現状と問題点について、レファ協を対象に事業・参加館・担当者という側面から検討をおこなった。

第1章では、次の研究目的を設定した。

研究目的 1. レファレンス協同データベース事業は、どのようなかたちで事業を展開し、レファレンス事例データの登録を含む事業の運用や取り組みはどのような状況にあるのかを明らかにする。

研究目的 2. レファレンス協同データベース事業におけるレファレンス事例データの、参加館別の登録状況を明らかにするとともに、各館でデータ登録を妨げる要因がどこにあるのかを示す。

研究目的 3. レファレンス協同データベース事業において、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。担当者の意識とデータ登録を妨げる要因と関係を明らかにする。

研究目的 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レフ

ファレンス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。

これら研究目的に関する結論を以下に示す。

### 6.1.1 事業の運用と取り組みの状況

第2章において、レファレンス事例データベース協同構築事業を含むDRS全体について、内外の状況を文献から確認した。その結果、各種のQ&Aサービスなどの利用が社会的に進むなか、従来から図書館が情報サービスとして提供している利用者への質問回答のサービスを、レファレンス事例データとしてデータベースに集積して、登録したデータを利用者を含めて共有するレファレンス事例データベース協同構築事業を形成し、インターネットを介してサービスをおこなう必要があるとの考えを示した。そして、その日本における全国規模の枠組みであるレファ協の事業の概要についてみたうえで、データベースのシステムとしての特徴について触れた。

第3章では、事業全体のレベルからレファ協の事業について分析をおこなった。はじめに、過去に取り組みられた主な事業内容をみると毎年様々な内容の事業が実施されており活発な事業展開がなされている状況がみられた。次いで統計数値から事業の経緯について概観した結果、参加館数・データ登録件数・データアクセス数等の推移から事業は概ね堅調に拡大していることを確認した。ただしデータ登録に関しては登録館1館当たりの登録件数を館種ごとに経年比較すると公共図書館と他の館種との伸び率に差が認められ、登録率は参加館全体で緩やか若しくは横ばいの状態にあることがわかった。このことから参加館のなかで登録を十分におこなっていない館が存在していることが疑われた。

次いで、レファ協の事業全体について以下のような事業分析をおこなった。まずレファ協の「事業報告」および「フォーラム（記録集）」を材料として、個々の事業の取り組み内容をデータベースの「生産」と「利用」の二面に区分してみると、事業の「生産」面への偏りがみられた。さらに「事業報告」における各事業についてマネジメントサイクル（PDCAサイクル）による分析をおこなったところ、各々の事業内容についてP（計画）・D（実行）の一定のつながりはみられるものの、C（評価）・A（活動）への連関が確認できる取り組みは少なく、焦点であるデータ登録についても個々の取り組みの評価とそれに基づく改善等の対応（活動）が不十分であるという現況が把握された。レファ協におけるこのようなデータ登録の状況に関しては、登録が十分ではない原因を解明する必要があり、そのためにはレファ協の事業全体のみならず、参加館ならびに担当者レベルにおける登録に関わる状況の把握が課題であること示した。

### 6.1.2 データ登録の状況と登録を妨げている要因

第4章においては、参加館レベルにおけるデータ登録の状況や問題の把握を目的に、レファ協「参加館アンケート（調査）」の結果を使って、次の点に関する分析をおこなった。まず、第3章において明らかになったレファ協へのデータ登録が進まない問題についてみた。その結果、調査への回答館のうちレファ協への一年間の登録件数が0～10件と回答した館が全体の約84%を占めており、参加館の登録件数は総体的に少ない状態にあることが確認された。ただし各館におけるレファレンスの受付は一定の件数が存在しており、その内容を記録するレファレンス記録についても受け付けられたもののすべてではないがレファレンス記録がなされていた。レファレンス事例（受付・記録）があるにもかかわらずレファ協へのデータ登録がなされないのか。その原因を検証するために、レファレンス受付件数とレファレンス記録件数、そしてレファ協へのデータ登録件数を対比させて分析をおこなった。しかしこれらの間に高い相関は認められず、各館における情報サービス活動の活発さの水準に登録がなされない原因は見出せなかった。一方、受付件数と記録件数との相関に比べ、これらと登録件数との相関が低いことから、レファレンス記録までは業務としておこなうものの、参加館においてレファ協へのデータ登録作業が業務上明確に位置付けられていないことが推測できた。

また登録を妨げている要因について分析したところ、参加館の回答は「担当者（職員）が少ない」「事例内容の確認が手間」「入力作業が負担」「担当者が他の業務で多忙」等への割合が高く、業務の忙しさや作業の負担（業務負担）、レファ協への登録の業務上での位置づけ（業務方法）が登録を妨げる大きな要因であることがわかった。

さらに参加館の「登録するレファレンス事例がない」との回答について、回答館のレファ協へのデータ登録件数およびレファレンス受付件数を調べたところ、これらの館では登録件数は少ないものの一定のレファレンスの受付件数が存在していることから、当該館において登録する事例を選択するような判断がなされている状況がうかがわれた。

このようにレファ協へのデータ登録を妨げる要因については、業務の忙しさ（業務負担）や登録の位置づけ（業務方法）があることに加えて、各館の担当者の登録すべき事例を選択しようとする判断や選別への意識（選択意識）が関連していることが示唆された。

### 6.1.3 担当者の意識

第5章では、担当者の登録に対する意識について分析して考察した。

まず、レファ協「担当者アンケート」を二か年にわたり実施してその結果についての分析をおこなった。

はじめに、第4章の参加館に対するアンケートにおいても質問したデータ登録を妨げている要因について担当者に訊ねた結果について分析した。それは前章で捉えられた業務負担・業務方法とともに、登録を妨げる要因として事例を「選択」しようとする意識（選択意識）が担当者にどのように意識されているのか把握するためである。そこでは「担当者

（職員）が少ない」「担当者（職員）が他の業務で多忙」「館内承認（決済）が必要」等とともに、「登録するRF事例がない」などの回答が確認され、これらは「参加館アンケート」で得られた業務負担・業務方法・選択意識と共通していた。回答結果のなかに選択意識が含まれていることから、登録を妨げていると担当者が考えているものには自らの登録すべき事例がないとの判断が関わっており、そこに登録に対する担当者の事例「選択」の意識の存在を認めることができた。

次いで、登録に対して担当者が意識していることに関して調査結果から検討した。分析の結果、「自館のサービスに役立つ事例（を登録する）」「（事例）内容を十分に精査（できないものは登録しない）」「事例登録や公開の妥当性を判断（する）」といったものへの回答の割合が高く、「受け付け事例をすべて登録する」「簡単な事例の登録」「単純な所蔵調査の登録」などへの回答は低かった。前者はレファ協への事例データの登録にあたって、データの登録が抑えられるような意識である。一方、後者はデータ登録が促進されるような意識である。このことから担当者の登録に対する意識は、レファ協へのデータ登録において登録を抑制するような意識に傾く傾向にあることが明らかになった。

そして、この担当者にある登録を抑えるような意識のなかには、研修によっても変化することなく担当者に定着している意識があることがわかった。「自館サービスに役立つ事例」「図書館員に役立つ内容（の登録）」「内容を十分に精査（できないものは登録しない）」「事例登録や公開の妥当性を判断（する）」等の意識であり、それが事例「選択」の意識につながっているという構造が推測できた。こうした登録を抑制する意識が、受け付けたレファレンス事例から担当者がレファ協への登録する事例を選ぶという状況を生み出していることが考えられる。

さらに、公共図書館および大学図書館において各館での情報サービスの従事に一定の経験を有している数名の担当者を対象に半構造化インタビューの形式による調査をおこなった。

インタビューにおける対象者の発言内容を分析した結果、登録に対する担当者の意識の実態は、(1) より完全で完成された事例データの登録：より良いデータの登録・登録を控えるデータの存在・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、(2) 自館の業務状況との関係：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・多忙によるデータ登録の困難性、(3) 利用者（外部）に対する図書館（員）の立場：図書館や図書館員の立場・利用者を意識したデータ登録、の3つのカテゴリーに纏めることができた。ただし、登録に関わる担当者のこれらの意識は、担当者自身・図書館（自館・他館）・利用者の範囲のなかで部分的に重なり合いながら、意識する対象に向いていたり、事例の完成度・自館の業務状況・図書館（員）の立場という局面によって分かれている（変化している）ことがわかった。また担当者のこのような意識には、例えば「あらゆる事例データを登録したいが、精選もしたい」といった迷いや葛藤が存在することも確認された。こうした登録に対する担当者の意識のなかにみられる揺らぎ

は、担当者の業務に対する意識とともに、図書館員であるという使命感などの個人的な見識の表れであるともいえる。

これらの担当者の意識が複層的に入り混じって、担当者のレファ協への事例データの登録の判断に影響するなかで、事例「選択」の意識が引き起こされ、レファ協へのデータ登録を阻害していることが考えられた。

## 6.2 本研究の成果と課題

以上、各章における作業ならびに分析と検討を通じて得られた、本研究の結論は次のとおりである。

1. レファ協は事業開始以来、順調に規模を拡大しているように見えるが、レファレンス事例データの登録件数の増加率は横ばいに近い状態にあり、データ登録が十分に進んでいない現状が確認できる。

2. 事業分析からは、データ登録を含む事業の「生産」面に事業内容が偏っていること、それにもかかわらず、系統だった取り組みが少なく、データの登録についても登録の現状に関する評価や問題の改善への対応が少ないことを示した。レファ協の事業全体として、多くの館で登録が進んでいないという問題の認識が共有されておらず、有効な対策もおこなわれていない。

3. 参加館では、レファレンス質問の受付や記録をおこなってはいるが、それがレファ協への登録につながっていない。参加館でデータ登録を妨げる要因は、(1)参加館の業務の忙しさと登録作業の負担（業務負担）、(2)業務上のレファ協へのデータ登録の位置づけ（業務方法）、(3)登録する事例を選択しようとする意識が担当者にあること（選択意識）の3点に要約できる。

4. 担当者が登録を妨げる要因と考えているものも、業務負担・業務方法・選択意識の3点で、これらは研修の前後で大きく変化しない。ただし担当者には登録に対する事例「選択」への意識の存在がうかがえる。また、登録に対する担当者の意識は、(1)事例データの登録を抑制するような意識に傾いており、そのなかには、例えば「事例登録や公開の妥当性を判断（する）」等、研修を経た後も大きく変化することなく担当者に定着している意識がある。さらに担当者の意識は、どのような事例を登録すべきかについて、(2)（担当者）自身・図書館（自館・他館）・利用者の範囲でその対象に向き合い、事例の完成度・自館の業務状況・図書館（員）の立場などの局面によって分かれている（変化している）。また、事例を「すべて入力するか」「精選するか」といった迷いや葛藤のような意識があり、担当者には登録への意識の揺らぎが存在していることが確認された。それは図書館員であるという使命感などの、担当者の個人としての見識の表出であることが考えられる。

5. 以上のように、担当者の意識には登録を抑制する意識があり、同時に対象や局面によ

る意識の変化や、登録への意識の迷いと葛藤などの揺らぎも存在する。これらの相反する意識が複層的に結び付いた結果、事例「選択」の意識が起こると考えられる。そしてこのような登録に対する担当者の揺れ動く意識が、レファ協へのデータ登録を阻害するひとつの要因であると考えられる。

以上が、本研究で得られた成果（結論）である。

データ登録にあたって、担当者には登録するレファレンス事例を選ぶとする選択意識があり、この意識に関わるものとして担当者の登録を抑制しようとする意識と登録をしようとする意識の間の揺らぎがある。つまり登録に対する担当者の意識には、例えば図書館や利用者に役立つ仕事につなげたいという意識から不要な事例は入れるべきではないという登録を抑制する意識が存在する一方で、レファ協という事業が有する目的や事例登録の意義も十分に分かっておりクイックレファレンスなどの事例も登録することが重要なのではないかといった意識が併存している。このような意識が、担当者の登録するべきかどうかという判断に影響して、事例「選択」の意識が起こることが考えられる。本研究によって、事例「選択」の意識を含め、データ登録に対する担当者の意識には、登録に関わる相反する意識が混在しており、それがデータ登録を阻害するひとつの要因であることが明らかになった。これが本研究における最も大きな成果であると考えられる。

データ登録と担当者の意識の関係についての検討をおこなうことは、この事業における担当者の登録に対する意識の転換（変化）に向けた試みにつなげることができる。登録を躊躇することについての担当者の意識に関して検討することが、担当者の意識を変え、さらには登録を促進するための施策の第一歩ではないだろうか。

本研究ではレファ協におけるデータ登録について、事業全体、参加館、担当者という3つの側面から検討してきた。担当者の意識にみられるように、レファ協の事業が目指す多様な事例データの登録という目標に対して、参加館、とりわけ担当者の意識は、必ずしも事業側と同じ次元で認識されているとはいえず、例えば自館の館内での利用を目的とする登録とレファ協における図書館および一般利用者との共有をふまえた登録といったデータ登録のあり方の違いについては、事業の展開と担当者の意識には隔たりが存在すると考える。

したがって、この事業を進めてゆくにあたって、登録に対する担当者のこのような意識について、まずはレファ協事業の側がしっかりと認識し、そのうえで担当者の意識を変えるための方法を検討し、データ登録を促進するための対策を講じる必要があると考える。

例えば、レファ協では参加館に対してあらゆるレファレンス事例のデータベースへの登録を推奨しているが、この多様な事例の登録、言わば「何でも入れる」ことに対して担当者の側はどのように受け止めているのかについて検証するべきであろう。本研究を通じて明らかになったように、担当者には事例への選択意識があり担当者レベルでは受け付けたすべてのレファレンス事例をそのまま登録するという意識は低い。なぜ担当者は事例を選択

しようとするのか。そこにはあらゆる事例の登録というレファ協の事業スタンスに対して、担当者は「無理ではないのか」「必要があるのか」といった疑義や違和感などを抱いていることも考えられる。担当者の立場からすれば、「何でも入れよう」と言われても、それが各館の業務の効率化やレファレンスの質の向上に確実につながるとか、レファ協という協同事業においても他館や一般ユーザに役立ち貢献できるといった実感はなく、レファ協の登録への基本方針について合理性があるのかどうか納得できずにいることが想定される。あらゆる事例データの登録というレファ協の方針には全面的には賛同できないというのが担当者の本音ではなかろうか。

レファ協が多様なデータ登録を軸とする事業を展開してゆくためには、このような意識の状態にある担当者に対して、さまざまなレファレンス事例データの登録を目指すレファ協の事業としての方向性についての理解を促し、登録に関わる事業と担当者の間にある隔たりの解消を図り、担当者の意識を登録の促進につながるように変化させてゆくことが重要であろう。

具体的には、同じような事例の登録については、担当者のレベルでは自館で受付けたレファレンス事例について、すでにレファ協に同種のデータがある、あるいはあると思われるような事例を登録することには異論が存在することが推測される。担当者にこのような事例を積極的に登録してもらうためには、レファ協の事業側が、単に登録の必要性を唱うだけではなく、例えば類似の事例データの登録については、「①ないものは入れる・②プロセスの異なるものは入れる・③情報源が違うものは入れる・④他館の登録した事例に追加情報を付加する」といった登録するデータに関する内容および順序等の明確な指針を示したり、システムの機能の改善も含めて新規のデータ登録や他館データへの追加情報の登録などについて、担当者が登録に取り組みやすい環境の醸成に主眼を置いた対応をおこなうなど、事業として具体的で説得力のある担当者へのアプローチが必要である。レファ協の「何でも入れる」ことについて、担当者が納得して賛同できるような丁寧な説明や働きかけが事業の側に求められる。そのうえで担当者の意識をどのようにして変えてゆくのか、そしてデータ登録の促進を進めるのか。そのための手立てについて検討することが、この事業が着手すべき課題である。

レファレンス事例データベース協同構築事業としてのレファ協は、基本的な方向性として、多様なレファレンス事例データを登録することを目指している。研修などにおいても、筆者を含めて、参加館や担当者に対してはレファレンス事例データの登録を重点として、その推進を提唱している。しかし本研究における検討を通じて、担当者のなかには事例「選択」への意識があり、登録を抑制しようとする意識から登録を躊躇うケースがあることが明らかとなった。そこに登録に対する意識に揺らぎが存在し、さらに担当者の図書館員としての見識などの個人としての考え方が関わっていることもわかった。しかもレファ協の登録方針である「何でも登録する」こと、すなわちあらゆる事例の登録に対して、担当者はその合理性について十分に納得していない。

これらのことから、レファ協のデータ登録促進のためのひとつの取り組みとして、単純に全ての担当者を一律に捉えてデータの登録を推奨するのではなく、図書館員としての経験年数やサービスの担当期間の違いなど、登録する側の異なる立場とその意識を踏まえたうえで、登録の促進を図ってゆく必要があるのではないか。初任者向けや経験者向けなどの対象者別の研修の実施、ルール（ガイドライン）の内容についての見直しを図るなど、さらなる工夫が事業側には必要である。

また担当者の意識を変えるための手立てとして、他分野における考え方の導入と活用に関して検討してゆくことも有効であると考え。様々な理論や方法論に基づいて、レファ協が有用であることについて、担当者の理解を促し、登録をはじめとするこの事業に対する担当者の意識を変化させてゆくための方策を試行することが求められる。

現在、データ登録のあり方を中心に事業側と担当者間での隔たりが存在していることによって、各館独自のレファレンス事例の集積とレファ協という協同事業としての事例データの蓄積とのデータ登録のあり方の違い、さらにはレファ協の活用による自館のサービスにおける現実的な効果について、担当者に十分理解されていないことが考えられる。単館レベルでの登録への合理性とともに、ネットワーク化された協同事業レベルでの登録の合理性について検証し、レファ協というレファレンス事例データベース協同構築事業の実態としての有用性を、担当者の意識や考え方の次元において、実感できるかたちとしてその認識を促すことが必要である。レファ協へのデータ登録にあたって、担当者的事例「選択」の意識とそれに関わる登録を抑制する意識ならびに登録への意識の揺らぎがどのような状況で起こるのか。そこに関わる担当者的見識などを含めて、データ登録を阻害する要因として考えられる登録に対する担当者的意識について、さらに踏み込んだ検討をおこない、まずは事業者の側からアプローチするための施策を見出すことが求められよう。

このようにして登録に対する担当者的意識の変化を進めることで、多様な事例データの登録の促進を目指すレファレンス事例データベース協同構築事業としてのレファ協と担当者および参加館との間にある意識や取り組みについての溝や隔たりを埋めてゆくという事業としての方向性が展望できると考える。それによってレファ協へのデータ登録に対する担当者ならびに参加館の意識を変えて、登録の促進を図るとともに、これまでレファ協の事業全体としては十分におこなえていなかった登録に関わる評価や改善への対応が事業レベルとしてなされることも実現されよう。

レファ協というレファレンス事例データベース協同構築事業のデータ登録の現状と問題点について、データ登録に対する担当者的意識を中心に、担当者と事業とのあり方に関して検討することを通じて、データ登録を促進する施策とともに、この事業がネットワーク社会における図書館の情報サービスモデルとして展開してゆくためのひとつの道筋を示すことができるものと考え。

両者の関係について、担当者的意識を変化させ登録を促すための具体的な手立ての策定を含めて、今後、さらなる検討をおこなうことが本研究の課題であると考え。

## 謝辞

本研究は、研究の着手より本博士論文の執筆にいたるまで、筑波大学大学院名誉教授植松貞夫先生のご指導のもと、国立国会図書館の兼松芳之氏とのレファレンス事例データベース協同構築事業に関する共同研究を根底として、それらを基盤に展開させたものであります。

本研究を進めるにあたって、植松貞夫先生には研究当初の段階から多大なご教授とご指導を賜りました。本研究をこのようなかたちに纏め上げることができたのは、一重に先生の温かい御教えを頂戴したことによるものであります。心から感謝を申し上げます。

また兼松芳之氏には、一連の共同研究において終始適切なご助言を頂きました、深く感謝の念を捧げます。

そして、筑波大学大学院教授歳森敦先生には、この研究を博士論文としてのかたちに結び付けるにあたって、本当に有り難きご指導と多くの温かいご厚情を賜りました。感謝を申し上げます。

さらに筑波大学大学院の逸村裕先生、吉田右子先生、呑海沙織先生、宇陀則彦先生、千葉大学大学院の竹内比呂也先生には、本論文の審査を頂くとともにたいへん貴重なご指導を賜りました。また桃山学院大学の山本順一先生には小生が大学院在籍の折から今日まで多くのご教授とご温情を頂戴いたしました。筑波大学大学院の大庭一郎先生にも様々なご指導を賜りました。御礼を申し上げます。

また、研究の過程で多くの作業およびデータの提供等にご協力とご支援を賜った国立国会図書館関西館の、南亮一様、大柴忠彦様、佐藤従子様、大島康作様、土屋慎一様、佐藤久美子様、牧野めぐみ様、堤恵様、内田紘子様、田中順子様、水野翔彦様、光島有里様、北野仁一様、安達明子様はじめ、図書館協力課ならびにレファレンス協同データベース事業事務局のみなさま、そして参加館アンケートおよび担当者アンケートへのご協力を頂戴した参加館ならびに各館の担当者の方々、深く御礼を申し上げます。加えて出澤茂先生、寺尾隆様、西口光夫様、井上昌彦様、川上譲司様、浅尾知弘様にはたいへんご尽力を賜りました、御礼を申し上げます。

そして、図書館に関わる学術研究の基礎から小生にご教授くださり、この博士論文の作成にいたるまで、長きにわたり多くのご指導とご温情を賜っております桃山学院大学名誉教授志保田務先生に心よりの御礼と感謝を申し上げます。

最後に本研究を纏めるにあたってご助言とご助力を戴いたすべての皆様に心より感謝の意を表します。ほんとうにありがとうございました。深謝申し上げます。

2016年7月

谷本達哉

## 全研究業績のリスト

### 著書

1. 志保田務・平井尊士編著『図書館と情報機器・特論 ―情報メディアの活用 12 章―』第一法規出版, 1994. 4, 146 p. (共著)
2. 西田文男監修『情報サービス・概説とレファレンスサービス演習』学芸図書, 1999. 4, 199 p. (共著)
3. 志保田務・高鷲忠美監編著『資料組織法演習問題集―マルチメディア版』第一法規出版, 2001. 5, 90 p. (共著)
4. 志保田務・山本順一監編著『資料・メディア総論：図書館資料論・専門資料論・資料特論の統合化』学芸図書, 2001. 6, 221 p. (共著)
5. 西田文男監修『情報サービス・概説とレファレンスサービス演習 第2版』学芸図書, 2005. 4, 203 p. (共著)
6. 西田文男監修『情報サービス・概説とレファレンスサービス演習 第3版』学芸図書, 2007. 5, 205 p. (共著)
7. 志保田務・山本順一監編著『資料・メディア総論 第2版』学芸図書, 2007. 11, 226 p. (共著)
8. 志保田務編著『情報資源組織論 - よりよい情報アクセスを支える技とシステム - (講座・図書館情報学⑩)』ミネルヴァ書房, 2014. 4, 201 p. (共著)
9. 志保田務編著『情報資源組織論 - よりよい情報アクセスを支える技とシステム - 第2版 (講座・図書館情報学⑩)』ミネルヴァ書房, 2016. 4, 210 p. (共著)

### 研究論文

1. 田村俊明・谷本達哉「NDC9 版を考える(3)4 類(自然科学)の問題点」『図書館界』44(6), 1993. 3, p. 306 - 309. (共著)
2. 志保田務・谷本達哉「NDC9 版を考える(4)8 類(言語)の問題点」『図書館界』45(2), 1993. 6, p. 276 - 280. (共著)
3. 三浦整・谷本達哉「NDC9 版を考える(5)3 類(社会科学)の問題点」『図書館界』45(3), 1993. 8, p. 324 - 328. (共著)
4. 吉田憲一・谷本達哉 (ほか)「参考業務(演習) テキストの検討」『図書館界』46(2), 1994. 7, p. 50 - 58. (共著)
5. 堀薫夫・谷本達哉「図書館未設置地域住民の図書館利用意志の規定要因に関する一考察」『大阪教育大学紀要第IV部門教育科学』46(1), 1997. 8, p. 1 - 12. (共著)

6. 志保田務・谷本達哉「資料組織法から学校図書館メディアの構成へ」『整理技術研究』41, 1997. 7, p. 1 - 12. (共著)
7. 谷本達哉・佐藤毅彦「公共図書館における図書自動貸出機の運用について—公共図書館三館を中心とした自動貸出機導入館の調査事例報告—」『羽衣国文』13, 2000. 3, p. 36 - 52. (共著)
8. 志保田務・中村恵信・谷本達哉「省令資料論三科目(『図書館資料論』『専門資料論』『資料特論』)の関係構造: その連携を求めて」『図書館界』52(2), 2000. 7, p. 92 - 102. (共著)
9. 谷本達哉・佐藤毅彦「公共図書館における図書自動貸出機の導入に関する一考察—機器の持つ特徴から見た自動貸出機活用への視点—」『羽衣学園短期大学研究紀要』37, 2001. 2, p. 81 - 90. (共著)
10. 谷本達哉「ボランティアと NPO—ボランティア組織による新しい図書館経営の仕組み創りへ—図書館 NPO—」『短期大学図書館研究』21, 2001. 6, p. 63 - 74.
11. 谷本達哉「これからの図書館の経営について考える—図書館と NPO の関係に見る図書館経営のかたちとその課題—」『教養・生涯学習・図書館(塩見昇先生定年退官記念論文集)大阪教育大学生涯教育計画論講座』2002. 4, p. 80 - 86.
12. 谷本達哉「図書館経営における図書館組織と外部組織の関係—図書館の三つの経営資源フィールドに基づく連携・協力のあり方—」『羽衣国文』14, 2003. 3, p. 82 - 93.
13. 志保田務・谷本達哉(ほか)「「情報」科目テキストにおける「図書館」」『図書館界』56(2), 2004. 7, p. 120 - 126. (共著)
14. 藤間真・谷本達哉(ほか)「「情報」科目テキストにおける「情報公開制度」」『桃山学院大学人間科学(桃山学院大学)』28, 2004. 12, p. 121 - 138. (共著)
15. 藤間真・谷本達哉(ほか)「「情報」科目テキストにおける「図書館」(その2)」『図書館界』57(2), 2005. 7, p. 112 - 119. (共著)
16. 谷本達哉・兼松芳之「図書館の情報サービスが持つ可能性: 国立国会図書館レファレンス協同データベース事業, その軌跡と展開」『図書館界』64(2), 2012. 7, p. 142 - 153. (共著)
17. 谷本達哉・兼松芳之「レファレンス事例データベースの協同構築事業におけるデータ登録の現状と問題点: 国立国会図書館「レファレンス協同データベース」を対象として」『図書館情報メディア研究』11(1), 2013. 7, p. 11 - 22. (共著)
18. 谷本達哉「レファレンス事例データベース協同構築事業における事例データ登録に対する担当者の意識に関する考察」『図書館界』67(3), 2015. 9, p. 166 - 181.

## 研究発表

1. 谷本達哉「図書館未設置地域における図書館に対する住民意識調査について」, 日本図書館研究会第39回研究大会, 1998.3, 口頭発表.
2. 志保田務・谷本達哉『『図書館資料、専門資料、資料特論』省令の資料論三科目の関係構造—重複解消のための組み分けを求めて—』, 日本図書館研究会奉仕研究グループ研究例会, 1999.7, 口頭発表(共同発表).
3. 志保田務・谷本達哉・中村恵信「省令資料論三科目(『図書館資料論』『専門資料論』『資料特論』)の関係構造:その連携を求めて」, 日本図書館研究会 第41回研究大会, 2000.3, 口頭発表(共同発表).
4. 佐藤毅彦・谷本達哉「公共図書館における図書自動貸出機の可能性—導入事例から見た現状に関する検討—」, 2000年度日本図書館情報学会春季研究集会, 2000.5, 口頭発表(共同発表).
5. 佐藤毅彦・谷本達哉「公共図書館における図書自動貸出機の導入事例調査報告」, 日本図書館研究会 愛知研究例会(第128回), 2000.7, 口頭発表(共同発表).
6. 佐藤毅彦・谷本達哉「図書自動貸出機の導入と公立図書館経営の方向性について」, 日本図書館研究会 研究例会(第194回), 2000.9, 口頭発表(共同発表).
7. 佐藤毅彦・谷本達哉「民間非営利組織(NPO)を活用した図書館の運営に関する一考察」, 2001年度日本図書館情報学会・春季研究集会, 2001.5, 口頭発表(共同発表).
8. 佐藤毅彦・谷本達哉「民間非営利組織(NPO)と図書館の経営:具体的事例の確認とその検討」, 日本図書館研究会 奉仕研究グループ・情報システム研究グループ 研究例会, 2001.7, 口頭発表(共同発表).
9. 谷本達哉「図書館と外部組織—図書館経営における両者の関係とそのあり方について考える—」, 日本図書館研究会図書館奉仕研究グループ・情報システム研究グループ 研究例会, 2003.5, 口頭発表.
10. 藤間真、志保田務、谷本達哉、西岡清統「情報科目テキストにおける図書館」, 日本図書館研究会・第45回研究大会, 2004.3, 口頭発表(共同発表).
11. 藤間真、谷本達哉『『情報』科目テキストにおける『図書館』』, 情報教育シンポジウム SSS2004 (Summer Symposium in Shinshu 2004), 2004.8, 口頭発表(共同発表).
12. 谷本達哉「JLA 図書館学教育部会の活動」, 2010年度近畿地区図書館学科協議会, 2010.9, 口頭発表.
13. 谷本達哉「NDL『レファ協』:国立国会図書館レファレンス協同データベース事業、その戦略と可能性」, 図書館を考える相互講座, 2011.7, 口頭発表.
14. 谷本達哉、兼松芳之「図書館の情報サービスが持つ可能性:国立国会図書館レファレンス協同データベース事業,その軌跡と展開」, 日本図書館研究会 第53回研究大会, 2012.2, 口頭発表(共同発表).
15. 谷本達哉「Linking Everyone to Everybody…:人の輪をつなげる・ひろげる - 国

立国会図書館レファレンス協同データベース事業, 現状からの展開ー」, 国立国会図書館・  
第8回レファレンス協同データベース事業フォーラム：基調講演, 2012. 2, 口頭発表.

## 付録 1

### レファレンス協同データベース事業 第 9 回担当者研修会・参加者アンケート (2013 抜粋)

このアンケート調査は、「レファレンス協同データベース事業（「レファ協」）」の事業推進を目的として、参加館で「レファ協」に関わる業務を担ってくださる皆様の業務の状況および担当者個人としての意識について調査させていただくものです。（アンケート回答時間は 10 分程度を想定しています）

ご回答いただく内容は、レファレンス協同データベース事業の改善およびそれに関する研究の基礎データとして活用させていただくものです。

この調査は、この度の担当者研修会の内容と直接関わるものではなく、今回ご提出いただいた（又、事後にご提出いただく）課題の評価等に一切影響するものではありません。

また、調査内容について、ご所属機関へのご報告およびご回答いただいた方々を特定できるようなかたちでの公開は一切行いませんので、ご忌憚のないご意見をお聞かせください。

平成 25 年（2013 年）6 月

国立国会図書館レファレンス協同データベース事業企画協力員 谷本 達哉  
国立国会図書館レファレンス協同データベース事業事務局

#### **以下、本研究（第 3 章）に関連する「アンケート（調査票）」の設問の抜粋**

(6) あなたご自身のレファ協への関わり方についてお尋ねします。今回の研修会へ申込みをする以前の段階でのご経験としてお答えください。①～⑦までの各項目ごとに、当てはまるものいずれかに○をつけてください。

	ある	ない
① 日常業務でレファ協を使ったことがある		
② 業務以外でレファ協を検索したことがある		
③ レファ協データベースの種別を知っている		
④ レファ協 DB の詳細検索画面を使ったことがある		
⑤ ガイドラインを読んだことがある		
⑥ レファ協のデータ登録画面（入力フォーム）を見たことあ		

る		
⑦ 自分でデータ登録した経験がある		

(7) 次に、あなたご自身がレファ協へレファレンス事例の登録を行う場合に、登録を妨げる（妨げられると思われる）要因があるでしょうか？①～⑩までの各項目ごとに、当てはまるものいずれかに○をつけてください。

	要因である	やや要因	要因でない
① 受付けているレファレンス事例そのものが少ない			
② 登録に相応しいレファレンス事例が少ない			
③ 事例内容が Web 上で公開されることに躊躇がある			
④ データベースへの登録作業の手順・方法がわかりにくい			
⑤ 担当者（職員）が少ない			
⑥ 担当者（職員）が他の業務で多忙である			
⑦ データの登録に先だつ、事例（記録）内容の確認に手間がかかる			
⑧ データをレファ協の入力フォーム（形式）にあわせるための作業が面倒である			
⑨ データベースへの入力作業そのものが負担である			
⑩ レファ協への登録について、館内での承認（決裁・コンセンサス）を得る必要がある			

(8) あなたがレファ協へレファレンス事例の登録を行う場合に、意識していることはどのようなことでしょうか？（これから事例登録の業務をなさる方は、どのようなことを意識しようと思いますか？） 1～30 までの各項目ごとに、当てはまるものいずれかに○をつけてください。

	意識する	意識しない
1 回答へのプロセスが複雑で、多くの探索時間を要する事例をデータとして登録すること		
2 クイックレファレンス等の事例もデータに含めること		

3 特別な資料や情報源を用いた事例を登録すること		
4 単純な事実検索などの簡単な事例も登録すること		
5 簡単に回答できない事例であること		
6 単純な所蔵調査等も登録対象とすること		
7 よく質問があり自館のサービスに役立つ事例を登録すること		
8 あまり尋ねられることはない事例を登録すること		
9 図書館員に役立つ内容を登録すること		
10 一般の利用者が理解できる内容を登録すること		
11 自館での利用（業務上の活用）を目的にデータを登録すること		
12 一般の利用を前提としてデータを登録すること		
13 多くの図書館が所蔵している資料や無償でアクセスできるWeb サイト・ページ等を情報源とする事例を登録すること		
14 特別な資料や有料のデータベースなど、自館にしか回答の根拠となる情報源がないような事例を登録すること		
15 推敲した文章・表現でデータを登録すること		
16 短く簡単な表現でもよいからデータを登録すること		
17 内容に不備がないかデータを十分に確認し精査できていないものは登録しないこと		
18 データの内容について簡単な確認が済めば順次登録すること		
19 再調査の必要な事例や未解決事例はデータ入力しないこと		
20 未解決な事例でもデータ入力すること		
21 既に同種の実例が存在している場合は登録しないこと		
22 同じような質問であっても少しでも異なる点があれば登録すること		
23 すべての事例の登録より、登録や公開の妥当性について判断すること		
24 基本的には受付けたすべての事例を登録すること		
25 登録のための事例内容の確認に手間がかからないこと		
26 データ登録作業に多くの時間を要さないこと		
27 他の業務に支障をきたさないこと		
28 プライバシーに抵触するような場合には、事例データの登録そのものを行わないこと		

29 プライバシーに抵触するような場合には、データを全面的に書き直してから事例を登録すること		
30 プライバシーに抵触するような場合には、個人情報等に影 響しない程度の最低限の修正で事例を登録すること		

(10) あなたの図書館ではレファ協に関する研修(会)・勉強会がありますか? 当てはまるものすべてを選び、その番号に○印をお付けください(「7.実施していない」の場合は他の選択肢はお選びになれません)。

1	館全体で定期的実施
2	館全体で不定期実施
3	担当部署内で定期的実施
4	担当部署内で不定期実施
5	外部の研修を定期的受講(実施)
6	外部の研修を不定期受講(実施)
7	実施していない

アンケートへのご協力、ありがとうございました。

頂いたアンケート内容は、ご回答者が特定できない形で集計を行い、レファレンス協同データベース事業および関連する研究に活用させていただきます。

## 付録2

### レファ協担当者インタビュー インタビュー調査の分析票

#### 凡例

- ・ 概念…概念名 <当該概念を含むカテゴリー>
- ・ 定義…発言内容およびメモ（対照内容）の内容説明
- ・ 発言内容…調査対象者の発言内容（担当者記号）[発言の対象]
- ・ メモ（対照内容）…発言内容に対立する発言等
- ・ 発言内容欄およびメモ欄における（ ）は対象者の発言内容の補足、（ ）斜体は筆者の質問

概念1	より良いデータの登録・・・<カテゴリーA>
定義	レファ協への事例データの登録は、手間のかかった有益なデータや一定の調査を行ったより良いデータをいれる。内容の吟味や精査をして単純な質問等、受付けた質問全部をデータとして入れるべきはない。
発言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ レファ協に入れるのはやっぱりそれなりに手間暇くったものをしっかり入れないといけないという認識があったらしく。(a) [図書館]</li> <li>・ (あれも調べこれも調べそういう事例を入れるべきだと?) そういうような雰囲気で行きましょうかという共通認識があつて。(a) [図書館]</li> <li>・ 参考文献とか鉤括弧を付けたりとか、見栄えを整える作業はたいへんだつたですね。(b) [個人]</li> <li>・ ひとつはどのレベルから入れるかが一番大事かと。なにを登録するのか! 例えばいま、紙で書いているレファレンス(記録)をまるまる移行するのがいいのか?・・・もうちょっとレベルを落として(記録していないが受付けているいくつかの質問も含めること)もいいかあ?という考えもある。(a) [図書館]</li> <li>・ (いまレファレンス記録に残しているものだけをレファ協に入れるというお考えもある?) ええ、まあ一番分かり易いと思います、中のメンバーには。いまのを移行しようぜ!という言い方ですか。(a) [図書館]</li> <li>・ 一時間かけて解決するケースもある。でもいまは記録していない。一定の線引き、わからないのですが、難しいですが、時間感覚でなら、例えば10分以上の時間を要する調査のレベルであるなら(登録する)、そういう切り口はあるかなあと。(a) [図書館]</li> <li>・ 現在は、レファ協のDBの信頼性といいますか、充実してきたので、そのなかから、正しい情報や有益な情報を利用される方にきちんと届くようにしなければと思うようになり、えー、質問と回答の世間に対する有益さ、(質問者の他にも)役立つかどうかを、重視するようになってきた。思いますね。(誰に対して思っておられるのか、ご自身が?) あ、自分が入れる時にはまずそのように思っているということですね。(図書館の他の方々には) そういうのは無いです。(参加館にも)、そこまで求めてないです。(b) [個人]</li> <li>・ ネットのユーザさんにとって有益かどうかですね。Q&amp;Aサイトなどかなり賑わいもみせているので、そのなかで図書館で出来ることは資料の裏付けが在るものを意識せざるをえなくなっている、そういう観点か</li> </ul>

らお客さまにとって利用者の方にとって有益であればということですね。(b) [個人] [利用者]

- ・(もっとこうしたらいいのという思いは?) ありますね。(レファ協は) やっぱりあれだけの、昔はあのようなものなかったじゃないですか。だから、もの凄い貴重だと思いますあの固まりは。だからこれがもっと成長してゆくものだと思うので。(c) [個人]
- ・(こういう使ったらいいのになあという思いが、ご自身にはあるのですね?) ありますねえ。僕自身でも(まだ)五年ですからね。〇〇(図書館)で一番参考室やってるのが、一番長い、いままでない状況で。やはりテクニカル面をお互いで補充し合わない結果がでないの、だから参考室担当者だけでも、そういうことを会議をもってやろうかなあと、新人ばかりになってしまったので。(c) [個人]
- ・ちょっと連絡とって僕はこちらの切り口から行くけど、〇〇さんはこっちから行きますね(調べます)とか。三人ぐらいで(連絡して)やったらちょっと重なるところがあるじゃないですか、そうしたらそこをみんななでポンと(重視して)やってゆければと思うのです。(そういう思い(工夫)もお有りなのですね、ベテランですのに?) いえいえ、完成はないですものね。(c) [個人]
- ・ある程度完成されたかたち(内容)で登録しなければならないという思いもあるんで。事例として作らないといけないので。(b) [個人]
- ・(事例として作らなければいけないという意識があるのですね?) ありますね。そうですね。(完成しないとダメですか?) 完成というか8割から9割は。(b) [個人]
- ・(ある程度完成されたものでなければということ?) 自分自身が仕事をする上でのことです。(b) [個人]
- ・(サポーターとか参加館からの指摘) それによって、回答が少しでも充実したものになればいいので、司書としては恥ずかしいなあと思ながらも、いいことだと思って(歓迎)しています。それが(レファ協へデータを)公開する意味だ、良さだと思っている。(b) [個人]
- ・(受け付けた事例のもっと違う調べ方があるのじゃやないかというのは、もっと良くしたいということですか?) それはそうですよ。じゃあ、みんな(データを)もっとたたいた方がいいじゃないかと思うわけです、例えば(本来)それは利用者(質問者)が満足した時点で完了なのですけれども・・・(c) [個人]
- ・完了していてもというのは、自分のなかでは完了していないのではないかなあというのは覚えているわけで、そしたら全然違う(質問を調査した)時に、そのそれに近い資料が出てきたりしますよね。そういう後追いといますかそれはカウンター担当の時からやっていたので、そういうことをもっと組織的やればレベルアップするのになあと思うんですけど。その時その時のレファレンスで満足するのではなくて。(c) [個人]
- ・(やっぱり良いものを作りたいという思いは非常にお強いということですね?) まあ、やっぱりそうですよ。レファ協の存在自体が画期的なのでねえ、それをブラッシュアップするとか。(c) [個人]
- ・(妥当な内容だとか精査するものをいれるのですか?) 精査というよりも、一定の基準(を満たしたもの)、例えば10分以上の調査をした(一定)の要件(手間)がかかったものといったもの・・・そういう切口を作っておいてそれを満たしたものは基本全部入れるんだと。(精査というよりも手間がかかっているものに関してはいれるということ?) ただ、それは「一定の手間がかかった」とか「こういう発想は足跡を残せばどこかの(館の)ヒントになりそうだ」というものは残しておいたらいい。(a) [図書館]
- ・(内容の吟味は、精査はする?) しますね。(なぜ?) えええっと、レファ協に有益なデータベースとしての(役割)を期待しているから。(質?)

	<p>そうですね、その通りですね。質ということ。レファ協の質を保ちたいからでしょうか、ちょっと偉そうですねけれども。(b) [個人]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>レファ協へ上げる(データ登録)する場合は〇〇市としては一定の水準を上げた方がいいなあと思っています。だから市のシステムに入れることについてはどんどん入れてもらいたいのですけど、レファ協にアップする場合はそうですね(水準を上げる)。(b) [個人]</li> <li>(事例を吟味して登録してますか?) いやいや、ですから省いているもの以外は全部、ですから、入れてます。(c) [個人]</li> </ul>
<p>メモ (対照内容)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(いま記録をしているものはすべて入れるのか。そのなかから吟味するという考えはないですか?) 少なくともわたしのイメージでは最低限質問表(記録)のものは入力ですね。「(えっ、これ入れるのですか?)」というのが(反応)・・・) まだ、水準をどこに置くかよりも、こういうことをまずは始めることでしょうか、ええ。(a) [図書館]</li> <li>例えば「このデータ判らなかつた。伏せたい。」のようなものは当面それでいい、まずやってみない!。(a) [図書館]</li> <li>一部非公開でも、データが抜けていても取り敢えずやってみない。ということでしょうか。(a) [図書館]</li> <li>ただしそこは(自館の状況から)やれることからやりましょう、(館内でのレファ協に対する)合意のプロセスを得ることが、いまは、優先、落とし所かと。(a) [図書館]</li> <li>そう、数をとにかく(レファ協に)上げようという考えで。(c) [利用者]</li> <li>僕ら自身もユーザですからね(図書館員も)。だから勝手に判断してこんな要らないだろうと思うものも利用できるものもあるじゃないですか。ベースはそれですね(c) [図書館] [他館] [利用者]</li> </ul>

概念 2	登録を控えるデータの存在・・・<カテゴリーA>
定義	レファ協へは、変だ・くだらない・いい加減だとか、簡単に単純な質問や回答だと、思える（思われる）ような事例などは登録せずに、すべての事例をデータとしては登録しない。
発言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ちょっと抵抗が在るとい話が出ないとも限らないとは思っていますが。例えば「こんな遠回りしちゃった」「こんなことにこんな・・・」という見てくれを気にするところはなきにしもと思えます。「この程度のことをこんなに手古摺っている」「こんなで未解決になっているのは恥ずかしいでしょう」という人はいるかもしれない。(a) [図書館]</li> <li>・当初は公開されるということもあり、変なというかいい加減なかたちのものを（レファ協に）上げてしまうということを・・・拙いなあと意識的にも感じていた。(b) [個人]</li> <li>・Google で検索して直ぐにわかるものや既に（レファ協に）あるものなども要らないかなあ、という気がしていますね。(b) [個人] [利用者]</li> <li>・(あんまり変なものは・・・といったところは?) 気になりますね。ですので（レファ協への登録データとして）上げる時にはいろんな事例が自分の受付事例でないものも廻ってきますけれども、それをそのまま上げるのではなくわたしの段階で補ったうえで上げる。(b) [個人]</li> <li>・（レファ協へ登録するというフラグを各館の担当者が立てているものなから）、だから拙いのを省くだけなのであまりにもしょうもない（笑）（くだらない）ものとか、中途半端な、あの未解決とか、未解決でもいいですが、全然半端な入れかたをしているものとか、省きます。(c) [個人]</li> <li>・(中途半端なものを省く?) まあ、こんな質問があつて結局わからなかったみたいなものとか。調査プロセスもないものとか。だからプロセスないものが結構多いですよ、それを（プロセスを）入れるのは経験者になってしまいますので。ただ、プロセスがないものも（レファ協には）入れるものはあります。(c) [個人]</li> <li>・(あまりにもくだらない（しょうもない）というのは?) ああ、それは、その判断にも個人差ありますけど、なんというのですか調べ方も不十分というか、あまり（経験のない）人が努力しなきゃいかんと（自館システムに登録しないといけないと）思って・・・その人たちはレファ協にという思いはない。そのデータを見た他の人が「そこはこうなのでは」と連絡はしますから、そう、まあ不完全なデータですかねえ。(c) [個人]</li> <li>・自分自身も不安じゃないですか、自分だけの観点でやっていて。(c) [個人]</li> <li>・(もっと違うやり方があるのかと思われるのですか?) もう、絶対に思いますよ。その不安がなかったら。うん、ベテランと言っても勤続年数は長いですが、五年ですからね、レファレンスは。(c) [個人]</li> <li>・(中身としてはあまりにもといったものは置いておくということですね。「これは要らないだろう（という事例）」は・・・?) 除けるということですね。(スポイルしたうえで、そうでないものをアップすることを気に掛けているということですね?) そうなりますね。(そうしなければいけないと・・・) 心配しているってことじゃないですよ。(b) [個人]</li> <li>・(あまりにもくだらないものは入れない?) それは、(笑) そうですが、〇〇のシステムにはメモで入ってますから、だから省くんで。まあ、ただ、くだらないというか、例で挙げるなら子供に「ほんとうに神様はいるの?」と訊かれてそういう本があるかと。面白いでしょう! 回答があれば! (笑)、でも結局回答出ませんでした・・・というようなもの。(未解決は入れない?) 未解決でもみんながたたいてくれそうなのは上</li> </ul>

	<p>げますが、なおかつ回答が出そうなものは上げますけれど、そうでないものは捨てますね。(c) [個人]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(こんなの入れて格好悪い、というのではないですか?) えええっと、なにかご指摘をいただいたときは恥ずかしいなあ、「これに載ってますよみたいな。」ことがあります、そういう恥ずかしさはありますけども。(それで、もう(レファ協へ) 入れるのやめようといったことは?) ないです。(b) [個人]</li> <li>・(これを入れては・・・嫌はない?) 最初はあったかもしれないですが・・・ええ。(b) [個人]</li> <li>・(簡単に単純な事例は登録しない?) わたしはそうしようと考えています。例えばキーワード変えて二三引くうちに Google で直ぐ見つかった等、まあスキルの同程度の質問の再現性にその事例がそれほど要求されることはないだろうというのがひとつ、と。みんな図書館の人なら出来るでしょ! 他館にメリットのある事例じゃないでしょということでしょうか。(a) [他館]</li> <li>・自分としてはそうです。「OPAC 見たらわかるでしょ!」「CiNii に出てるでしょ!」の事例は要らないと思う。もういいよと。(a) [他館]</li> <li>・(簡単な質問ありますよね・・・それは登録しないですか?) しないです。(自館システムにも) 当然入れないですね。入れないです。感覚的には8~9割ぐらいは(自館システム) 入れないですね。(b) [個人]</li> <li>・あの一例えば「ある作家の新刊が出たがそれはなんだったかなあ?」というレベルから、百科辞典で示せるようなものですか。新刊ならアマゾンで見たらすぐわかるよねえ・・・みたいなものは、入れないですよ! そう思うんです。(b) [個人]</li> <li>・まあ、どうしても(レファ協は) Web上のシステムなので、(インターネットの検索サイト等を) 使いこなせる人がある程度、増えていますからね。(図書館としてそのようなものはもういいでしょうというものはある?) どこかにあると思います。いやまあ、他の(インターネット上に) ツールがありますよねえという感じです。(b) [個人]</li> <li>・一般公開を意識するから、途中でどうしても回答が得られなかったようなものは・・・(未解決は(レファ協には) 入れないですか?) なかなか上げにくいです。(それは(未解決は) ○○のシステムの中には入っている?) はい、入ってます。(そこはある程度館長さんの決裁との関係もある?) そうですね。レファ協アップのフラッグを立てない(館内システム)のデータ) ものも結構あると思います。(それとは別に受付けたレファレンス質問の) そもそも8~9割は(自館のシステム) にも入れていない?) そうですね(笑) (b) [個人] [図書館]</li> <li>・(単純な質問をという事例は登録しないですか?) いや、業務用(自館のシステム) に入っていたら上げますね。が、うーん、それね、それは僕自身も、なんといいですか、個人差があるじゃないですか。僕などはもうクイックだから(自館のシステム) にも入れなくて) もういいだろうと思ってしまうタイプなんですね。(c) [個人]</li> <li>・(レファ協に他の図書館に役立つデータを入れることは)、恥ずかしいが先立つ・・・。(b) [個人]</li> <li>・(省くものは省いている、でも基本は全部入れたい?) うん、入れたい。(たいへんなことになりませんか?) そう(笑) そう思うんですよ、要らないものが出てきたら(レファ協のデータに)。でも、いまの(レファ協のデータ) 数だったら、要らないものがあったてもいいじゃないですか。煩雑になるかな、もう(データが) 込み合ってくると。(c) [個人]</li> </ul>
<p>メモ (対照内容)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(データの見た目を気にすることは) わたし自身にはないです。(a) [個人]</li> <li>・(未解決事例でもレファ協に) あげた方が面白いかなあ?(c) [個人]</li> <li>・(簡単に単純な質問をレファ協データには入れないと) 僕がそう思ってしまったら(入れてない) ですね、でも入れた方がいいですよ? なん</li> </ul>

	<p>か傲慢かなあ (笑)。うん、いや、そこらあたりがちょっと傲慢かなと思いだしたりしてきて。こんなの常識じゃないか (誰でも知っているだろう)、そう思ってしまうんですね。若い職員に対しても (自分のこのような考え方は) 弊害ではないかなあとも (と迷っている)。(c) [個人]</p>
--	--

概念 3	選んだ事例のレファレンス記録化・・・<カテゴリーA>
定義	自館で受付けたレファレンス質問から選択してレファレンス記録へ残したり、記録は基準（暗黙の了解を含む）に基づきプールし、受付けた質問内容について必ずしも職員間での共有も明確ではない。
発言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紙ベースのレファレンスのファイルが在る。ただ、紙ベースに残すのは基本的にはその場で解決しないレベルのもの限定です。あの、解決したら終わりという（記録しない）(a) [図書館]</li> <li>・クイックレファレンスは 一（いち）と数えて終わりです。(a) [図書館]</li> <li>・（時間がかかっても解決したものに関しては（記録）残っていないということですね？）件数カウントのみです。（記録は）去年で十数件ぐらいいしかないです。全部は（記録）とってないです。(a) [図書館]</li> <li>・（受付けたレファレンスに関する情報は）口頭ベースでは共有しています。(a) [図書館]</li> <li>・向こう（のキャンパスの図書館）も一応ですね、即答は、まずクイックレファレンスはいいい（記録しない）。（こちら）そうですが正の字で記録。紙ベースではそうでないものを記録しているはず(a) [図書館]</li> <li>・（コミュニケーションとして口頭ベースでは共有している感じでしょうか？）はい、こちらのキャンパスで言えば誰かが知らないうちにレファレンスを済ませていた。他の誰も知らないとうことはあまりないです。(a) [図書館]</li> <li>・レファレンスを受けるのは専任と契約職員のみです。〇名です。（要するに〇名の範囲でコミュニケーションを取っているということですね？）そうです。(a) [図書館]</li> <li>・職場のなかではレファレンスの記録を取ることがまずあって、その取りためたデータ（レファレンス記録）のなかからレファ協にアップするものとそうでないものというかたちになっています。(b) [図書館]</li> <li>・（レファレンス記録）は（自館）システムにとっています。(b) [図書館]</li> <li>・分館などの場合でしたら、そこでも直接レファレンス事例の〇〇市立図書館（システム）のデータベースには各館で（レファレンス記録を）入力してもらっています。(b) [図書館]</li> <li>・登録者の判断で、レファレンス事例（記録）は、（自館のシステムへの）記録（入力）はできます。(b) [図書館]</li> <li>・（レファ協に登録してないけれども（〇〇の）システムに載っているものある？）あります。(b) [図書館]</li> <li>・（〇〇全体でのレファレンス受付の情報共有はシステムで出来ているということですね？）出来ています。みんなが見れる状態で。（それはみなさんご覧になるのでしょうか？）なかなか担当者あるいは質問を受けた人間でなければならないと思います。しかもそれがどこまで習慣化されているか・・・地域に関する質問などは（見るかもしれませんが）、でも一般的な質問ですと・・・（参考室担当は見ているかなあと？）ああ、もうそれは当然。(b) [図書館]</li> <li>・まあ、その、クイックはまあ、敢えて入れるまでもない（レファレンス記録に）データの的に入れるまでもないものは、それは、ありますね。(c) [個人] [図書館]</li> <li>・（自館システム）に入力するかどうかは（分館の）担当者によって決まるのです。(c) [図書館]</li> <li>・（質問を受けたものに対する館での共有というのは？館内のシステムで見ているということですね？みんなが見ているかどうかというのは・・・）そうなんです。後、何人かは見ているか？、時間があつたらカウンターで見た方がいいよと言っています（館内データ閲覧の推奨はしている）。(c) [図書館]</li> </ul>
	<b>【レファレンス事例の共有に関するレファ協の活用】</b>

メモ (対照内容)	<ul style="list-style-type: none"><li>・(自館システムは見ないかもしれないが)ただ、〇〇システムについてというお尋ねですが、レファ協自体はもうちょっと一般の職員も使っていると思います。〇〇以外の事例も纏めて検索できますし、ええ、はい、そういう印象です。(b) [図書館]</li><li>・(レファ協のデータだとどうですかねえ、あまり見ていないとか?) 僕らは、ものすごく使いますが、参考室の人間は。うん、まあ他のパート(部署)の方が僕らに聴きにきますよね、その時にレファ協をプリントアウトしてこれ参考にしたらとか……。でも、まあ、割と浸透してますね、レファ協。職員レベル(専任?)なら見ていると。(c) [図書館]</li></ul>
--------------	---

概念 4	調査プロセスや情報源とその文章表現の重視・・・<カテゴリーA>
定義	レファ協へ登録するデータの、調査プロセスの内容や使用した情報源、データの文章表現について重要だと考える。
発言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自館の蔵書にない、RFコレクションが少ない、という事情もあり、それを取り寄せてレファ協の事例に反映させるという作業になりますので、そういう細かな事情ですけれど、その辺がネックになって、登録数が少ないという・・・(ことに)。(b) [図書館]</li> <li>・(他の担当者、他の分館からの事例について) だから文章のレベルとかことばの使い方というレベルから、どういう資料で答えているのかまで幅広いことが気になって手を入れたりします。(b) [図書館]</li> <li>・誤解なく伝わるかどうか、文章表現等。とまあ、回答にあたって適切な資料が使われているかどうか。情報源ひとつだけで回答している場合も、まだまだ二つ三つと追加できるものはこちらで調べて事例に追加します。(わざわざ?) わざわざなんです(笑)、多い時で全体の半分ぐらい・・・ええ。(b) [図書館]</li> <li>・(文章表現だけではなく情報源の適切さというのも、これは他の担当者のものもですよね!) 勢い、そうなりますね・・・(ちゃちゃっとやっている方のは調べ直す?) そういうことですね。(b) [図書館]</li> <li>・もうひとつ重視することとして回答のプロセスを如何に示せるかということ。(b) [図書館]</li> <li>・(各館の) 担当者が〇〇(自館)のシステムに入れて、僕らがレファ協にアップする時に全部見て、あの文章のおかしいものとか見て、ええ、個人の事情が書かれているところを省いたり、文章整えて(c) [図書館]</li> <li>・調査の過程が大事だから、物の考え道筋を考えるのが一番、応用が利かないじゃないですか、そんなのばかり(になった)なら。それを言うのですけどね。(c) [図書館]</li> <li>・正直いえばレファ協見ても本館の場合でも本(資料)を提供するだけのものも(レファ協には)終わることもありますからね。でもほんとはプロセスを辿って行って、自分ならもっとこういう切り口でいくのになあとか思いますよ。(そのデータの加工は?) そこまではしない。(c) [個人]</li> <li>・だからこの三館(〇〇・〇〇とここ)で話をしても、人によってこんな切り口があったのかということがありますのでね。調べ方とか使っている情報源とか。(c) [個人]</li> <li>・資料の無さ(RFコレクションの少なさ)ぐらいでしょうか!(もうちょっと資料が有れば)(b) [個人]</li> <li>・まあ、データ見やすいように加工ということでしょうか。これはユーザにですよ。(データを見る図書館員も含めて?) ええ、ええ。(文章などの推敲まではゆきませんが(笑)、ちょっとおかしかったとか(と思うところは)。(c) [個人]</li> <li>・ほか(の人のもの)も直しますよ。ちょっとおかしいところは手直ししてますよ。回答とか(プロセス・・・)、あの、二十鍵括弧使ってとかいった手直しも全部、一個ずつやりますよ。(c) [図書館] [他館] [利用者]</li> <li>・(基本公開だから先に選別しちゃう?) 極力そうです。(レファ協のデータには) やっぱりその文章を整えないとダメでしょう。質問があってそれに対して回答があって、資料の一覧だけをぱぱぱっと、並べるようなのは。(b) [個人]</li> <li>・(知恵袋のちゃんとした版というのは?) (レファ協には) 典拠があるということでしょうね。あれ(Q&amp;Aサイト)は個人の知識で答えていますから。資料がちゃんとあることはレファレンスの最も重要なところでしょうから。これに基づいているという説明があるじゃないですか。こうい</li> </ul>

	う結果でこれを提供しましたという、こと（が大事）でしょうか。(c) [個人]
メモ (対照内容)	

概念 5	図書館（員）に役立つ事例データ・・・<カテゴリーB>
定義	自分や自館、さらには他館のレファレンス業務に役に立つようなレファレンス受付の事例をレファ協に登録する。
発言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・そうですね。たとえば「調査方法が役立つ」とか「こんな方法がある」とかでいいのでしょうか、（レファ協を）見る人の有力な一定比率は図書館員でしょうから、そこはむしろ、是非、入れた方がいいのではないでしょうか。（a）[図書館][他館]</li> <li>・他館のヒントになるものはどんどん入れたいですね。むしろそういうものこそ集合知として活用できたらいいですよ。（a）[他館]</li> <li>・そんなことはないよ、ということですね。あまり図書館や図書館員さんは意識していません。（ただ業務が忙しいとかで（レファ協に入れて）後で業務に役立てたいというのは？）それはねえー（そのようなデータは）〇〇のシステムには入れますから（笑）。それは仕事ですから〇〇の図書館（の範囲内で業務に役立つデータを入れる）までは意識してます。ただ、（レファ協を通じて）全国の図書館までは・・・。（b）[図書館]</li> <li>・（館内システムには、後で図書館の業務に役立つものは入れておいた方がと・・・？）いいなあと。ええ。まあ、それは確かにそうか・・・そうだな。（b）[図書館]</li> </ul>
メモ (対照内容)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・そういう観点では見てないですね。まあ個々のユーザ（図書館員も含めて）によって事情は違うから、これは役に立つだろうとかでは見てないですね。僕の個人的なあれですけど。レファ協はNDLのだから図書館員がどうかというのがありますけど、言うなら知恵袋のちゃんとした版みたいなのがいいんじゃないかと思えます。（c）[個人][図書館][他館]</li> </ul>

概念 6	レファ協登録の館内での位置づけ・・・<カテゴリーB>
定義	自館でのレファ協へのデータ登録の準備としての手順等があり、登録に関わる業務上の位置づけやルールがある。
発言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(ちょっと手間のかかった、どうだみたいな、そういうのを入れようと言う理解があった。でも細かなルールはなし?) そうですね。(a) [図書館]</li> <li>・わたしを含めてレファレンス担当者が自分の安件を基本的は一定の線引きをした範疇で原則入力という格好でいけないかなあ。(a) [図書館]</li> <li>・ただ、当初はそれであっても「ええ～」という声もあるかもしれないので、例えば試運転期間みたいなものを設けて、わたしや他の数名の担当者にどう? という、お試し期間を作ってもいいかなあとは思っています。で、「これだけは入りましたよ、でも大したことはなかったですよ!」と示す(みたいな手順で)。(a) [図書館]</li> <li>・レファ協へ上げるか上げないかについても設定するのですが、それも個人に任されています。レファ協に上げてもいいし、レファ協に上げるまでもないがメモ的に(自館システム)に残してもいいし、いずれにしても入力後レファ協に上げる場合にはレファ協に上げるという(システム内の記録に)フラグを立てることになっている。(b) [図書館]</li> <li>・〇〇(自館)のシステムに(各担当者の判断でデータを)アップロードすると自館へ公開というかたちになりますね。そこで(参考室のある)そのデータ一覧を三館(の参考室担当が、各館の)その担当する館長それぞれに決裁を仰ぐ(それからレファ協に登録するという手順)(b) [図書館]</li> <li>・(そうすると(レファ協への)公開は一般公開のみで、その判断を三館の館長さんが決裁される?)。館長ですね。決裁が要ります。(出したいと思っても出せないものも?) 出て来ますけれど、実際問題としては(館長決裁は)「ここが足りないからここを補ってね」というレベルで、ほぼ一般公開出来ているとは思いますが。(b) [図書館]</li> <li>・それで、レファ協に公開するかどうかは(各館の)入力した者が決めます。・・・レファ協に移すのはこちらです。(c) [図書館]</li> <li>・それをプリントアウトして館長に(レファ協に)アップしてもいいですかと言って(レファ協に登録)するのです。簡易決裁ですね。(c) [図書館]</li> </ul>
メモ (対照内容)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(レファ協に参加した当時)特にこの人が担当で「お前、検討しろ」ということではなく、まあ手続きをした。で、担当者らしい担当者は特に置かれず、こういう方針でやりますというのも設けられず。(ルールのなものはなかった?) なにもなかったそうです。(だからレファ協には登録できてこなかった)(a) [図書館]</li> <li>・当時いたスタッフ、カウンターに出ていた者は全くそういう指示を受けてもいないし相談をみんなでしたこともないと言っていたのでまず間違いはないと思います。(その結果、レファ協には登録できていない)(a) [図書館]</li> </ul>

概念 7	多忙によるデータ登録の困難性・・・<カテゴリーB>
定義	自身の仕事や館の業務が忙しい、レファ協へのデータ入力や上司の決裁等に要する手間から、自館のレファレンス受付をレファ協に登録することは大変で難しい。
発言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・そうですね。すべて入れるというのは非常に、ちょっと最初あまり旗を振る気はなくて、これは中の話でもありますが、要はみんなを乗せて先ずやりましょうというところがあるので、あの一負荷を一定の範囲に留めたいです。(a) [図書館]</li> <li>・どちらかという心理的なハードルが、みんなが「嫌だなあ」と思われたくないという。業務指示として位置づければそれで済む話でもあるのですけれども、とは言うものですね、みんなにこういう意味合いのデータベースなのだからと。(a) [図書館]</li> <li>・(心理的なハードルとは?) 面倒くさいなあ、入れなくたってなにも困らないしなあ、とういうことでしょうか。(a) [図書館]</li> <li>・面倒と近いのですが、「またちょっと後で手の空いた時に入れよう」というのが怖いですね。入れなくていいとは思っていないが今日は忙しいし残業にもなるし後回しにならないか。それでやらなくなる・・・そうですね。(a) [図書館]</li> <li>・(レファ協に登録しても) 直接目に見えるメリットがたちまちはない、そのメリットの提示をどうしようかなあというのは。(a) [図書館]</li> <li>・入力・登録・決裁にかかる時間とコストなども考えるとどうしてもなんでもとは・・・そうですね・・・業務上の・・・制約ですね。(レファ協への) 登録だけを専念できれば・・・と思う気持ちもあるので。(b) [図書館]</li> <li>・(レファレンスの他の業務との兼ね合いということのもかなり意識されているということでしょうか?) それも大きいですね。(忙しいということも?) ありますね、仕事が遅いと・・・(笑)・・・(直接質問者だけに) 回答する場合には「この資料をご覧戴いたらわかりますよ」で済む場合も有りますが、登録に当たっては、その資料プラス他にもこんな資料があったからこの資料(回答)を提供しましたというような(手間がかかる)。(b) [図書館]</li> <li>・〇〇長から決裁受ける立場ですから、そこでの指摘をなるべく減らしたいという意識もある。(〇〇長さんからの決裁が(も)あるとは?) 回答の裏付けを取っておくとか。(b) [図書館]</li> <li>・(資料の一覧だけを並べるようなものは) やっぱり〇〇長にご覧いただいたりするのに、やっぱり〇〇がかかるのです。(b) [図書館]</li> <li>・でも、(レファ協に登録するそのデータの) 文章は僕らがいじるのです(c) [個人] [図書館]</li> <li>・やり方を忘れるという、年もいってきましてから、いちいちまたマニュアル見ながら確認して(データ登録を) やらなきゃいけないぐらいで。(笑) (手順を見直さなければいけないのが嫌だぐらい・・・?) それは個人的なもので。(c) [個人]</li> </ul>
メモ (対照内容)	

概念 8	図書館や図書館員の立場・・・<カテゴリーC>
定義	自館が提供する図書館の利用者へのサービスとしての責任や当該館の職員（あるいは図書館員）であるという立場から、レファ協へのデータ登録について慎重になる。
発言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・（レファ協を利用するだけの）フリーライダーじゃなくて「俺たちもちゃんとデータ提供しようよ」。〇〇図書館は知らないというのは恥ずかしいじゃないか！という。(a) [他館]</li> <li>・（ご自分の〇〇図書館として（レファ協の登録に関わらないのは）という思いもあるのですね！）一定の規模のある図書館ですからね、「うちを見るだけよ、タダ乗りよ」っていうのは、ちょっと、ないのじゃないっていう（感じ）。(a) [他館]</li> <li>・（レファ協への登録するデータの内容については）「うちの〇〇図書館が（として）」でしょうかね。自分の名前が出るわけじゃないですから。（参加館に対して、格好が悪ということはどうですか？）参加館に対して強い意識はあまりないように思います。やはり〇〇図書館としてということが出て来るかもしれない。ただ、判断に迷ったら非公開にしてもいいからという気で考えているんで。(a) [他館] [利用者]</li> <li>・（レファ協へデータの登録をする時には）そうですね。やっぱり〇〇立図書館という名前が入りますから、〇〇（設置母体）や図書館自体を傷つけることは避けなければならない。(b) [他館] [利用者]</li> <li>・図書館の名前を出すことによって（レファ協に登録される）事例の一定の水準を保つ効果は、きっと、あるんだろうなあ、と。(b) [個人] [図書館] [他館] [利用者]</li> <li>・（図書館名も載せなければ？）（笑）もっと入るかもしれませんが、（図書館員は）レファ協自体に価値を見出せなくなって、必要性も感じなくなるかもしれないですね。(b) [図書館] [他館] [利用者]</li> <li>・レファ協にアップする場合はそうですね（水準を上げる）。（そう思うところにはご自身の考えもあるが〇〇の図書館としての・・・？）それは！意識してます！。(b) [他館]</li> </ul>
メモ (対照内容)	（自館を傷つけることは避けなければならない）そういう保守的なというか・・・。(b) [個人]

概念 9	利用者を意識したデータ登録・・・<カテゴリーC>
定義	レファ協へのデータ登録については、利用者に役立つことともに、利用者（質問者）への配慮および利用者が登録したデータを見ていることを意識している。
発言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民からの質問は、市民で共有することによってなにか市民さんにプラスすることになったらいいかなと思っています。(b) [利用者]</li> <li>・個人情報等も個人が特定されないようにと工夫しますが、極力個人的な内容であっても一般化してと心掛けている。(b) [利用者]</li> <li>・質問された当事者が「これ自分のことじゃないの！」というふうにとらえられないかなあという心配はある。われわれにとっては一般的な質問だなあと判断するのですが、個人にとっては特別なものだと思っておられるかもしれないので・・・わたしの秘密が公開されているわぁ・・・といったような。公開することでこれが一番心配です。いままでこのような事例（苦情）は無かったので十分注意はできていると思っていますが。(b) [個人] [図書館] [利用者]</li> <li>・〇〇問題とかですかね。個人情報もあるし、うちの場合、〇〇問題ですね。そういう気の使い方はします(c) [図書館] [利用者]</li> <li>・もうちょっと完成に近付けないか、(回答のレベルですか?) レベル的な高さですね。なにせ、(レファ協への登録データは) すべて公開なので、誰かからこう (見られているか!) (b) [他館] [利用者]</li> <li>・私のなかでは〇〇 (図書館) にとっていうのと〇〇市民にとってというのと同義なのですよ。(b) [利用者]</li> <li>・ただ、それだと〇〇 (図書館) はこんな (凄いもの) 調べてますよって (事例) だけになってしまうじゃないですか。僕はレファ協にアップする時にユーザ側を考慮するので誰かの役に立ったらいいから。(省くもの以外はいれよう?) うん、誰かの役に立ったらいい。(c) [個人] [利用者]</li> <li>・とにかくまずは共有するというのが前提ですよ。(c) [個人] [利用者]</li> <li>・(レファ協への登録は図書館に役立つではなく) ユーザの方を意識してということですね、しかもそれも個人ユーザをどこかで意識してますね。(ネットを見る人に役立つデータならば入れようという?) はい。(b) [利用者]</li> <li>・(役立つものというものに関してはあまりにも単純なものはスポイルしちゃうということ?) 他のもので足りるものについてはという (ことでしょうか)。(b) [利用者]</li> </ul>
メモ (対照内容)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の人が使っているのはわかっているのですが、ただ、公開して市民にも見てもらってもいいでしょうが、この試み (レファ協) を如何に軌道に乗せるかという論点もあるので。(a) [図書館] [他館]</li> </ul>

## 付録3

### レファ協担当者インタビュー インタビュー調査の内容

#### 凡例

- ・内容はインタビュー調査の発言記録を文章化したものである。
- ・Q・・・筆者の発言（質問）、A・・・対象者の発言（回答）
- ・内容における（ ）は対象者の発言内容の補足、（ ）斜体は筆者の質問（発言）

#### 1. 調査対象者：担当者記号（a）

調査実施日：2015年12月18日（金）

Q. 最初、フェイスシートのなところから、わかっておりますものの ちょっと 聞いておきたいのですけれども まず職位といったところをお聞きしたい。

A. まず所属等は、あの、わたしは、大学図書館の分室というかたちになっていて、え、これが。通称図書〇〇〇〇館。 図書〇〇〇〇館はこの大学図書館の分室と それからいまご紹介はしませんでしたけれども横にあるしまが、情報システム担当があつて、全学に〇〇〇〇機構があり その〇〇分室のような性格の部屋、同居して図書〇〇〇〇館という。はい。で、ええ、課長補佐です。

Q. 具体的に 図書館としてのその業務のお立場ですがねえ？ 何担当という、そんなことをもし伺えるならば？

A. ここでの担当でいうのであれば、まあ、あの、業務的にいうとは全体の業務の統括の補佐というかそういった業務もあるのですが、特に自分が担っているのが、1つはもろもろのガイダンス関係。それから1つがレファレンスと。そうですね、で、そこからでている話ではあるんですが、このキャンパスは〇〇〇〇学部と〇〇学部という二学部あつて、その〇〇〇〇（学部）の支援担当もしている。

Q. ほぼマネージメントの方が強いのですか。たとえば レファレンスのカウンターにもいらっしゃるとかは。

A. はい、あのカウンターにも出ております。うちは、あの、上から下まで、事務室内のスタッフは基本的には皆出ますので。 はい。

Q. ということは日常的に質問をお受けになる。

A. そうです、そうですね。特に〇〇〇〇（学部）に関して言うと割合は院生さんなどは、とくに、僕を指名しながらやってきたりという。

Q. このポジションで何年目ですか

A. 2014年の4月からですから一年9ヶ月目ですね。ええ、はい。その前は短期大学にいて、ええええ、〇〇キャンパスというのが別にある、そこの短大にいて、はい。

Q. この辺からは、なんといいましょうか、聞いても（いいでしょうか）といいましょうか、今年はレファ協に登録されてないわけですか？

A. 全然してないですね。すいません。（笑）

Q. その辺で。当然ですけど、ご自身がやっているわけでもないし他の方がやっているわけでもないし、えー、登録は今年はやってないんですが、いつぐらいまで、大体でいいですけど？

A. ちょっと確認しておきましたらば、レファ協自体に、うち、申し込まれて、NDLさんからの承認通知みたいなペーパーが2003年12月に、はい、たぶんかなり初期の時期に（参加）登録をしているんじゃないかと。はい、で、データの入力をしているのが、翌年2004年3月、三ヶ月後ですね。そこで検索してみると5件だけ上がってきて、その集中した三月に5件ぼろぼろっと入って、はい、それで終わり。

Q. それ以来はデータ止まっている、まあ10年以上を（止まっている。）・・・

A. 以上、そうですね、はい。

Q. そうするとなんですかでも、いま、まあ担当（者）ということでお伺いしますが、いまは他にいらっしゃらない。

A. はい。

Q. その時（当時）の（担当者は）、最初の時はその方1人だったんでしょうか？

A. ええ、いまわかる範囲で聞いてみたところ、手続きをするときはもっぱら当時の大学図書館の課長がリードして、これはやっぱり登録しないといかんでしょというふうに、特にこの人が担当で、「お前、検討しろ」ということではなく、課長からの指示で、まあ、手続きをした。で、担当者らしい担当者は特に置かれず、こういう方針でやりますというのも設けられるず、はい。冬場に12月ごろ手続きをして、年度末ごろ、多分春休みちょっと手が空いたところにパラパラっと入れてみた。

- Q. ということは規則的なものとかは館内にもなかった？
- A. なにもなかったそうです
- Q. 逆にいえば、お入れになった方の判断で、このデータ入れるという？
- A. はい。
- Q. 当然、この5件、チョイスされてますね。
- A. チョイスされてます。
- Q. この課長さんかどなたかの判断でデータをお入れになった。だから、それが（登録するデータの）いいとか悪いとかは、その方が考えている？
- A. はい。まずそもそも、あの、ここが不味かったかかったところでもあるのですが、レファ協に入れるのはやっぱりそれなりに、ちょっと手間暇くったものをしっかり入れないといけないという認識があったらしく、そこをちょっと追って検討しなね、というまま自然書滅したというような格好に、遡ってみると思えるようです。
- Q. 要するに、あの一、質問はともかくとして、図書館の方では、あれも調べこれも調べ、そういう事例を入れるべきだと？
- A. はい、そういうような雰囲気で行きましょうかという共通認識があつて。逆にいうとそれだけに入れられるずに、自然消滅したのではないかなあと、その時。
- Q. そうでなかったら、なにか入ってたかもしれないし、入らなかったかもしれないし？
- A. はい。
- Q. 上からそう言われたのだから、そんな感じよと、認識的にも全体がそう思っておられた。担当決まっていない、だからまあ入らなくなっちゃうね。そういう感じなんですね。
- A. はい、そうですね。今の話はちなみに、あの、〇〇〇（キャンパス）で、今、メインのキャンパスで、利用部門にいる主幹という立場の者から、ちょっと、当時、〇〇〇（キャンパス）にいましたし一般職で頑張っていた時代だったので、当時のこと分かりますという風に聞いてみたところ、そんな感じだなあと。
- で、レファ協のファイル、紙ベースファイルがあるんですけど、（NDLへの申請の）手続きのものまでしか入っていない。
- Q. そうすると、今もそうでしょうが、登録する時の手順をどうしましょうとか、誰がデータを決めるとかも決めないで無作為に入れるとか。そういうこともない、ということでしょうか？
- A. 全くなかった。
- Q. 何も決まりもない、ただだからぼんやりと、入れるんだつたらちょっと手間のかかった、どうだ、みたいな
- A. そうですね。
- Q. そういうのを入れようという理解があつた。でも細かなルールはなし？
- A. そうですね

- Q. 細則はもう全然なかった。お決めにならなかった。
- A. 少なくとも 当時いたスタッフ、カウンターに出ていた者は 全くそういう指示を受けてもいないし、相談をみんなでしたこともないと、言っていたのでまず間違いはないと思います。（その結果、レファ協には登録できていない）
- Q. そうすると、逆にレファ協をお使いになることもないということですかねえ？
- A. 多分、使う方はそれなりに使っている。調査なので、それこそググった時などにたまたま（レファ協のデータが）出てくるものも含めて使っている。
- Q. そこから一步踏み込んで その、館内でお受けになったレファレンスの事例の、言ったらレファレンス記録の様な何かですよね。そういう事例の共有みたいなものは、レファ協に（データ）を入れていらっしやらないからそれは使ってないでしょうが、それは何かあるのですか？
- A. 紙ベースのレファレンスのファイルが在る。ただ、わたしたち（〇〇キャンパスの分館）は紙ベースに残すのは、あの、基本的にはその場で解決しないレベルのもの限定です。あの、解決したら終わりという（記録しない）。
- Q. 聞いてすぐ答えられるものはその難易度は別にして残ってないということ？
- A. クイックレファレンス（は）一（いち）と数えて終わり、例えばこういう調査で、わかりました、預かって、他大学さんの所蔵確認しておきましょうとかは（記録していない）。
- Q. ちょっと時間がかかっても解決したものに関しては（記録は）残っていないということですね？
- A. はい、件数カウントのみです。（記録は）去年で十数件ぐらいしかありません。あのこの図書〇〇〇〇館のレファレンスの、その記録としては。クイックレファレンスをするとなん年数百件になるのです。一時間カウンターに座って、一緒に調べて、解決したら（記録しない）。十数件、あまりきっちり覚えてないです。全部は（記録）とってないです。
- Q. それを入れなかったら何百件は（ある）？
- A. 何百件・・・百件単位はないですけど・・・ぐらいの数です。
- Q. 記録していないもの入れれば百件ぐらいにはなる。
- A. ええ、はい。
- Q. あまり（レファレンス）の情報の共有的なことはやっていないということですか？
- A. 逆にここは小さいところなので、「いま、こんな話（質問）があつてさあ？」「それなら、あれを使ったらよかったのに」「あれは見た」というのはある。なかで（受付けたレファレンスに関する情報は）口頭ベースではよく共有します。
- Q. それって、いまちょっと、お伺いしようと思ったのはこちらと〇〇〇（のキャンパス）では（情報の共有は）また違うのですか？
- A. それはもう、ほぼ断絶ですね。〇〇〇（のキャンパス）とはそういうやりとりは日頃はまずないので。

Q. 向こうの（キャンパス）はどうなっているのか（記録）、きっちりなにかに書いているとか？

A. ええと、向こうも、ちょっと比較的溫度差は人によってもあるのですが、一応ですね、即答で消えたものはいいけれども、まずクイックレファレンスはいいい（記録しない）。ぼくらは（こちら）そうですが正の字で記録。紙ベースではそうでないものを記録しているはず。そうですね、件数はやや多いかと思えます？○○学部などは古書だとか古文書など時間のかかるものも多いように思います。

Q. なんとなくコミュニケーション（口頭ベース）として共有している感じでしょうか？

A. はい、そうですね。こちらの分室（キャンパス）内で言えば。誰かが知らないうちにレファレンスを済ませていた。他の誰も知らないとうことはあまりないです。

Q. こちらの課というのは一つ課ということでしょうか。みんなが同じことをローテーションでやっている・・・

A. はい、はい。なるほど。そうですね。

Q. その範囲内だけでみんな情報共有しているのか？レファレンスのなかだけでもいいのでしょうか？

A. ええっと、じゃあちょっと全体の構成の方を、先に人員的なことを言いますと、こちらに専任職員がわたしを含めて○名。契約職員というのが○名います。うちの場合は専任職員にかなり近い位置づけで、業務を自分でやらしてもらうタイプのもので。指示を受けて何かをするものではない実働、一般職に相当する者です。そのように捉えていただいたら。

Q. その方以外にもまだいらっしゃる？

A. あとカウンター中心にアルバイト職員が○名。このアルバイトは全員が揃うことはないですし、そうですね、だいたい、出勤・・・アルバイトは概ね○名程度、マックス○名・ミニマム○名というところですかね。

Q. そうすると、全体である程度の情報共有をしているということでしょうか？

A. そうですね。ただですね。これと別に業務委託で、夕方以降のカウンターをやっているスタッフが○名。○名中、一日では○名出勤、ただ、時差が在って、○名が働いているところへまた○名。○時まで開館ですの○名、○名、○名。一時間だけ○名。夜間は業務委託のスタッフしかいません。時差勤務です。

Q. わかりました。で、こちらの方はレファレンスを受けることがあるのですか？

A. レファレンスを受けるのは専任と契約職員のみです。アルバイト職員と業務委託職員は所謂、○○○○員です。（レファレンスを受付けるのは）○名です。

Q. 要するに○名の範囲でコミュニケーションを取っているということですね？

A. そうです。

Q. ○○○（のキャンパス）もレファレンスは、業務委託の方は受けない？

A. そうですね。レファレンスカウンターにいるのは専らそういう専任職員と契約職員、む

こうだと何人ぐらいかなあ、〇～〇名ぐらいで廻してますかねえ、実働で〇、〇名でしょうか。

Q. これからレファ協の活動を再開されるということで、〇〇さんのお考えで、ご自分で登録も必要でしょうし、他の職員の方に対して指示をすることを含めて、仮にご自身が主導で登録・この事例を入れる入れないを、なさるということを仮定して、先ず登録をするにあたって重要視する、重要だにご自分が思われるものは、なんでしょうか。教えていただければ？

A. いま、実際、かるく擦り合わせて、雑談しているという程度で、という前提ですが、ひとつはどのレベルから入れるかが一番大事かと。なにを登録するのか！例えばいま、紙で書いているレファレンス（記録）をまるまる移行するのがいいのか？、明確に強い意見ではないが、もうちょっとレベルを落として（記録していないが受付けているいくつかの質問も含めること）もいいかあ？という考えもある。これですと〇〇〇（のキャンパス）を入れて年間100件とかという数字になるのではないかと！

Q. いま記録に残しているものだけをレファ協に入れるというお考えもある？

A. ある。ええ、まあ一番分かり易いと思います、中のメンバーには。いまのを移行しようぜ！という言い方ですか。プリントアウトしてレファ協入れて挟むだけいいじゃない。伏せないといけないものは+αで別紙つけたらいいでしょという言い方がひとつかなあ！

Q. レベルをもう少し下げる、正の字記録だけのものも入れる？いま記録していないものを？

A. はい、もうちょっと、例えばですね、一時間かけて解決するケースもある。でもいまは記録していない。一定の線引き、わからないのですが、難しいですが、時間感覚でなら、例えば10分以上の時間を要する調査のレベルであるなら（登録する）、そういう切り口はあるかなあと。

Q. 全部入れるという感じではない訳ですね？

A. そうですね。すべて入れるというのは非常に、ちょっと最初あまり旗を振る気はなくて、これは中の話でもありますが、要はみんなを乗せて先ずやりましょうというところがあるので、あの一、負荷を一定の範囲に留めたいです。一日何件、毎日毎日入れるのでなく、「自分は今週は何件入れたなあ」という方がやりやすいだろうなあ。

Q. これは、だからご自身がやることもそうですが、だれに対して、館内に対して、いいのじゃないかなあということですか？ご自身もそうですか？

A. わたしを含めてレファレンス担当者が自分の安件を基本的には一定の線引きをした範疇で原則入力という格好でいけないかなあ。

Q. 入れるにしても受付けた人が入れる。

A. はい。

Q. そうすると全部入れるのはたいへんかなあ？

A. はい。

Q. ご自分として、図書館として、そのあたりを対象として考えておられるということですね？

A. わたしが思っているだけですがねえ。

Q. その方が軌道に乗せやすいという理由ですね？

A. はい。ただ、当初はそれであっても「ええ〜」という声もあるかもしれませんが、例えば試運転期間みたいなものを設けて、わたしや他の数名の担当者にどう？っという、お試し期間を作ってもいいかなあとは思っています。で、「これだけは入りましたよ、でも大したことはなかったですよ！」と示す（みたいな手順で）。

Q. 業務負担ということが一番でしょうか？

A. そうですねえ、負担というよりは、どちらかという心理的なハードルが、みんなが、「嫌だなあ」と思われたくないという。業務指示として位置づければそれで済む話でもあるのですけれども、とは言うものですね、みんなにこういう意味合いのデータベースなのだからと。フリーライダーじゃなくて「俺たちもちゃんとデータ提供しようよ」。〇〇大学（の図書館）は知らないというのは恥ずかしいじゃないか！という。・・・ところも含めて。

Q. ご自分の大学図書館として（レファ協の登録に関わらないのは）というところもあるのですね！

A. 一定の規模のある図書館ですからね、「うちは見るだけよ、タダ乗りよ」っていうのは、ちょっと、ないのじゃないっていう（感じ）。

Q. これって、それでね、心配なさっている他のスタッフの方の心理的なハードルとはどんな感じのものを思っておられますか？

A. 面倒くさいなあ、入れなくたってなにも困らないしなあ、ということでしょうか。面倒くさいなあというのは恐らく入れないとニアリーなんじゃないかなあという。もちろん長が入れなさいと言って入れないという判断なんてしないと思うんですけど、ただあ。

Q. そこに心理があると思うのですが、他にはなんか？ 図書館の方に対して。そこをクリアすればなんとかなりそうですか？

A. そうですね、まあ、面倒と近いのですが。「またちょっと後で手の空いた時に入れよう」というのが怖いですね。入れなくていいとは思っていないが今日は忙しいし残業にもなるし、後回しにならないか。それでやらなくなる・・・そうですね。

Q. そうするとデータを入れることに関して、入れる人（担当者）がヘジテイトするようなものはあまり考えてはいないですか？

A. うーん、そうですね。先に申した（取り組みへの）設定の部分がうまくできさえすれば、そこはあまりでもないのかなあ。やっぱり（レファ協に登録しても）直接目に見えるメリットがたちまちは出ない、そのメリットの提示をどうするのかあというのは大きいところですかねえ。

Q. これを入れていいのかなあ（担当は個人の）ということは心配ないですか？  
A. そうですね。そこはあまり。はい。もし然るべしといえますか、公開が適当でないという話があるようでしたら、それで公開しない事例として扱えばいいわけです。  
Q. いまのところは、ご自身あるいはこちらの図書館のなかで如何に進めていくかというのが重点、そうですね？  
A. はい、はい。

Q. もう一点、いま質問にも関係するのですが、紙ベースでいま記録をしているものはすべて入れるのか。そのなかから吟味するという考えはないですか？

A. 少なくともわたしのイメージでは最低限質問表（記録）のものは入力ですね。  
Q. 他の方はどうでしょうか？「えっ、これ入れるのですか？」というのが（反応）あるかなあないかなあ、そのあたりはどうなのでしょう？  
A. んー、そうですねえ、これ全部（入れる）よりも、これをまずやり出すことの問題ですかねえ（心配は）。まだ、水準をどこに置くかよりも、こういうことをまずは始めることでしょうか、ええ。

Q. なるほど。  
A. あの、労働負荷の話も有りましてねえ。でも少なくとも紙ベースの記録のものは、やってゆけないかなあっと。

Q. そんなにないからという、件数的に。一か月に1件2件ということなら、まあ入れられるかというご判断？  
A. まあ、わたしはそう思いますけどね。やってみれば負荷として・・・1件の入力は10分程度か、このツール調べてこれ検索したらこうなってる、10分ぐらいで、それこそいまの紙ファイルやめて直接入力すればいいじゃないかなあと！どうせ打つんでしょ、手で書くんでしょ、打ったら却って楽だよえっ、という。

Q. 同じような質問ですが、実態としてデータ登録するときに、ご自身や他のスタッフが気になること、気がかりだと思ふこと。言ったらこれ入れて「恥ずかしい」といった懸念される材料はあるのかなあ？

A. ちょっと抵抗が在るという話が出ないとも限らないとは思っているのですが。例えば「こんな遠回りしちゃった」「こんなことにこんな・・・」という見てくれ（見た目）を気にするところはなきにしもと思ふます。わたし自身にはないですが（笑）・・・「この程度のことをこんなに手古摺っている」「こんなで未解決になっているのは恥ずかしいでしょう」という人はいるかもしれない。

Q. それは（各担当の）ご自身がでしょうか？  
A. 「うちの〇〇図書館が（として）」でしょうかね。自分の名前が出るわけではないですから。

Q. 参加館に対して、格好が悪ということはどうですか？

A. なるほどねえ、なんか参加館に対して強い意識はあまりないように思います。やはり〇〇図書館としてということが出て来るかもしれない。ただ判断に迷ったら非公開にしてもいいからというふうに、非公開でもいいからという気で考えているんで。わたしは正直あんまり完璧を求めてはいないんですよ。例えば「このデータ判らなかつた、伏せたい」のようなものは当面それでいい、まずやってみない！。いまも、学内で自分の手に負えないものは周りに当然相談するわけで、できなかつたらメールのグループを作っているんで、こういう質問が出たけれど誰か知恵を貸してくれーみたいな、それは中のレファレンスメンバーで、ですねえ。場合によってはNDLに調査依頼をかけたというところもあるわけで。お手上げの状態になったときでしょうか。（それはレファ協には載せれない？）無きにしてもでしょうかね、わたしは（載せても）いいと思いますけれどねえ。うちの図書館なら何でも答えているかというところは決してないわけであって（笑）。

Q. 個人差があるのでしょうかねえ

A. そうでしょうねえ。

Q. 登録にむけて再活動することで予想されることで、困りそうなことは？

A. みんなの合意にむけてどうしようかなあということですか。もう一部非公開でも、データが抜けていても取り敢えずやってみない。ということでしょうか。

Q. ええっと、とつても簡単でとつても単純な事例はもう登録しない？

A. わたしはそうしようと考えています。例えばキーワード変えて二三引くうちに Google で直ぐ見つかった等、まあスキルの同程度の質問の再現性にその事例がそれほど要求されることはないだろうというのがひとつ、と。みんな図書館の人なら出来るでしょ！他館にメリットのある事例じゃないでしょということでしょうか。

Q. この点は、ご自分の図書館若しくは参加館を見て（意識して）の考え？

A. 参加館を意識してということ。でもわたしはやるのだったら公開もいいと思っておるんですけど、一般の市民の人が使っているのはわかっているのですが、ただ、公開して市民にも見ってもらってもいいでしょうが、この試み（レファ協）を如何に軌道に乗せるかという論点もあるので。もう一つの論点としての（館内の）みんなを動かすために、労働量を減らしたいです。全部来た質問を入れてというところ当然負担もかかるので。

Q. 再現性の低いものはいらない、できれば負担もかけたくない。こんなことなら当たり前でしょう図書館員なら、というところでお考えで、当面は入れない？

A. そうですね、はい、自分としてはそうです。「OPAC 見たらわかるでしょ！」「CiNii に出てるでしょ！」の事例は要らないと思う、もういいよと。

Q. 中身を登録するときに、これは妥当な内容だとか見てくれが良く内容を精査するものを

入れるのですか？

A. 私のイメージとしては、さっきお話ししました、一定の基準（を満たしたもの）、例えば10分以上の調査をした（一定）の要件（手間）がかかったものといったもの・・・そういう切口を作っておいてそれを満たしたものは基本全部入れるんだと。（精査というよりも手間がかかっているものに関しては入れるということ？）、ただ、それは「一定の手間がかかった」とか「こういう発想は足跡を残せばどこかの（館の）ヒントになりそうだ」というものは残しておいたらいい。むしろ登録しないという例外に関しては必要性があるなら「誰々に相談しましょう」というかたちでいいじゃないかという気がします。基本は入力、でもそこで全件となると、ただしそこは（自館の状況から）やれることからやりましょう、（館内でのレファ協に対する）合意のプロセスを得ることが、いまは、優先、落とし所かと。

Q. そうなるとこの質問も同じようなことになるのでしょうか、図書館（員）に役立つ事例を入れるかどうか？

A. そうですね。たとえば「調査方法が役立つ」とか「こんな方法がある」とかでいいのでしょうか、（レファ協を）見る人の有力な一定比率は図書館員でしょうから、そこはむしろ、是非、入れた方がいいのではないのでしょうか。

Q. これはご自身の図書館だけではなくてもうちょっと広く考えてもいいわけですよね。役立つものを入れてゆくのですよね、次に使えるかなあはどんどん入れてゆく？

A. そうですねえ。他館のヒントになるものはどんどん入れたいですね。むしろ、そういうものこそ集合知として活用できたらいいですよね。

Q. なるほど、それこそこちらの図書館さんだからこそできるような、どうだ！みたいなものを・・・

A. それはどうかなあ（笑）、10年間フリーライダーだったのだから。でも図書館として、いまあるものをやれる範囲で、動かすのを最優先だと思っておりますので。

Q. ということで長い時間ありがとうございました。

## 2. 調査対象者：担当者記号（b）

調査実施日：2015年12月25日（金）

Q. 最初だけですね、インタビューですので属性という失礼ですがそれを先にお伺いした

うえで、その後テーマをふらせていただきますので、ご忌憚のなく、お話しいただければと思います。それではまずお名前からお伺いしてよろしいでしょうか。

A. はい、〇〇と申します。

Q. それで職位と言いましょうか、端的に肩書と言いましょうか、どういうお立場になられますでしょうか。

A. あの、いま、現在、〇〇ということで。一応〇〇級ということになっています。

Q. そうするとマネージメントもなさっている係長さんのような（仕事）・・・

A. ええ、まあ、そのような感じでしょうか。（笑）

Q. それで、いまのご業務のご担当ですが、主担当は？

A. 参考業務です。

Q. ご担当されて、え、何年目ですか。

A. 四年目ですので、三年と九か月ぐらいでしょうか。

Q. それは〇〇図書館でということですか・・・

A. そうです、いまの〇〇図書館ではじめて参考室担当になりました。そこで参考室ははじめてです。

Q. その前に聞かなきゃいけなかったのですが、〇〇市立図書館さんの場合、私の理解ではたくさん分館もお持ちですが、基幹として中心となっている本館というのが三つぐらいあるのかなという認識なんですけれども？

A. そうですね、〇〇図書館と〇〇図書館と〇〇図書館と、あともうひとつ△△図書館の4館体制ですけど、参考室は先ほどの△△図書館を除く三館になります。（△△は）コーナーというかたちで専任の職員はいない。

Q. （△△も）質問は受けていただけるということですね。

A. そうですね。

Q. レファレンスは三つでやっておられる。ということでご担当もその三つにいらっしゃるということで・・・

A. そういうことですね。

Q. あとの分館ではそれ以外の業務をやっておられる。わかりました。それで今度はレファ協の話に入っていくのですが、レファ協のたいで結構なんです、年間、今年のですね、登録件数というのは、〇〇図書館さんでということになると、アバウトで一年間のデータ登録件数というのはどれぐらいでしょう、たいでの感じで？

A. はい、たいでの感じで。あの昨日確認したのですが、160数件だったと思います、が、昨年度あるいはその前々年度に関しては1,000件ぐらいでしたので急減はしています。

Q. 今年はなにかちょっと少な目になったと。

A. そうですね、担当者が変わりましたので、熱心な者が・・・（異動）。

Q. なるほど、なるほど、そのへんもまたあとで聞いてみたいと思いますが、そうすると

ご自身で今年入れられたものとなると、この160案件のうちでは？

A. 10案件だと思います。

Q. 結構、他に入れていらっしゃる方がおられる。

A. ええ、ええ。

Q. 他にもレファ協の担当者がいらっしゃると、〇〇図書館には？

A. ええ、おります。ええ、参考室担当の者が（レファ協の）担当になりますので人数的には私も含めて〇人になります。ですので、他には〇人ですね。

Q. つまり参考室〇人の担当がいらっしゃって全員で登録等レファ協担当をなさっているという。感じですね。

A. やっているという。ただ、イレギュラーなことなのですが（笑）昨年まで登録していた者が今年は館内で担当が変わったということで、〇〇室担当になったんですけども、〇〇に関するレファレンスは、もう〇人（以前のレファ協担当だった者）やっていますね。経験者がそのまま、あの一、レファレンス記録も取り続けていると、（今年に限っては）、〇人ということですね。

Q. 他の方がだんだん慣れてこられれば変わるかもしれない？

A. ええ、で、これはなぜそうかというときつきレファ協の担当はお聞きになったので〇人プラスアルファですよとお伝えしたんですけど、職場のなかではレファレンスの記録を取るということがまずあって、その取りためたデータ（レファレンス記録）のなかからレファ協にアップするものとそうでないものというかたちになっています。ある意味全員がその仕事をするという体制ではあります。

Q. これ（レファレンス記録）は紙かなにかで取っておられる？

A. えっとね（自館）システムにとっています。

Q. これって参考室ご担当以外の人でもレファレンスの質問をお受けになることがあるということですね？

A. ありえますね。分館などの場合でしたら、もうその場で、4館（〇〇・〇〇・〇〇・△△の基幹館）以外もございますので、そこでも直接レファレンス事例の〇〇市立図書館（システム）のデータベースには各館で（レファレンス記録を）入力というか登録はしてもらっています。

Q. 〇〇（自館）システムからレファ協へということで。そうすると分館から来るものご自身の館でやってらっしゃるものがあるって、そこからいろんなものを（レファ協に）入れるということになるわけですねえ

A. ええ、で、（レファ協）へのアップロードの作業は、3館（〇〇・〇〇・〇〇）で、月替わりでやっています。

Q. 月替わりで、そうだそれでレファ協の担当になられたのは、〇〇様は・・・？

- A. いまの参考室に来てからですので3年9か月ですね。
- Q. それでもうひとつ、その登録の手順、いまちょっとお伺いしたんですけれど、（自館システムに記録している事例の）全部をお入れではないようなので、その（登録の）決裁と  
いうのでしょうか、それはどんなかたちになっているのでしょうか？
- A. （自館システムへの）レファレンス事例（記録）の蓄積については特に決済は一応なく  
って、登録者の判断で、全職員の判断でレファレンス事例（記録）は、ええ、（レファ協  
ではなく自館のシステムへの）記録（入力）はできます。で、その時点でレファ協へ上げ  
るか上げないかについても設定するのですけれど、それも個人に任されています。レファ  
協にあげると判断してもいいし、レファ協にあげるまでもないけれどもメモ的に（自館の  
システムに）残してもいいし、いずれにしても入力後レファ協に上げる場合にはレファ協  
に上げるという（システム内の記録に）フラグを立てることになっている。
- Q. レファ協に登録してないけれども（自館の）システムに載っているものある？
- A. あります。
- Q. 分館の方は、そうかシステムに入れるわけですね。システムに入れたものについてレファ  
協に入れてねえという、自分では入れれない、のですか。例えば分館ではレファレンス  
をお受けなって、システムにお入れになって、それをレファ協に移行するのは？
- A. 体制としては（参考室のある）三館の担当者でしますので、（自館システムの）データベ  
ースに（フラグのあるデータを）取りに行くわけですから。はい。
- Q. （分館を含めてレファ協にあげるかどうかは）全部ご自身というか各担当者の判断・・・。
- A. （レファ協に入れるフラグを立てるのは）各担当者のまず判断が、はい、働きますね。
- Q. レファ協にデータをアップロードするという作業を三館で・・・
- A. 参考室担当者で。
- Q. こんなに入れるなという話は無いという？
- A. ええとねえ、ただ、自館のシステムに（各担当者の判断でデータを）アップロードする  
と自館へ公開というかたちになりますね。そこで（参考室のある）その（結果の）データ  
一覧を三館（の参考室担当が、各館の）その担当する館長それぞれに決裁を仰ぐ（それから  
レファ協に登録するという手順）。参加館公開はほぼ使っていない、自館か（一般）公開。
- Q. はあー、自館（システム）か一般公開なので。それでそこで、（レファ協への）公開を  
判断すると、ほう、参加館公開は入れないと。
- A. ええ、あんまり（レファ協の）参加館公開は意識して使っていません。いろいろデータ  
見ても（他の参加館では）自館のみの公開で沢山ためている館もおられるようですが、  
それはうちの使い方とは違うような、メモ的な使い方をされているようなのかなあと想像  
はしたんですけれど。
- Q. それで参加館公開っていうのは（活用する意味について）あまりよくわからない、中途  
半端な使い方というか？
- A. いや、それはね、いろいろ他館からコメントをいただいたりもするのでと思いますが、

ただ、それは（本館では）参加館公開でするよりも直接都道府県立図書館にSOSに求めたりNDLにレファレンスをしてもらって解決してから（レファ協）に載せますので。

Q. そうすると、（レファ協への）公開は一般公開のみで、その判断を三館の館長さんの決裁が、副館長さん・・・。

A. 館長ですね。決裁が要ります。

Q. 出したいと思っけていても出せないものもでてくるのですね？

A. ええ、出て来ますけれど、実際問題としては（館長決裁は）「ここが足りないからここを補ってね」というレベルで、ほぼ一般公開出来ているとは思いますが。

Q. そうすると補足とかがあってもほぼ公開と、すごいなあ。1,000件お入れになっておられた年はたいへんでしたですね？

A. たいへんだったです。入れる作業は（元データ）は各担当が（自館のシステムに）入れていますから。ただ、うちのシステムからレファ協のシステムに上げる時に、システム（フォーマット）がちょっと違いますから、参考文献とか鉤括弧を付けたりとか、見栄えを整える（笑）作業はたいへんだったです。

Q. それで、そうすると〇〇市全体での、レファレンスの受付の情報共有は〇〇さん（自館）のシステムで出来ているということですね？

A. 出来ています。みんなが見れる状態で。

Q. それはみなさんご覧になるのでしょうか？

A. （笑）なかなか担当者あるいは質問受けた人間でなければいけないと思います。しかもそれがどこまで習慣化されているか・・・やっぱり、地域に関する質問などは（見るかもしれませんが）、でも一般的な質問ですと・・・（参考室担当は見ているかなあと？）、ああ、もうそれは当然。ただ、自館のシステムについてはというお尋ねですが、レファ協自体はもうちょっと一般の職員も使っていると思います。〇〇市以外の事例も纏めて検索できますし、ええ、はい、・・・そういう印象です。

Q. ここからは率直にお伺いしたいことが、先ずレファ協へデータ登録をされる時にですね、ご自身が受け付けられた質問をデータを入れるということで、また分館からのものも含めてでもいいのですが、登録にあたって最も重視していること、重点というんですか、なんでも結構なんですけれど、重要だとか、なにか教えていただけないでしょうか？

A. そうですね、（担当になった）当初はね、「何でも上げなさいと」前任（前任者）からいわれていた。その方はレファ協の研修も受けて、登録の経験もあって「実際、こんな事例もあがっているからねえ」というふうに軽い内容のレファレンス事例が登録されているのを示されて、言われていた。

Q. 軽い（事例の登録も）のも大丈夫という？

A. そうそう、当初は公開されるということもあり、変なというか、いい加減な私たちものを（レファ協に）上げてしまうということも・・・拙いなあと意識的にも感じていた。

Q. それはご自身が思っていた？

A. 思っていたのです。（でも）どんなものも上げてもいいんだということで、いただいた質問や回答できたものに関してはどんどん上げていくようにしていた時期もありました。ただ、現在はあれだけ（レファ協に）データが揃ってきて、レファ協のデータベースの信頼性といいますか、充実してきたので、そのなかから正しい情報や有益な情報を利用される方にきちんと届くようにしなければと思うようになり、えー、正確性もさることながら、えー、質問と回答の世間に対する有益さ、（質問者の他にも）役に立つかどうか、ということも重視するようになってきた。思いますねえ。

Q. それをフラグを立てて入れたいと。

A. そうですね個人的には。

Q. 今のお話しで言うと、これは誰に対して思っておられるのか、ご自身が？

A. あの、自分が入れる時にはまずそのように思っているということですね。

Q. 一方で、ご自分の図書館（〇〇図書館）の方々に対してもそのように思っていられる？

A. いうのは無いです。（自館のなかであなたもそうしなさいというのは・・・？）ないです。

Q. 参加館に対しては？

A. ええ（笑）（参加館にも）、そこまで求めてないです。

Q. 逆にそれでは、質問と回答を含めて有益なもの（データ登録）というのはご自身にとってということもお有りでしょうが、見る人は図書館員か利用者でしょうが、その辺の意識はどうなんでしょう、ご自身にとってそうしたいのか、いやいや・・・

A. あのね、ネットのユーザさんにとって有益かどうかですね。Q&Aサイトなどかなり賑わいもみせているので、そのなかで図書館で出来ることは資料の裏付けが在るものを意識せざる得なくなっているんで、そういう観点からお客さまにとって利用者の方にとって有益であればということですね。

Q. 利用者からの質問はいろいろありまじょうが、もうこんなのは（図書館での、レファ協での事例としては）もう要らないだろうというようなもの（登録）は要らないかと？

A. Googleで検索して直ぐにわかるものや既に（レファ協に）あるものなども要らないかなあ、という気がしていますね。追加情報が無ければ。

Q. 一般的な商業検索システムで見れるものは・・・

A. そうですね。また入力・登録・決裁にかかる時間とコストなども考えるとどうしてもなんでもとは・・・そうですね・・・業務上の・・・制約ですね。（レファ協への）登録だけを専念できれば・・・と思う気持ちもあるのですが・・・。

Q. これって入れるデータの吟味も有りまじょうがレファレンスの他の業務との兼ね合いというのかなり意識されているということでしょうか？

A. それも大きいですね。（忙しいということも？）ありますね、仕事が遅いと・・・（笑）・・・

(直接質問者だけに) 回答する場合には「この資料をご覧戴いたらわかりますよ」で済む場合も有りますが、登録に当たっては、その資料プラス他にもこんな資料があったからこの資料(回答)を提供しましたというような(手間がかかる)。ある程度完成されたかたち(内容)で登録しなければならないという思いもあるんで、事例として作らないといけないのでそこにかかる時間があまりとれてないかなあ。

Q. 事例として作らなければいけないという意識があるのですね？

A. ありますね、そうですね。(完成しないとダメですか?)完成というか8割から9割は……。〇〇長から決裁受ける立場ですから、そこでの指摘をなるべく減らしたいという意識もある。

Q. さっき見栄え、見た目と仰いましたが、あとは〇〇長さんからの決裁が(も)あるとは？

A. 回答の裏付けを取っておくとか。自館の蔵書にない、RFコレクションが少ない、という事情もあり、それを取り寄せてレファ協の事例に反映させるという作業になりますので、そういう細かな事情ですけれど、その辺がネックになって、登録数が少ないという……(ことに)。

Q. そういったことも含めてある程度完成されたものでなければということ、これはご自身がそのように思われている？

A. 自分自身が仕事をする上でのことです。

Q. レファレンスのお仕事も長くやっておられるからでしょうね。失礼ですけれども図書館のお仕事自体としてのご経験は？

A. もう15~6年になりますねえ。(笑)

Q. そうなると、あんまり変なものは……といったところは気になるところですか？

A. 気になりますね。ですので(レファ協への登録データとして)上げる時にはいろんな事例が、自分の受付事例でないものも廻ってきますけれども、それをそのまま上げるのではなくわたしの段階で補ったうえで上げる。(他の担当者、他の分館からの事例について)だから文章のレベルとかことばの使い方というレベルからどういう資料で答えているのかまで幅広いことが気になって手を入れたりします。その、公開されて読んでいただくという意識のない(担当者が作った事例)もありますから。

Q. やっぱり、ご覧になるのは文章表現ですか？

A. 誤解なく伝わるかどうか、文章表現等。と、まあ回答にあたって適切な資料が使われているかどうか。なるほど情報源ひとつだけで回答している場合も、仕方ないものは仕方ないが、まだまだ二つ三つと追加できるものはこちらで調べて、まあ事例に追加します。(わざわざ?)、わざわざなんです(笑)、多い時で全体の半分ぐらい……。ええ。

Q. チェックっていうのは文章表現だけではなく情報源の適切さというのも、ご自身の場合もそうでしょうか、これは他の担当者のものもですよ！

A. 勢い、そうなりますね。

Q. ちゃちゃとやっている方のものは調べ直す？

A. そうということですね。

Q. そういったことが自館のシステムからレファ協のデータへ登録移行する時には気になる、重点とする？

A. そうですね。やっぱり〇〇市立図書館という名前が入りますから、〇〇市や図書館自体を傷つけることは避けなければならない・・・ええ。・・・何というのでしょうか、そういう保守的なのとか・・・なんというかなあ。

Q. それはわかります・・・。やっぱりご自分の図書館で有益なものを入れるというところにはご自身の思いもあるけど図書館の看板もある？

A. ええ。（図書館名がレファ協データに付与されているということは）だから絶妙だと思います。個人の名前まで上げてしまいますと殆ど事例は登録されないと思いますけど。その図書館の名前を出すことによって事例の一定の水準を保つ効果は、きっと、あるんだろうなあ、と。

Q. 逆に、（図書館名も）載せなければレファ協にデータはもっと登録されますか？

A. （笑）もっと、入るかもしれませんが、（図書館員は）レファ協自体に価値を見出せなくなると、必要性も感じなくなるかもしれないですね。

Q. それ以外に、データ登録に、気になるとか気がかりだとか（ということについてお聞きします）、重点だと思われること以外に、例えば「これを入れていいのなあ」とか等、なんでもいいんですけれどもなにかないですか。

A. 先ほどの件（重点）についての補足を先ずさせていただきたいのですが、もうひとつ重視することとして回答のプロセスを如何に示せるかということ。それは先ほどの重視することに含めるとしたら、その次は〇〇市立図書館として市民からの質問は、市民で共有することによってなにか市民さんにプラスすることになったらいいかなと思っておりまして（笑）、できるだけ数を上げるようにということは意識しています。（いいことですね、市民全体の税金で運営されているのだから市民全体で共有したい？）ええ、われわれの仕事もそうですよねえ、その辺は前任者なんかとも話しをするなかで持つようになった発想ですね。

Q. こういうのを入れたら格好が悪いということよりも（市民のために）入れよう？

A. ええ、ええ、だから個人情報等も個人が特定されないように工夫しますが、極力個人的な内容であっても一般化してと心掛けています。

Q. ただ、その時に中身としてはあまりにもといったものは置いておくということですね。「これは要らないだろう（という事例）」は・・・

A. 除けるということですね。

Q. スポイルしたうえで、そうでないものをできるだけアップすることを気に掛けているということですね？

A. そうなりますね。

- Q. (そうしなければいけないと・・・) 心配しているっていうことじゃないですか？
- A. (笑) そうです。
- Q. 心配しているということってなにかないですか？
- A. 心配といえばねえ、やっぱり、いま言ったように(レファ協に事例を)上げて質問された当事者が「これ自分のことじゃないの!」というふうにとらえられないかなあという心配はある。われわれにとっては多数の質問でこれは一般的な質問だなあと判断するのですが、個人にとっては特別なものだと思っておられるかもしれないので・・・わたしの秘密が公開されているわあ・・・といったような。公開することでこれが一番心配です、いままでこのような事例(苦情)は無かったので十分注意はできていると思っていますが。
- Q. その心配なさっているということも、図書館員としてご自身として・・・
- A. はい、そうですねよね。
- Q. やっぱり〇〇市立図書館としてそういうことがあったらいかなあという意味もある？
- A. はい、はい、はい。
- Q. 利用者のことも気にされている？
- A. そうですね。・・・心配となるとねえ。
- Q. 登録に対して、これ困っているとか、これって入れるの嫌だなあ、みたいなもの、感覚的なものでいいですがありません？
- A. んん、いや、なんというのでしょうか。資料の無さ(RFコレクションの少なさ)ぐらいでしょうか!(もうちょっと資料が有れば)
- Q. これさえあれば答えられるのに一というような？
- A. うーん、それもあるし、もうちょっと完成に近付けないか。
- Q. 回答のレベルですか？
- A. レベル的な高さですね。その、なにせ、(レファ協への登録データは)すべて公開なので、誰からこう(見られているか!)
- Q. とくに感情的にこれを入れると・・・いったこと、面倒だといったネガティブなこと、これ嫌だあ、こんなの入れて格好が悪い、というのはないですか。
- A. えええっと、なにかご指摘をいただいたときは恥ずかしいなあ、「これに載ってますよみたいな」ことがあります、そういう恥ずかしさはありますけども。
- Q. それで、もう(レファ協へ)入れるのやめようといったことは？
- A. ないです。参考室担当者の中でも、レファ協の意義っていうのは・・・んん。
- Q. それって、指摘というのは市民の方から(サポーターとか参加館からの指摘)
- A. 市民から現在は無いですけども当然市民も含めてサポーターも含めて。
- Q. あと参加館とか？
- A. ええ、そうです。ええ、そうです、そうです。
- Q. ああっとは思いますが・・・

A. それによって、回答が少しでも充実したものになればいいので、やっぱり司書としては恥ずかしいなあと思いつつも、いいことだと思って（歓迎）しています。それが（レファ協ヘデータ）を公開する意味だ、良さだと思っている。

Q. これを入れる入れないというところの重点から入っているの、（レファ協に）これを入れては・・・嫌はない？

A. 最初はあったかもしれないですが・・・ええ。

Q. あと三点ばかり・・・とても単純でとても簡単な質問ありますよね・・・それは登録しないですか？

A. しないです。（自館システムにも）当然入れないですね。入れないです。感覚的には8～9割ぐらいは（自館システム）入れないですね。仕事でいただく質問全体のなかでの。

Q. それだけ単純だと感じられる（判断される）質問は多い？例えばどのような？

A. 多いです、あの一、例えば「ある作家の新刊が出たがそれはなんだったかなあ？」というレベルから、百科辞典で示せるようなものですか。新刊ならアマゾンで見たらすぐわかるよね・・・みたいなものは、入れないですね、そう思うんです！まあ、こどもの宿題レベルであれば・・・夏休みの宿題などであれば。入れないです。

Q. 登録するにあたって内容の吟味は？公開前提とのことですが（事例）内容の精査はする？

A. しますね。

Q. なぜ、敢えてお聴きすると、なんで、ですか？

A. えええっと、レファ協に有益なデータベースとしての（役割）を期待しているから。

Q. それって（データの）質ということですか。

A. そうですね、その通りですね、質ということ。レファ協の質を保ちたいからでしょうか、ちょっと偉そうですね。

Q. 事例データの質を保ちたいからですか・・・あまり変なものは入れてはいけないのかなあ・・・

A. （レファ協の）検索システムがもっと充実してくれば、いくつかのレベルでデータを振るいかけられるなら（何でも）どのどん入れていったらいいのかなあと思いますが・・・（検索結果の）頁が10頁以上などになると並び替えにも限界もあるでしょうし。

Q. これはなにか優先順位や検索エンジンのように（質の高い順で）出せるようになってくると、ということですね。このあたり（データの質について）はご自身としてのお考えということですか？

A. そうです、そうです、個人的な考えなのです。

Q. ただし、向いてらっしゃるのは、このような（質の吟味）といったお考えは誰に対してというのは・・・〇〇市の図書館として、でしょうか？

A. ああ・・・、なるほどなるほど、そうですね。

Q. ご自身はそう思っておられるのでしょうか。なぜそのように思っておられるのか。誰に対して単純な質問は入れないとか内容を精査したいと、やっぱり〇〇（市）全体に図書館にということですかねえ？

A. 行く行くはですかねえ。現在は、（〇〇市の図書館内でデータを）入れる人間を増やしたいと思っているので（「質」についての考え）よりもどンドン事例は数を・・・ああ、でも、そうか、レファ協へ上げる（データ登録）する場合は〇〇市としては一定の水準を上げた方がいいなあと思っています。だから市のシステムに入れることについてはどンドン入れてもらいたのですけれど、レファ協にアップする場合はそうですね（水準を上げる）。すいません。

Q. そう思うところにはご自身の考えもあるが〇〇（市）の図書館としての・・・

A. それは！意識してます！。

Q. 利用者に役立つということもあるのでしょうか、やはり〇〇（市）の図書館としての、こうだという（思いが）強い？

A. まあ、そうですね。ただそれも、なんというか、私のなかでは〇〇市（図書館）にというのと〇〇市民にとってというのと同義なのですよ。市を守るというよりもということですかね・・・

Q. ユーザもあるのですね・・・

A. そうですねえ。

Q. じゃあ、ユーザに対して、そんな自分で調べられるものは（レファ協に入れなくても）もういいでしょうということ・・・

A. （笑）、まあ、どうしても（レファ協は）Web上のシステムなので、（インターネットの検索サイト等を）使いこなせる人がある程度、増えていますからね。

Q. だから図書館としてそのようなもの（簡単に調べられるもの）はもういいでしょうというものはある。

A. 傲慢かも・・・どこかにあると思います。いやまあ、他の（インターネット上に）ツールがありますよねえ、という感じです。

Q. 入れるデータとしては図書館さんや図書館員に役に立つようなデータを、レファ協にですが、入れたいのか？そんなことはないか？

A. そうですね、そんなことはないよ、ということですね。あまり図書館や図書館員さんは意識していません。もうちょっと広い範囲です、それも（図書館）包含した。いや、ユーザの方を意識してということですね、しかもそれも個人ユーザをどこかで意識してますね。

Q. ネットを見る人に役立つデータを入れようという？

A. はい。

Q. ただ、その役立つものというものに関してはあまりにも単純なものはスポイルしちゃうと

いうこと？

A. 他のもので足りるものについてはという（ことでしょうか）。まあ、確かに図書館とか図書館員を意識して入れている人もいるかもしれない。そういう方っていらっしゃるでしょうか。

Q. ただ、業務が忙しいとかで（レファ協に入れて）後で業務に役立てたいというのは？（レファ協に）入れておいて業務でぱっと見てというような意識はあまり無いですか？

A. それはねえー（そのようなデータは）〇〇（市）のシステムには入れますから（笑）。それは仕事ですから〇〇（市）の図書館（の範囲内で業務に役立つデータを入れる）までは意識しています。ただ、（レファ協を通じて）全国の図書館までは・・・（レファ協に他の図書館に役立つデータを入れることは）、恥ずかしいが先立つ・・・

Q. 館内システムまでには、後で図書館の業務に役立つものは入れておいた方がと・・・？

A. いいなあ。ええ。まあ、それは確かにそうか・・・そうだな。

Q. でもそれは（館内システムに入れているものは）吟味していないから、レファ協（へのデータ）に入れるのは絶対公開となるので、（それら吟味していないものは）入れないという？

A. そうですね。はい、・・・そうですね。

Q. 二段階なのですね？

A. そうなんです、フィルターがある。

Q. 基本公開だから先に選別しちゃう？変なものとかあまりに単純なものは・・・

A. 極力そうです。

Q. 自分のところ（自館の館内システム）で見れるから・・・

A. （レファ協のデータには）やっぱりその文章を整えないとダメでしょう。質問があつてそれに対して回答があつて、資料の一覧だけをぱぱぱっと、並べるようなのは。やっぱり、その〇〇長にご覧いただいたりするのには、やっぱり〇〇がかかるのです。で、一般公開を意識するから、途中でどうしても回答が得られなかったようなものは・・・

Q. 未解決は（レファ協には）入れないですか？

A. なかなか上げにくいです。

Q. それは（未解決は）〇〇（市）のシステムの中には入っている？

A. はい、入っています。

Q. そこはある程度〇〇長さんの決裁との関係もある？

A. そうですね。レファ協アップのフラッグを立てない（館内システムのデータ）ものも結構あると思います。

Q. （それとは別に受付けたレファレンス質問の）そもそも 8~9 割は（自館の〇〇（市）の自館システム）にも入れていない？

A. そうですね（笑）

Q. どうもありがとうございました。

### 3. 調査対象者：担当者記号 (c)

調査実施日：2015年12月25日（金）

Q. それではよろしくおねがいします。最初まずお名前から・・・。

A. はい、〇〇〇〇と申します。

Q. あと職位はこちらでは？

A. 〇〇。そうですね、まあほとんど〇〇ですね。普通の職員は〇〇ですね。△△（図書館）のトップとうち（の図書館）のトップが〇〇とって、〇〇と副〇〇、館長と館長補佐みたいな感じです。全員〇〇ですよ、いまは・・・係長はいないから、入って〇〇したらみんな〇〇ですよ（笑）

Q. それで、いまのご担当業務ですけれども、ご担当は？

A. 参考室、参考業務ですね。はい。

Q. 参考室のご担当になられて何年ぐらいですか。

A. ここですか、ここは二年ですね。〇〇図書館の参考室が初めてなんですよ、になったの、参考業務の担当が、（そこで）三年ぐらいです。

Q. するともう五年してらっしゃる？

A. でも五年しかしてないですよ、だから、いま僕とさっきの〇〇君が古株になっていまして、あとの参考室のメンバーはこの四月からはじめての人間ばかりなんです。

Q. （参考室の）□□（図書館）さんの場合は〇人で、担当は何人かで廻してらっしゃることですがこちらは（の図書館）は何人で？

A. 〇人です。△△も〇人です・・・。はい、はい。

Q. あの、ご自身入れて〇人？、じゃ、そのもう〇人のかたは四月からこられたんです・・・。

A. そうです。それで△△の参考室は四月から〇人とも初めての人間です。〇〇（市の図書館）も正直人材不足になってきて、上の人たちがばあーんと、いなくなっていましたから・・・ええ。

Q. それで抜けられてあたらしく採用されて、まあ中核でえ・・・たいへんですねえ、あれもこれもやらなきゃいけない？

A. 僕らは、偉いさんにはならないルートですから（笑）あんまりなんです。〇〇長とかでしたらたいへんです。

Q. まあ、マネージメントはたんへんかもしれませんが、で、さっきお伺いしたレファ協の担当なのですが、こちらの館としては？

A. ぼくですね。もう〇人（の参考室担当者）は全然、四月からなので、ええ。

Q. それで登録をですね。お伺いしたところ〇〇（市の図書館）さんの場合は、基本的に紙ではなくて〇〇（市の図書館）さんのシステムに記録を残しておられると。

A. そうです。

Q. そこからレファ協へデータを入れておられるとのことなのですが、ここへの登録ですけれども、だいたい、今年で（レファ協への登録件数は）どれぐらい、こんなものは入れているのかなあというは？

A. ああ、この館ですか？ ええとねえ、この館は少ないんですよ、レファレンス（質問の受付）が。〇〇（自館）っていうのは。

Q. そうすると、じゃあ、全体で（レファレンスの受付が）どのぐらいで、（レファ協へ）どれぐらい登録かと聞いたらわかりますかねえ、まずレファ協へはだいたいどれぐらい、今年は何？

A. ああ、月に何十件とかですね、一月アップしたら30とかにはなるか・・・

Q. ということは単純計算していいかわかりませんが、すごいですね。300から・・・

A. あっ、なるんじゃないですか、あ、う、なにか（NDL）から表彰を受けていましたからね。20～30（件）はありますね、毎月。

Q. 逆にそのレファレンス自体はもっとあるということですか？

A. まあ、その、クイックはまあ、敢えて入れるまでもない、（レファレンス記録に）データ的に入れるまでもないものは、それは、ありますね。

Q. じゃあ、クイックでないものも、もうちょっとあるという感じですか？

A. でもプラス、まあ、まだ全然あると思いますよ。

Q. 分母はあるわけですね？じゃあ、クイックでないものも、もうちょっとあるという感じですか？

A. そうですね、そういう意味では（レファ協への月に20～30件）それ以上はあると思いますよ。

Q. それはどの程度かはつきりわからないけど、それ全部をお入れになっているわけではないけどという？

A. そうです。

Q. それで△△（図書館）さんの場合はみんなで入れておられるということですが、こちらは〇〇さんお一人がレファ協への登録するときは入れる？、もう〇人の方もお入れになるということですか？

A. できていないですね。やっぱり△△（図書館）が一番活発なところがあって、あと、うちの（〇〇市の図書館全体）業務のシステムにレファレンスの項目があって、「〇〇」というのですけれども、そこに（レファレンス受付の事例を）打ち込んでいくわけですが、ここで（〇〇図書館）したら僕以外はあまり触っていないと思いますね。まあ、みんな見れるのですけれども参考室を経験した者が各館にいてその人間がいまは参考室ではないけど子供の担当だから（レファレンスの受付事例を）入れるとか。館によってものすごい差

があります。

Q. 温度差があるのですね。それに規模もあるでしょうから〇〇館などはもう少しこじんまりなさってますから・・・

A. だから、まあ、ほとんどあまりレファレンスはないけど（参考室）経験者がいる館では積極的に（〇〇市の自館システム）に入れるようにしていますね。例えば子供担当なら聞かれて答えてるじゃないですか。そしたら大体はそれで終わるんですけど、（参考室）経験者はそれを（〇〇市の自館の）システムに入れてくれます。

Q. 受けた人によって、〇〇（市）のシステムにも入れる・入れないも変わってくる。

A. そうなんです。

Q. で、こちらでは（レファレンスを）お受けになるのは担当はお二人ですから、四月からのもう一人の方も（〇〇市の）システムにお入れになっている・・・のかなあ？

A. いや、入れたことはないのでは（笑）

Q. そうすると、基本的には（〇〇市の）システムに入れるのも、レファ協に入れるのもお一人、レファ協の担当も、全部お一人でやられている？それで、でも、月に20～30件というの・・・（大変でしょう）？

A. ああ、いや、これは（月に20～30件）全体ですよ・・・レファ協にアップする〇〇市の分はこれぐらいです。

Q. こちら（〇〇さん）だけだったらどれぐらい？

A. だったら少ないです。〇〇（市）は（図書館の）HPでE-レファレンスというのをやっていて、それが自動的に質問として入ってそれに答えるのですけれど、館によって（回答する）担当が決まっていて、僕が（自館）が主に答えるのが未調査といってレファ協にはアップしないような、なんというか、ですねえ、本来ならレファ協に出してはいけないような、「なぜ、他の市からCDなどが借りられないのか？」とか「（図書館のHP等に）ログインできない？」とか、それを未調査という分野で呼んで（クイックレファレンスでもないような？）、問い合わせのようなものが、それが多、あの〇〇（自館）だけで対応するので。

Q. ああ。それが〇〇さんのところに（〇〇図書館）に集中しちゃっているわけ？

A. そうです。担当なんで（レファレンス事例が少ない）。ええと〇〇（自館）はそれをやるんですね。で、△△（図書館）は郷土資料と市役所からの調査、で□□（図書館）はビジネスと一般のレファレンスです。〇〇（自館）は未調査という（笑）普通の問合せとそれをやるんです。

Q. そうなってくると必然的に〇〇（自館）さんとしては〇〇（市）さんのシステムに残してなおかつレファ協に登録するデータとしての件数は少ない？

A. 少ないです、少ないです。一般のレファレンスを□□（図書館）と〇〇（自館）で遣り取りして、今回はこれをこっちでやるとか・・・。

Q. 単独で入れているものはそんなにはない？

A. そうですね。□□（図書館）・△△（図書館）が普通のカウンターでのレファレンスがけた違いに多いので、ここは、正直、内部的な話になりますが（参考室の）職員〇〇いますけれども〇〇という話にもなるぐらいなんです。

Q. だから登録も（〇〇市図書館への入力も）全部おひとりでやっているということになってるんですね。

A. ああ、そうです。

Q. ということは数からいうと（□□図書館単独だと）年間10件とかいうぐらいですかねえ？

A. もうちょっとあるかなあ

Q. 分館からくるのは（レファレンス事例）ないのですか？

A. あああ、ええとねえ、例えば〇〇分館で（レファレンスを）受けますと、本（参考資料）が少ないですよねえ、そしたら、レファレンスSOSというのが全館に送るんです（システムで）、それで、〇〇（自館）は書庫を持っていますから、それで資料を集めて（回答に役立つ情報源を）送ってあげたりしますね。そこで結果が出て、〇〇（〇〇市図書館システム）に入力するかどうかは（分館の）担当者によって決まるのです。それで、レファ協に公開するかどうかは（各館の）入力した者が決めます。

Q. で、レファ協に入れるのはこちらか□□（図書館）かでないに入れれない（登録できない）？

A. ああ、そうです。そうです。でも、（レファ協に登録するそのデータの）文章は僕らがいじるのです・・・レファ協に移すのはこちらです。

Q. それはどれぐらい（件数）？ご自身では月にどれぐらい（レファ協への登録件数）？

A. 〇〇（自館の受付事例）で僕がということですか？あつ、それならもっと少ないです、未調査が多いから、（レファ協への自身・自館の受付たレファ協への登録は）月1とか2とかですね。

Q. でも、それは全体での分担があるからですよ（受け付けるレファレンス専門の）、だから年間では10件とかになる？仕方ないですよ、それは。そういう分担をされているんですねえ。

A. うん、そうなんです、そうなんです。

Q. で、ええと、登録時の決裁ですが、さっきもお伺いしたんですけど、受けた人が入れるぞと、言ったら入れるという、あと館長さんがチェックはされるという？

A. （全館としては）まず、（各館の）担当者が〇〇（自館）のシステムに入れて、僕らがレファ協にアップする時に全部見て、あの、文章のおかしいとか見て、ええ、個人の事情が書かれているところを省いたり、文章整えて、それをプリントアウトして館長に（レファ協に）アップしてもいいですかと言って（レファ協に登録）するのです。簡易決裁ですね。よっぽど拙いものがあるかどうかということ。姿勢として、どんどん、どんどん入れてゆこうという姿勢ですね。

Q. で、質問を受けたものに対する館での共有というのは？館内のシステムで見ているとい

うことですね？みんなが見ているかどうかというのは・・・

A. そうなんです。後、何人かは見ているか？、時間があったらカウンターで見た方がいいよと言っています（館内データ閲覧の推奨はしている）。郷土資料なんかは割とね、△△（図書館）の参考室でないとわからないこともあるので。

Q. レファ協のデータだとどうですかねえ、あまり見ていないとか？

A. 僕らは、ものすごく使いますけれど、参考室の人間は。うん、まあ他のパート（部署）の方が僕らに聴きにきますよね、その時にレファ協をプリントアウトしてこれ参考にしたらか・・・でも、まあ、割と浸透してますね、レファ協。職員レベル（専任？）なら見ていると。

Q. ただし受付けた質問を全部（レファ協に）アップするわけではない？

A. そう、そうですね。

Q. それで、ここからはもう少し自由にお話しただけだと、何点か率直にお話しただければうれしいなあと。

A. ああ、ええええ。

Q. まずね、レファ協にデータを入れる前提で、最もレファ協にデータ入れる（登録）する時に、ご自身の判断で最も重点を於いておられる、重要だと思っておられること、何が一番大事だなあと思っておられるのか、お伺いしたい？

A. できたら全部アップしたい。そこで省くものというのはさっきの個人情報（に関わるもの）とかで、省くものはほとんど少ないですよ。ええ、全部アップするという姿勢なんですよ〇〇（市の図書館）は。（自館システムに入れているものでレファ協へ登録するというフラグを各館の担当者が立てているもののなかから）だから拙いのを省くだけなので、あまりにもしょうもない（笑）（くだらない）ものとか、中途半端な、あの未解決とか、未解決でもいいですが全然半端な入れかたをしているものとか、省きます。

Q. 中途半端なものを省く？具体的にはどんな感じのものなんでしょう？

A. まあ、こんな質問があつて結局わからなかったみたいなものとか。調査プロセスもないものとか。だからプロセスないものが結構多いですよ、それを（プロセスを）入れるのは経験者になってしまいますので。ただ、プロセスがないものも（レファ協には）入れるものはあります。省くのは少ないと思っていただいたら。

Q. さっき面白いことを仰いましたが、あまりにもしょうもない（くだらない）というのは？

A. ああ、それは、その判断にも個人差ありますけど、なんというのですか調べ方も不十分というか、時々ありますかねえ。あまり（経験のない）人が努力しなきゃいかんと（自館システムに登録しないといけないと）思って・・・その人たちはレファ協にという思いはない・・・そのデータを見た他の人が「そこはこうなのでは」と連絡はしますから、そう、まあ不完全なデータですかねえ。

Q. それって仮にその方がレファ協に入りたいと（フラグを立てたら）なさったら、（〇〇

さん) ご自身で (内容を) 触るのですか?

A. うん、そんな事例 (ケース) はあまりないですね。レファ協にアップするまでのことは担当者以外はあまり考えていないですからね。その調査プロセスっていっても他の〇〇等の人に来て研修するんですけれども、うちの職員もそうなんですが、ショートカット的に答えだけを欲しがるので、この本があるかないかだけ見てその本を渡すだけで終わるので、調査の過程が大事だから、物の考え道筋を考えるのが一番、応用が利かないじゃないですか、そんなのばかり (になった) なら。それを言うのですけどね。

Q. 質問と回答だけのものもレファレンスとしては受けてらっしゃるけれど、それを (レファ協に) 入れちゃうのはねえということですかね!

A. うん! レファ協を見て勉強になるのもそのプロセスのところですよ。

Q. こういうのはレファ協に入れられないのか、触られるのかという?

A. あっ、でも、質問と回答だけでも入れてますよ、拙いものでなければ、レファ協に。

Q. でも (それらは) ちょっとなあ、とは思っておられる?

A. そうですね。

Q. 如何なものか・・・

A. そう、如何な (笑)、そうですね、そうですね。

Q. 入れていいのか・・・これは

A. でも、まあねえ、正直いえばレファ協見ても自分の館の場合でも本 (資料) を提供するだけのものも (レファ協には) 終わることもありますからね。でもほんとはプロセスを辿って行って、自分ならもっとこういう切り口でいくのになあとか思いますよ。(そのデータの加工は?) そこまではしない。

Q. でも、見ておられてこれだとかしたらよかったのというのはお有りになる?

A. ええええ。まあレファ協自体も各館が余裕がないでしょうが、ほんとは各館が上書きをね、もっとして、分厚いデータにした方が・・・アップするのが精一杯ぐらいで。

Q. でも、もっとこうしたらいいのという思いはお有りなのですね。

A. ありますね。(レファ協は) やっぱり、あれだけの、昔はあのようなものなかったじゃないですか。だからもう凄く貴重だと思いますあの固まりは。だからこれがもっと成長してゆくものだと思うので。(レファ協ができてから) 「〇〇」という (〇〇市図書館の) システムもできましたが、(以前は) 各カウンターで (紙の) レファレンスカルテみたいなものを作っていて、これをファイルしていたぐらいなんですよね。それでこういうシステムになる前は△△の図書館の参考室ではカードで、まあ、おもに郷土関係ですね。あいうえお順です (笑)

Q. 一番、やっぱり気になってらっしゃるのは、基本的には何でも入ってるし、(自館システムから) 基本的には省くものもないし、入れているのだけれど、ただ (レファ協データを) 見ると、もうちょっとこうしたらいいのになあとか、こういうの使ったらいいのになあという思いが、ご自身にはあるのですかね?

A. ありますねえ。僕自身でも五年ですからね。〇〇（市の図書館）で一番参考室やってるのが一番長い、いままでない状況で。ただ今までならもっと偉い人（もっと司書経験の長い人）がやっていたのが参考室、ちょっと聖域みたいなとこ、だったのですね。でもそういう人が辞めたから、やはりテクニカル面をお互いで補充し合わない結果がでないの、だから参考室担当者だけでも、そういうことを、会議をもってやろうかなあと、新人ばかりになってしまったので。まだできてないですが。

Q. テクニカル面の補充にも（レファ協の）登録データを使おうかということでしょうか？

A. そうです。

Q. 大事かなあと、まずご自身のところのデータをテクニカル面で、みんなで共有してゆきたい？

A. そう、そう。

Q. それは図書館全体としての共通認識・・・

A. ではないし、ないです（笑）。

Q. 参加館全体でやろうよっていうのは・・・

A. は、無理ですね（笑）

Q. でもしたい？

A. はい、〇〇（市の図書館）規模の参考室担当者でもできるかなあ、ということがあるので。

Q. ご自身としてもそのあたりをもっと充実したいと・・・

A. そうですねえ、自分自身も不安じゃないですか、自分だけの観点で、やっていて。だからこの△△（図書館）・□□（図書館）とここ（自館）で（三館で）話をしても、人によってこんな切り口があったのかということがありますのでね。調べ方とか使っている情報源とか。だから、ちょっと連絡とって僕はこちらの切り口から行くけど、〇〇さんはこっちから行きますね（調べます）とか。三人ぐらいで（連絡して）やってたらちょっと重なるところがあるじゃないですか、そうしたらそこをみんなでポンと（重視して）やってゆければと思うのですけれど。

Q. そういう思い（工夫）もお有りなのですね、ベテランですのに？

A. いえいえ、完成はないですものね。

Q. もっと違うやり方があるのかとか思われるのですか？

A. もう、絶対に思いますよ。その不安がなかったら。うん、ベテランと言っても勤続年数は長いですが、五年ですからね、レファレンスは。でもね、参考室は（偉い人が）とかいわれますけど、カウンター（貸出し等の業務）をちゃんとやっていたらできますよ。

Q. もうちょっと、レファ協にデータ登録される場合、もう少し他に気になるよとか、気がかりだといったことがございます？

A. それはね、ほとんどないですはねえ。まあ、〇〇問題とかですかね。個人情報もあるし

〇〇（市）の場合、〇〇層とか〇〇問題ですね。例えばね、〇〇表示を調べていて〇〇（市）では本来禁じていますが新たらしい住所から古い住所を調べたものは拙いわけですが、それらは省きます。そういう気の使い方はします。

Q. 少し質は違いますが、先ほどもありましたが、このやり方でよかったのかみたいなのは、気になるのでしょうか？

A. でも、まあ、このような（〇〇問題等）明らかな問題以外はアップはしていますね。

Q. 先ほどおっしゃった受け付けた事例のもっと違う調べ方があるのじゃないかというのは、もっと良くしたいということですか？

A. （笑）それはそうですよ。じゃあ、みんな（データを）もっとたたいた方がいいんじゃないかと思うわけですが、例えば（本来）それは利用者（質問者）が満足した時点で完了なのですけれども・・・

Q. もっとよいプロセスとか資料がないのか、一人でなくてみんなで？

A. ええ、そうです。いやいや、これは言っているだけで、できてはいないですよ。

Q. でも意識としては気にしていらっしゃるわけですね？利用者は帰られたけどこうやった方がよかったかなあと？それを（図書館）みんなで？

A. そう、そうなんですけど。研修でも若い職員には言うのですけれど、完了していてもというのは、自分のなかでは完了していないのではないかなあというのは覚えているわけで、そしたら全然違う（質問を調査した）時に、そのそれに近い資料が出てきたりしますよね。そういう後追いといいますかそれはカウンター担当の時からやっていたので、そういうことをもっと組織的にやればレベルアップするのになあと思うんですけど。その時その時のレファレンスで満足するのではなくて。でもいま〇〇（市の図書館）は直営だからこんな話ができますが、これからはねえ、他にレファ協にアップされている図書館は委託などもたくさんあるじゃないですか。そこは職員の人はどうやっているのかなあとも思いますよね。

Q. なるほど、気がかりだというのはプライバシーの問題などもありますが、でもやっぱり良いものを作りたいという思いは非常にお強いということですね。

A. まあ、やっぱりそうですよ。レファ協の存在自体が画期的なのでねえ、それをブラッシュアップするというか。だって（昔は）Googleなどもなく（レファレンスの調査を図書館は）やってたんですからね。

Q. そうおっしゃっていただければ・・・。

A. 〇〇（市）でも〇〇ではレファレンスが〇〇サービスだとか・・・、一人（の利用者）に〇〇〇もかけたりとか・・・

Q. あと、なんか図書館のなかとか、参加館に対して気になさることとか、利用者に対して気になさることとかはないですか？もう少し広げて参加館とか、ユーザとか、データを登録されるときに、気なること、そういえば、などがあれば？

A. あんまり考えたことないですが、まあ、データ見やすいように加工ということでしょうか。これはユーザにですよ。

Q. 図書館員も含めて？

A. ええ、ええ。(文章などの) 推敲まではゆきませんが、ちょっとおかしかったとか(と思うところは)。

Q. で、他の方のものは直さないというお話もありましたが・・・

A. ほか(の人のもの)も直しますよ。ちょっとおかしいところは手直ししてますよ。回答とか(プロセス・・・)、あの、二十鍵括弧使ってとかいった手直しも全部一個ずつやりますよ。

Q. データの見やすさというところは対図書館、対ユーザというところで気になさるところなのですね。こういうの入れるとなにか思われそうだが、個人情報云々は別にして、こんなものレファ協に入れても大丈夫かとか、そんな意識は？

A. そうなのはなですよ、正直言って、ほんとうは全部(レファ協に)アップしたいです。数が勝負ですから、どっかで引っ掛かったらいい。

Q. そうすると、さっき仰っていた、あまりにもくだらないものは入れない？レファ協に入れられない？

A. それは、(笑)そうですが、〇〇(市)のシステムにはメモで入ってますから、だから省くんで。まあ、ただ、くだらないというか、例で挙げるなら子供に「ほんとうに神様はいるの？」と訊かれてそういう本があるかと。面白いでしょう！回答があれば！(笑)、でも結局回答出ませんでした・・・というようなもの。

Q. 未解決の事例はレファ協に入れられない？

A. 未解決でもみんながたたいてくれそうなのは上げますが、なおかつ回答が出そうなものは上げますが、そうでないものは捨てますね、あげた方が面白いかなあ？

Q. ええと、それで敢えて同じこと聞くのですが、レファ協登録ですが、なにか困っているとか、感覚的な話ですけど、迷いがあるとか。嫌だとか？

A. いやあ、ないですね。まあ分担しているので(レファ協への登録は)三カ月に一度だからアップするのは、やり方を忘れるという、年もいってききましたから、いちいちマニュアル見ながら確認して(データ登録を)やらなきゃいけないぐらいで。(笑)

Q. 手順を見直さなければいけないのが嫌だぐらい・・・？

A. それは個人的なもので。

Q. ほんとうに感覚的に困ったことということは、他にはあまりないということですか？

A. ないですねえ。

Q. より良いもの(レファ協データ)をどう作るかということが強い？

A. あっ、うん。やっぱり、ものすごく(レファ協は)利用していますからね。正直にいつレファレンス(回答)に、もう使います。ネットであたりをつけて調べますよね、いま

や。語句のことなんか、何の分野の語句かもわからなかったりするじゃないですか。（レファ協もその時に）もう、この一、二年は（ネット検索するとレファ協の事例が）すごいんじゃないですか、なんかできますよね。

Q. それはご自身に役立つということがお強い？

A. そうです、そうです。でも、これカウンターに来るお客さんにもレファ協を紹介してません。

Q. ほう。

Q. あと、三点だけ聴いておこうと思います。非常に簡単でこんな単純な質問をという事例は登録しないですか？

A. いや、業務用（自館のシステム）に入っていたら上げますね。が、うーん、それね、それは僕自身も、なんといいですか、個人差があるじゃないですか。僕などはもうクイックだから（自館のシステムにも入れなくて）もういいだろうと思ってしまうタイプなんですね。

Q. それは〇〇（市）さんのシステムのさきほどの「〇〇」からの画面からも入っていないのですよね？

A. 僕がそうってしまったら（入れてない）ですね、でも入れた方がいいですよ？なんか傲慢かなあ。（笑）。うん、いや、そこらあたりがちょっと傲慢かなと思いだしたりしてきて。こんなの常識じゃないか（誰でも知っているだろう）、そうしてしまうんですよ。若い職員に対しても（自分のこのような考え方は）弊害ではないかなあとも（と迷っている）。

Q. それらは〇〇（市）のシステムにも入っていないからレファ協にも入っていないのですよね？

A. そうですね。そうですね。

Q. でもそれはどうかなあ、と思い始めていらっしゃる？

A. ええ。過渡期な人間なので、コンピュータ等に対して。なんでもこれに頼るなあ！なんて思ってしまうのですよね。実際の書架（資料）に行けっ、と（笑）、でもちょっと古いのかなあと思って・・・。

Q. なるほど、入ってないけど（それらのものは）、さあどうかなあ、と思っいらっしゃる？

A. うん。うん。

Q. 二つ目ですけど、内容的に公開するのにふさわしいような事例を吟味して登録してますか？

A. いやいや、ですから省いているもの以外は全部、ですから、入れてます。ええ。

Q. さきのほどの「こんなの要らないじゃない」というのは入ってこないということですね。

A. うん、ただ、それだと〇〇（図書館）はこんな（凄いもの）調べてますよっていう（事例）だけになってしまうじゃないですか。僕はレファ協にアップする時にユーザ側を考  
えるので誰かの役に立ったらいいから、そう、数をとにかく（レファ協）に上げようとい  
う考えで。やっています。

Q. （いまは）省くもの以外は入れよう、（さらにできれば）クイックみたいなものも個人  
差はあるけれど？

A. うん、誰かの役に立ったらねえ。

Q. そこはやっぱり、ご自身の思いはそうで、それは見ている方向はユーザをみていらっし  
やるのですね。

A. そうです。僕ら自身もユーザですからね（図書館員も）。だから勝手に判断してこんな  
の要らないだろうと思うものも利用できるものもあるじゃないですか。ベースはそれです  
ね・・・。

Q. 省くものは省いている、でも基本は全部入れたい。

A. うん、入れたい。（たいへんなことになりませんか？）そう（笑）そう思うんですよ、要  
らないものが出てきたら（レファ協のデータに）。でも、いまの（レファ協のデータ）数  
だったら、要らないものがあったってもいいじゃないですか。煩雑になるかな、もう（デー  
タが）込み合ってくると。

Q. データを全部入れちゃって、こんなの入っていて要らないじゃないかということになる  
という心配も？

A. ですけど、まあ、問題はないと思います。それも良しですよ、別に。とにかくまず  
は共有するというのが前提ですよ。

Q. そうなるとこの質問はどう答えられるのかなあ。図書館と図書館員の業務に役に立つ事例  
を入れるか、気持ちとして、実態としてでも、入れているのか？

A. そういう観点では見てないですね。まあ個々のユーザ（図書館員も含めて）によって事  
情は違うから、これは役に立つだろうとかでは見てないですね。僕の個人的なあれですけ  
ど。レファ協はNDLのだから図書館員がどうかというのがありますが、言うなら知恵袋  
のちゃんとした版みたいなものでいいんじゃないかと思います。

Q. なるほど！

A. （笑）なんか敷居を高くしてはいけないと、図書館員ってそういうところあるじゃない  
ですか。

Q. ありますねえ。あっ、それで、知恵袋のちゃんとした版というのはどういう？

A. （レファ協には）典拠があるということでしょうね。あれは個人の知識で答えてますか  
ら。資料がちゃんとあることはレファレンスの最も重要なところでしょうから。これに基  
づいているという説明があるじゃないですか。こういう結果でこれを提供しましたという、  
こと（が大事）でしょうか。

Q. ありがとうございました。