

# 研 究 紀 要

Library Science Bulletin No.34

第 3 4 号

平成 1 7 年度

東京都立中央図書館

TOKYO METROPOLITAN

CENTRAL LIBRARY

2005

## 序

ここに「研究紀要」第34号を刊行いたします。

本号には、「インターネット時代のレファレンス・サービス - 東京都立図書館レファレンス統一事例日の結果より - 」を収録しています。

都立図書館では、レファレンス・サービスについて、件数など基本的なデータを日々集計しています。さらに、1日における全ての質問について調査の過程から回答に至る内容を収集、記録する日を1年に1日設け、レファレンス・サービスの実態を詳細に分析しています。この特定の日をレファレンス統一事例日と呼んでいます。レファレンス統一事例日の事例は、年ごとに記録していますが、本号では、3年間（平成16年度、平成15年度、平成14年度）の事例の推移をまとめ、事例を基に分析をしています。

インターネットの普及により、図書館のレファレンス・サービスも大きな転換期を迎えています。このような中、レファレンス・サービスの実態を把握し、検証をおこなうことは、レファレンス・サービスにおける課題を明らかにし、今後の図書館における方策を探ることができると思います。

この「研究紀要」が、図書館職員の職務を遂行していく上での資料として活用され、さらには、図書館の充実・発展の契機に貢献できれば幸いです。

今後とも関係各位のご批判とご指導をお願い申し上げます。

平成18年3月

東京都立中央図書館長

比留間 英人

# インターネット時代のレファレンス・サービス

## - 東京都立図書館レファレンス統一事例日の結果より -

3年間（平成16年度 平成15年度 平成14年度）の比較と分析

都立中央図書館サービス部情報サービス課

和田孝子 進藤つばら 齊藤ゆり子

## 目次

はじめに	3
第 1 章 レファレンス統一事例日 3 年間（平成 16 年度、15 年度、14 年度）の実施結果	
和田孝子 斎藤ゆり子	5
（1）レファレンス総件数の推移	5
（2）受付種別による分析	7
（3）質問種別による分析	8
（4）係別（中央図書館 8 係、多摩図書館）件数の比較	13
（5）情報リテラシー支援の分析	19
（6）インフォメーションの分析	20
第 2 章 複数系の連携による調査の検証	
進藤つばら 和田孝子	22
（1）事例の検証	22
（2）今後の課題	28
第 3 章 複数の情報源を組み合わせた調査の検証	
和田孝子	29
（1）情報源の分類	29
（2）単独調査、複合調査の比較	30
（3）情報源別・質問種別の構成比	31
（4）事例の紹介	33
（5）分析の結果	36
まとめ	
進藤つばら 和田孝子	38
参考資料 1 統一事例日の実施要綱	40

## はじめに

都立図書館ではレファレンスサービスの実態（質問の受付から調査回答までの流れ）を検証することを目的し、一日の全ての質問を収集する日を設けており、この日をレファレンス統一事例日としている。その結果は毎年統一事例日の結果報告としてまとめられてきた。

本論稿は都立中央図書館、都立多摩図書館で実施した平成 16 年度、15 年度、14 年度のレファレンス統一事例日の結果 3 年分をもとに、レファレンス件数の推移と、具体的な事例を紹介しながら都立図書館が掲げる高度専門的なレファレンスサービスについて検証を試みたものである。

高度専門的なレファレンスについては、「平成 13 年度事例分析プロジェクト報告書 都立図書館 新世紀のレファレンスサービス」(注 1)のなかで、「今回の事例分析で質問内容を見ると、複雑で高度な質問の事例をかなり多く見ることができる。単一分野の資料に限らず、多分野にわたり複数主題室が協同して調査した事例や、多形態・多種類の資料を縦横に駆使して回答するような質問である。」と指摘されている。本論稿ではこのような質問に対するレファレンスが「高度専門的なレファレンス」であるとし、平成 15 年度は複数の係が連携し協同して調査した事例を、16 年度は、様々な形態の資料を組み合わせることで調査した事例を基に論を進めた。

レファレンス統一事例日の実施部署と実施日は以下のとおりである。

(1) 中央図書館情報サービス課 8 係（資料相談係、特別文庫係、人文科学係、社会科学係、自然科学係、新聞雑誌サービス係、視覚障害者サービス係、東京資料係）

(2) 多摩図書館 3 係（情報サービス係、児童青少年資料係、多摩資料係）

(3) 実施日 平成 14 年 10 月 10 日（木）

平成 15 年 10 月 16 日（木）

平成 16 年 10 月 14 日（木）

具体的には、第 1 章では、平成 16 年度、15 年度、14 年度の 3 年間のレファレンス件数の推移を観察した。あわせて、情報リテラシー支援件数、インフォメーション件数の推移についても考察した。

第 2 章では、平成 15 年度に収集した複数の係が連携し協同して調査した事例を分析しながら、どのように協同し、調査内容は十分であったかどうか検証した。

第 3 章では、16 年度の事例をもとに、どのような形態の資料を組み合わせで調査したのかを分析した。

第 1 章のレファレンス件数の分析では 3 年分を対象としたが、2 章、3 章では平成 15 年度と 16 年度のレファレンス事例を分析の対象とした。

なお、都立中央図書館の開館当時（1973 年）からのレファレンスサービスに関する統計と、「統一事例日の記録」及び日常のレファレンス記録をもとにした詳細な分析結果は、上記「平成 13 年度事例分析プロジェクト報告書 都立図書館 新世紀のレファレンスサービス」（注 1）に報告しており、参照されたい。

また、統一事例日の実施概要については巻末に付記した。

## 第 1 章 レファレンス統一事例日 3 年間（平成 16 年度、15 年度、14 年度）の の実施結果

### （1）レファレンス総件数の推移

#### 全体の概要

表 1～3 は、各年度のレファレンス総件数を受付種別と質問種別に区分し、一  
覧にしたものである。

受付種別は以下の 6 項目である。

#### （ア）口頭

各係の相談カウンターで受けた来館者からの質問。

#### （イ）電話

電話による質問。

#### （ウ）Eメール

Eメールを使って寄せられる質問。利用者は原則都内在住者。

#### （エ）FAX

FAX を使って寄せられる質問。利用者は主に都内公立図書館。

#### （オ）文書

はがき、手紙等のいわゆる文書による質問。

#### （カ）政策

都職員から寄せられる、都の政策立案に係わる質問。

質問種別は以下の 6 項目である。

#### （ア）所蔵・所在

所蔵は都立図書館の所蔵に関する質問。所在は都立図書館以外で、所蔵  
している機関があるかといった質問。

#### （イ）書誌情報

ある特定の資料の、書名、著者・编者、出版者、出版年等の書誌事項の  
調査。

#### （ウ）文献紹介

あるテーマについての資料の紹介。

#### （エ）事実調査

ある具体的事項についての調査。

(オ) 書架案内等

特定の資料、あるいは特定の分野や事項についての資料が館内のどこにあるかの案内。

(カ) その他

(ア)～(オ)に当てはまらない質問。

表 1 平成 16 年度 統一事例日 受付種別・質問種別レファレンス総件数

	口頭	電話	FAX	Eメール	文書	政策	総計
所蔵・所在	246	73	2	0	1	0	322
書誌情報	11	12	0	2	0	0	25
文献紹介	48	25	2	4	0	0	79
事実調査	14	20	8	1	0	0	43
書架案内等	67	-	-	-	-	-	67
その他	21	14	0	13	0	0	48
合計	407	144	12	20	1	0	584

\* 「その他」の「Eメール」の件数は「Eメールによる複写申込み」の件数

表 2 平成 15 年度 統一事例日 受付種別・質問種別レファレンス総件数

	口頭	電話	FAX	Eメール	文書	政策	総計
所蔵・所在	279	75	3	4	0	1	362
書誌情報	5	20	0	1	0	2	28
文献紹介	23	22	5	5	0	1	56
事実調査	9	17	1	4	3	2	36
書架案内等	79	-	-	-	-	-	79
その他	29	11	0	7	0	1	48
合計	424	145	9	21	3	7	609

\* 「その他」の「Eメール」の件数は「Eメールによる複写申込み」の件数

(このサービスは平成 15 年度から受付を開始した)

表 3 平成 14 年度 統一事例日 受付種別・質問種別レファレンス総件数

	口頭	電話	FAX	Eメール	文書	政策	総計
所蔵・所在	195	70	1	3	1	0	270
書誌情報	7	12	1	0	0	0	20
文献紹介	23	20	4	1	0	2	50
事実調査	6	24	1	1	1	0	33
書架案内等	69	-	-	-	-	-	69
その他	41	13	0	0	1	1	56
合計	341	139	7	5	3	3	498



(2) 受付種別による分析

表4は受付種別による構成比を示したものである。

表4 受付種別による構成比

受付種別	来館者	非来館者				(小計)
	口頭	電話	FAX	Eメール	文書	
H16 構成比	69.7%	24.6%	2.1%	3.4%	0.2%	30.3%
H15 構成比	69.6%	23.8%	1.6%	3.4%	0.5%	29.3%
H14 構成比	68.5%	27.9%	1.4%	1.0%	0.6%	30.9%

\*「政策」の件数を除く

ア 受付種別による分析

3年間の構成比を比較すると、いずれの年度も口頭（来館者）による件数の占める割合が最も高く、約7割を占めている。

電話の占める割合を、前年度と比較すると平成15年度は減少しているが、16年度は増加している。

FAXの割合は、3年間連続して増加している。

Eメールの割合は、前年度と比較すると15年度は増加し、16年度は同数である。

イ 来館者と非来館者の比較

来館者（口頭）の構成比を前年度と比較すると、平成15年度は1.1ポイント増加し、16年度はほぼ同数である。図2、図3、図4（p.11～12）を参照すると、15年度の増加要因は、「所蔵・所在」の増加であることがわかる。

非来館者（電話・FAX・Eメール・文書の合計）の構成比を前年度と比較すると、15年度は1.6ポイント減少、16年度は1.0ポイントの増加である。15年度の減少の要因は電話であり、16年度の増加要因は電話とFAXである。

### (3) 質問種別による分析

表 5 は質問種別による構成比を示したものである。

表 5 質問種別による構成比

質問種別	所蔵・所在	書誌情報	文献紹介	事実調査	書架案内等	その他
H16 構成比	55.1%	4.3%	13.5%	7.4%	11.5%	8.2%
H15 構成比	59.4%	4.6%	9.2%	5.9%	13.0%	7.9%
H14 構成比	54.2%	4.0%	10.0%	6.6%	13.9%	11.2%

#### ア 質問種別のうちの「所蔵・所在」の割合

質問種別の中では「所蔵・所在」の割合が最も高く、平成 15 年度は約 6 割である。しかし、「所蔵・所在」の割合は平成 9 年をピークに減少傾向にあることが、前述の「平成 13 年度事例分析プロジェクト報告書」『[東京都立中央図書館]研究紀要』第 32 号(注 1)で報告されている。都立図書館のホームページで所蔵検索が可能な「WEB-OPAC」を、平成 12 年度から 24 時間公開していることが要因であることも、同報告書で指摘されているところである。(次頁図 1 を参照)

非来館者に対しては、インターネットから 24 時間利用可能な「WEB-OPAC」があり、来館者には開館時間中利用可能な蔵書検索パソコンが整備される等、利用者自身が所蔵調査できるが環境は整ってきた。

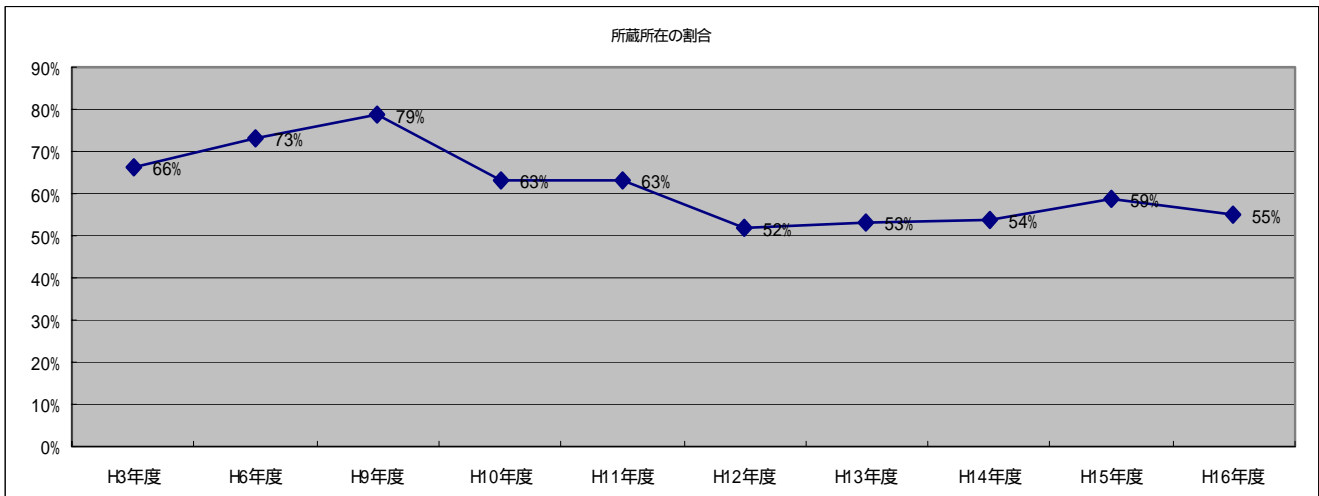
「所蔵・所在」の割合は、前年度に比べ 15 年度は増加したが、16 年度は減少している。今後も利用者自身による蔵書検索手段の整備状況と合わせ、「所蔵・所在」の割合の動向を検証していくことが必要と考える

インフラ整備が充実したにもかかわらず、「所蔵・所在」の割合は減少傾向にあるものの、大幅な減少はしていない。「所蔵・所在」の割合が大幅に減少しない要因はどこにあるのだろうか。

ある特定の資料が必要な場合は、求めている資料が確実に在ることを確認してから、来館したいと考えるのは当然のことである。

探している資料名や著者等が不確かであったり、パソコン操作に不慣れな場合、利用者自身で検索しても探せなかった資料を、職員が検索してみると見つかることはよくある。また、特別文庫室の資料等のように、現時点での都立図書館の蔵書検索システムでは、一部しか検索できない資料もあるため、「検索してもヒットしないが、本当はあるのではないか。」と考える利用者もいる。利用者自ら調査する一方で、職員の支援を得た方が効率的に調査できると判断する場合も多いことが、「所蔵・所在」の件数が激減しない要因の一つと考えられる。

図 1 平成 3 年度から 16 年度における所蔵・所在の割合



平成 3 年度から 12 年度までは『[東京都立中央図書館]研究紀要』第 32 号から引用  
 平成 13 年度から 16 年度は各年度の「統一事例日報告書」から引用

イ 質問種別のうちの「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の割合

「書誌情報」の構成比は 3 年間あまり変化がなく、4%台である。

「文献紹介」と「事実調査」の構成比を前年度と比較すると、ともに平成 15 年度は減少し、16 年度は増加している。また、表 1～3 より、「文献紹介」と「事実調査」の件数は 3 年連続して増えており、特に「文献紹介」は 14 年度 50 件、15 年度 56 件、16 年度 79 件に増加した。

ウ 質問種別のうちの「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計の割合

都立図書館の調査研究機能が発揮されるのは、この「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」に関するレファレンスである。これらの質問は、「複数の係の主題にまたがった質問」あるいは「専門的で複雑なもの」も少なくない。そのため、複数の係が連携し協同して調査したり、調査する資料も印刷資料だけでなくインターネットの情報や CD-ROM を組み合わせて幅広く調査している。こうした実態から、「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」については、この 3 項目の構成比を合計し、傾向を検証した。

「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計の割合は、14 年度は 20.6%、15 年度は 19.7%と約 2 割を占めるが、16 年度は 25.2%に増加した。平成 16 年度の増加要因は「文献紹介」と「事実調査」である。

以下、内訳を考察する。

図 2、図 3、図 4 は受付種別ごとの質問種別の内訳を示したものである。

「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計の割合が高い質問種別は、FAX である。15 年度は 66.7% (6 件) であるが、14 年度 85.7% (6 件)、16 年度は 83.4% (10 件) と 8 割を超えている。FAX による質問は都内公立図書館からの協力レファレンスが主であり、一定の調査を経た質問である。WEB - OPAC 等で比較的容易に確認できるようになった「所蔵・所在」の質問が減り、都内公立図書館では調査の困難な「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」が増えたと考えられる。

E メールによる質問は、14 年度 40.0% (5 件)、15 年度 47.6% (10 件)、16 年度 35.0% (7 件) である。E メールによる質問をみると、16 年度は「所蔵・所在」の質問は 1 件もない。E メールによる質問は、都立図書館のホームページ上から申込むことになっている。したがって、E メールを使って質問を寄せる利用者は、都立図書館のホームページで公開している WEB - OPAC を利用して、あらかじめ所蔵検索を行っていると考えられる。利用者自身では解決できなかった問題あるいは調査を、都立図書館の資料や機能に求めていると言える。

電話による質問に占める、「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計の割合は、14 年度は 40.3% (56 件)、15 年度は 40.7% (59 件)、16 年度は 39.6% (57 件) である。

口頭 (来館者) の質問に占める、「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計の割合は、14 年度は 10.6% (36 件)、15 年度は 8.7% (37 件) に減少し 16 年度は 17.9% (73 件) に増加した。

図 2 (表 1 をグラフ化したもの)

平成 16 年度

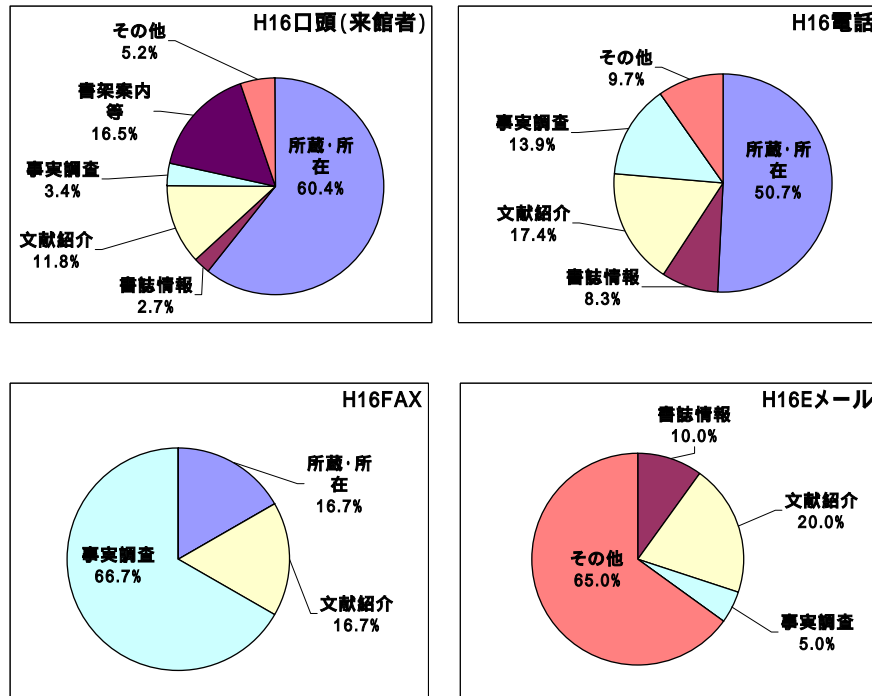


図 3 (表 2 をグラフ化したもの)

平成 15 年度

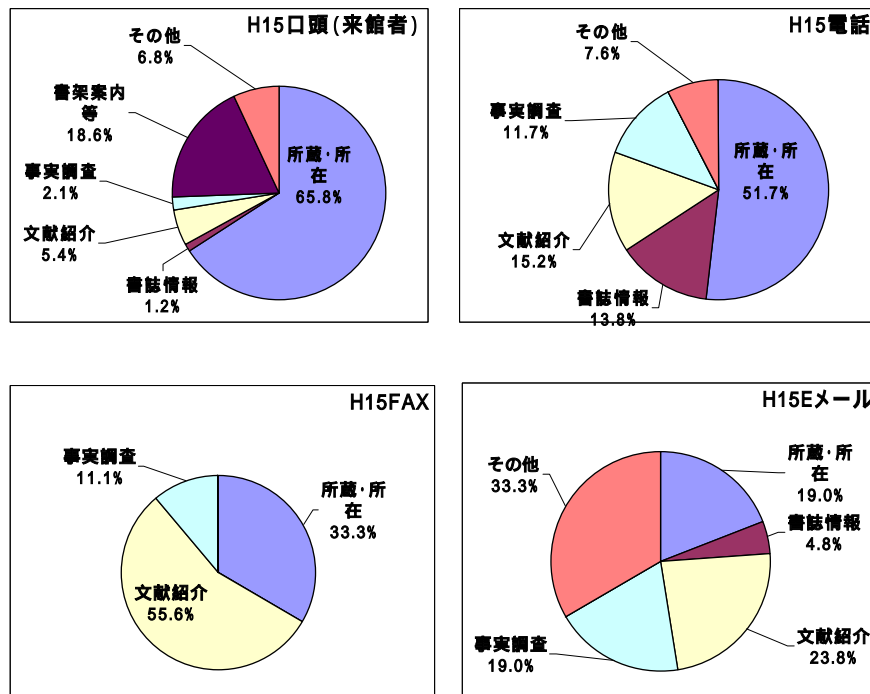
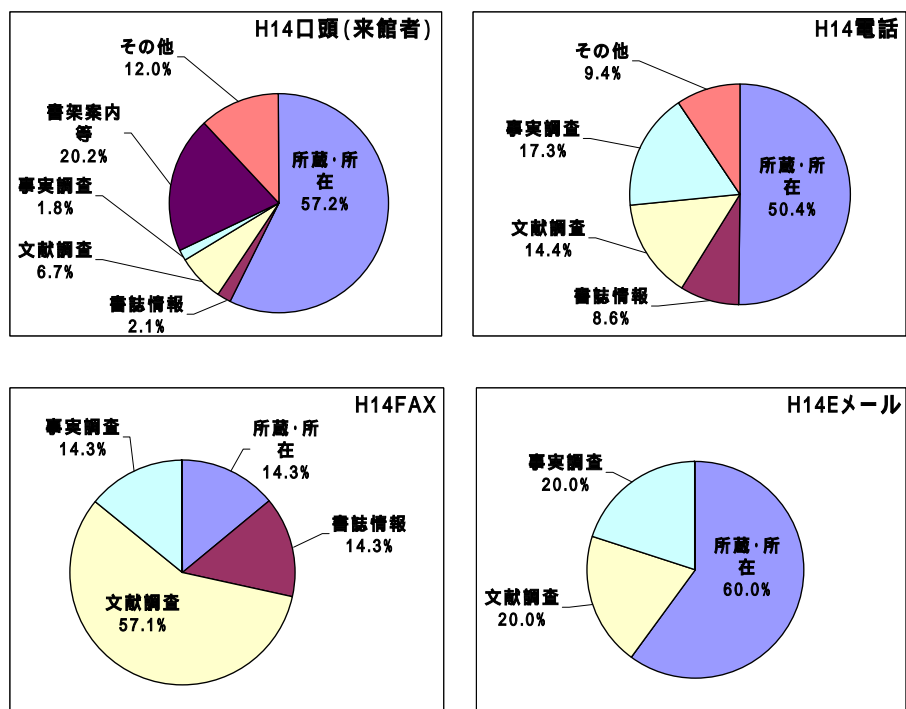


図 4 (表 3 をグラフ化したもの)

平成 14 年



エ 質問種別のうちの「書架案内」の割合

表 1 ~ 表 3 より、「書架案内」の割合は、平成 14 年度 20.0%、15 年度 18.6%、16 年度 16.5%と減少している。「書架案内」は、「所蔵・所在」の質問に対し資料を特定して所蔵場所を案内する、あるいは「文献紹介」や「事実調査」の質問に対し、特定の分野の資料の配置場所や書架の位置、資料の請求記号等も含めて案内した件数である。一例をあげると「地図は東京に関する地図なら 5 階東京資料室、世界地図や日本地図は 3 階人文科学室にあります。資料の請求記号はこうになっています。」と案内するケースである。

「書架案内」については、資料配置案内図や書架見出しなどのサインや広報の効果とも関連すると考えられる。サイン、広報の改善と合わせて「書架案内」の推移を検証していくことも必要である。

(4) 係別(中央図書館8係、多摩図書館)件数の比較

表6の1は係別件数を、表6の2は構成比を、図5は構成比をグラフ化したものである。

3年間を通じ、資料相談係の件数が最も多い。増加傾向にある部署も資料相談係であり、減少しているのは新聞雑誌サービス係である。資料相談係は総合窓口の機能があるため、レファレンス件数が多い。

都立中央図書館の資料相談係、人文科学係、社会科学係、自然科学係、東京資料係を5主題室という。表6の2より、5主題室の合計は平成14年度62.8%、15年度は67.8%、16年度は78.9%と増加していることがわかる。

資料相談係を除いた4つの主題室(社会科学係、人文科学係、自然科学係、東京資料係)の合計をみると、平成14年度の36.3%から、15年度は39.6%に増加し、16年度は14年度と同じ36.3%である。総合窓口の資料相談係の件数は増加しているが、4主題室はあまり変化がないことがわかる。

表6の3より、都立多摩図書館の係別では情報サービス係の割合が高く、14年度87.8%、15年度92.0%、16年度86.5%であった。多摩図書館の利用者用閲覧室は1階の1室しかないため、係別の相談カウンターは置かず、来館者からの質問は総合カウンターで受付けている。総合カウンターで受付けた件数は、情報サービス係の統計としてカウントしている。総合カウンターでは回答できなかった質問は、主題の係に依頼する。これが児童青少年資料係の口頭の件数である。

表6の1 係別(中央図書館8係、多摩図書館)件数

	中央図書館									多摩図書館	総数
	5主題室					新聞雑誌	特別文庫	視覚障害			
	資料相談	人文科学	社会科学	自然科学	東京資料						
H16年度	249	92	44	46	30	56	10	5	52	584	
H15年度	172	121	55	31	34	111	7	3	75	609	
H14年度	132	69	32	51	29	124	11	1	49	498	

\*東京資料の中に視聴覚を含む

表6の2 係別(中央図書館8係、多摩図書館)構成比表

	中央図書館									多摩図書館
	5主題室					新聞雑誌	特別文庫	視覚障害		
	資料相談	人文科学	社会科学	自然科学	東京資料					
H16年度	42.6%	15.8%	7.5%	7.9%	5.1%	9.6%	1.7%	0.9%	8.9%	
H15年度	28.2%	19.9%	9.0%	5.1%	5.6%	18.2%	1.1%	0.5%	12.3%	
H14年度	26.5%	13.9%	6.4%	10.2%	5.8%	24.9%	2.2%	0.2%	9.8%	

\*東京資料の中に視聴覚を含む

図 5 係別（中央図書館 8 係、多摩図書館）構成比グラフ

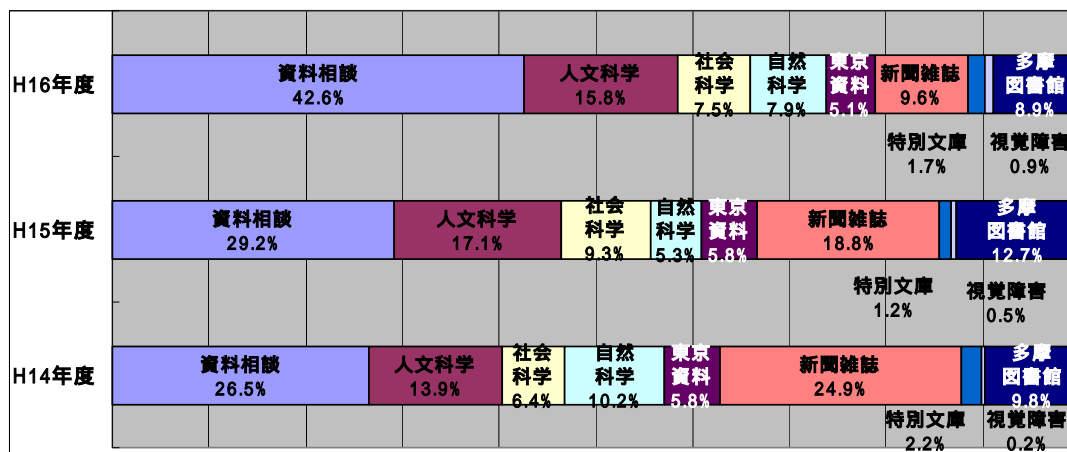


表 6 の 3 多摩図書館の係別構成比

H16	口頭	電話	F A X	Eメール	文書	政策	小計
情サ	27	18	0	0	0	0	45
児青	5	0	0	0	0	0	5
多資	0	2	0	0	0	0	2

H15	口頭	電話	F A X	Eメール	文書	政策	小計
情サ	52	14	3	0	0	0	69
児青	0	0	0	3	0	0	3
多資	0	0	0	1	0	0	1
多新	0	2	0	0	0	0	2

H14	口頭	電話	F A X	Eメール	文書	政策	小計
情サ	26	14	1	2	0	0	43
児青	0	3	0	0	0	0	3
多資	0	1	0	0	0	0	1
多新	0	0	1	0	0	1	2

- \* 情サは情報サービス係（組織改正により H16 年度から新聞雑誌を含む）
- \* 児青は児童青少年係
- \* 多資は多摩資料係
- \* 多新は多摩新聞雑誌係
- \* 政策は政策立案支援サービスの件数

図 5～7 は係別・質問種別件数の構成比を示したものである。

ア 「所蔵・所在」の割合

「所蔵・所在」の占める割合が高い係は新聞雑誌サービス係である。14 年度 76.6%、15 年度 68.5%、16 年度 87.5%と突出している。新聞雑誌の利用者は、特定の雑誌あるいは特定の分野の雑誌を数年分請求するケースが多く、どの資料の何号から何号が必



要なのかをカウンター職員に相談しながら請求票を作成するため、「所蔵・所在」の件数が多い。

資料相談係は総合窓口という機能があるため、全分野の所蔵・所在について対応する場合が多く、この割合（14年度 53.0%、15年度 71.5%、16年度 53.4%）が高い。

#### イ 「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計の割合

各年度の係ごとの、「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計の割合を比較すると、年度によりバラつきがあり、これらの割合が高い、あるいは割合が一定している係はなかった。また、3項目の個別の割合をみても、同様である。

「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計の割合にバラつきがあることから、「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の質問は特定の係に集中しているのではなく、全ての係に広く寄せられるといえる。

新聞雑誌サービス係はこれらの割合が少ないが、「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の質問に対して、新聞や雑誌を、職員が紹介する又は調査にあたらないということではない。例えば、2階社会科学室の会社年鑑類を調べている利用者に、1階新聞雑誌室にある『会社四季報』を紹介することはよくある。この場合質問を受けた社会科学係が『会社四季報』の号数や収録内容を調査して、1階新聞雑誌室の場所や出納方法を案内する。このような場合の「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の件数は、新聞雑誌サービス係の件数ではなく、新聞や雑誌を調査した社会科学係の件数としてカウントしているためである。

#### ウ 「その他」の割合

特別文庫係は「その他」の割合が高い。ここに特別文庫係所蔵資料の撮影に関する相談を含むためである。

図 5 平成 16 年度係別・質問件数の構成比

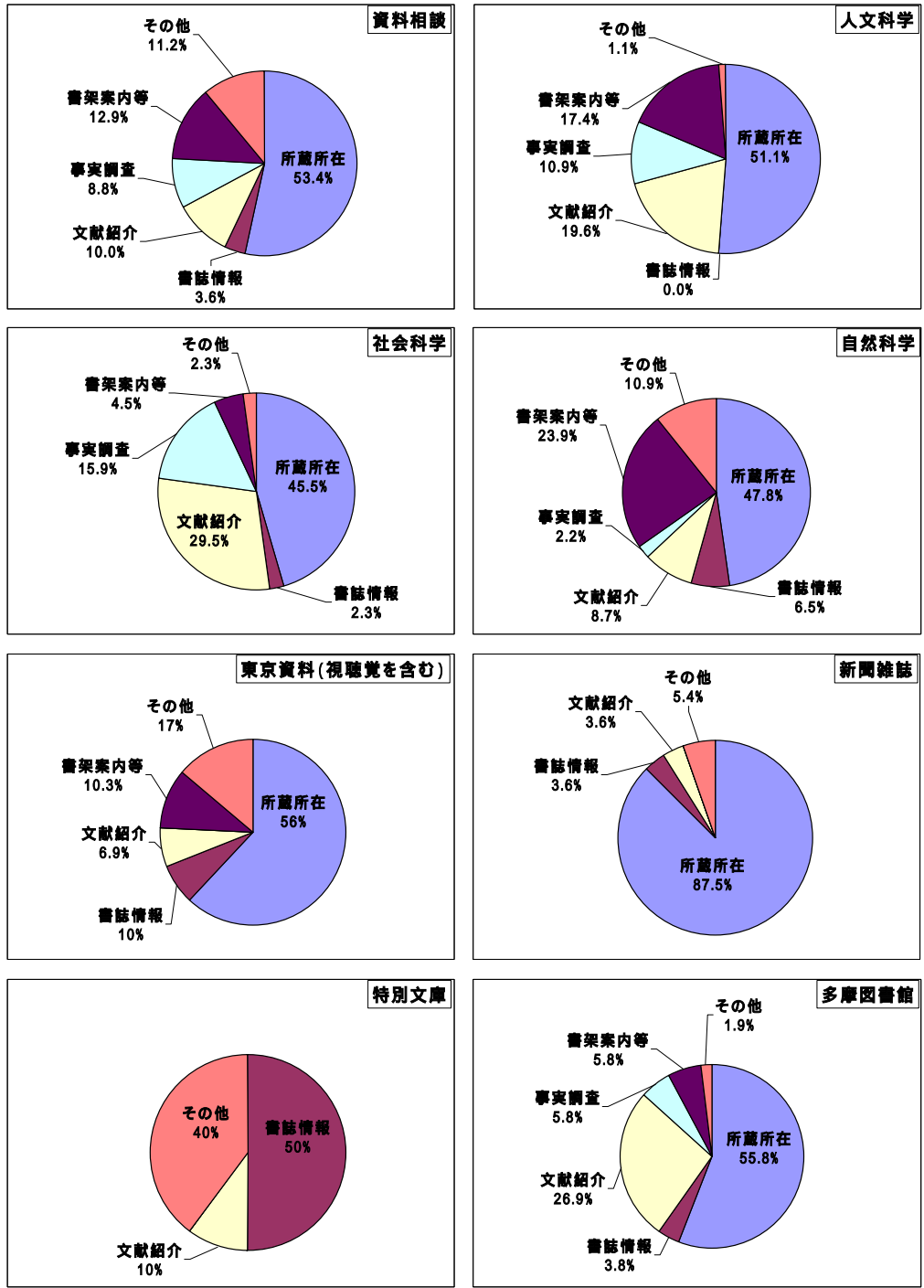


図 6 平成 15 年度係別・質問件数の構成比

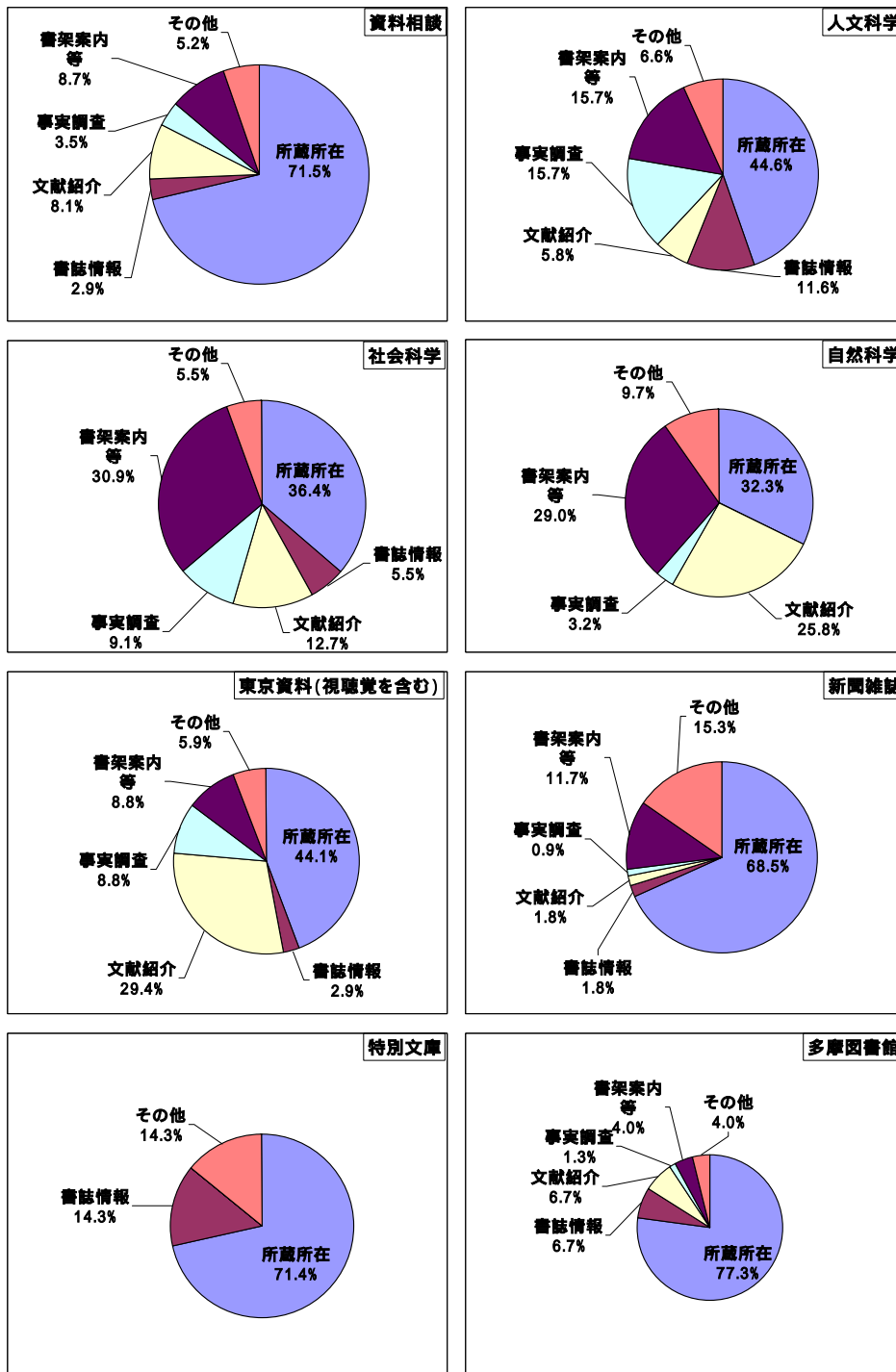
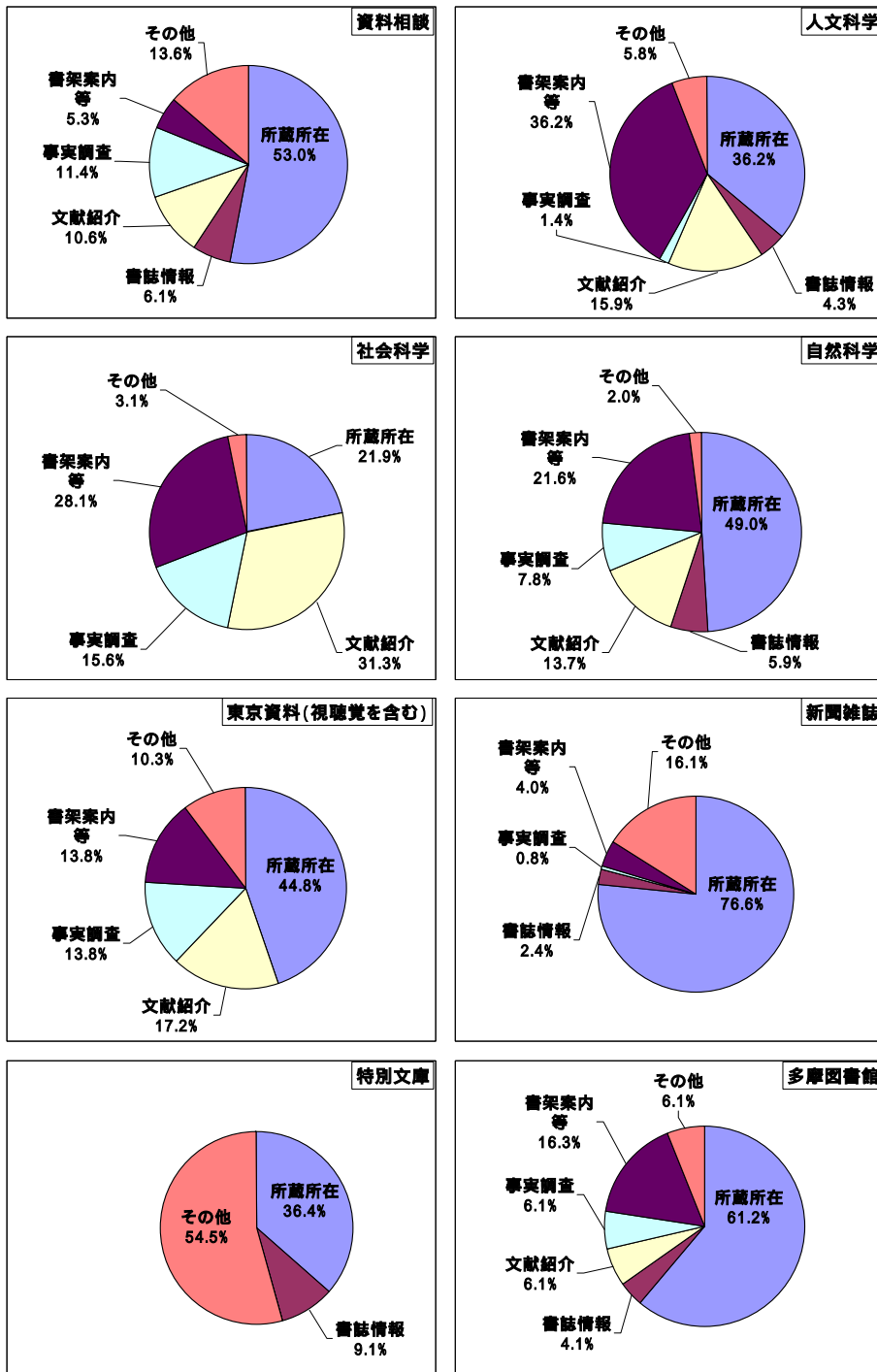


図 7 平成 14 年度係別・質問件数の構成比



(5) 情報リテラシー支援の分析

情報リテラシー支援は、図書館利用者に対して電算等機器（蔵書検索パソコン、CD-ROM、インターネット）を活用する能力を高めるように、検索及び機器操作等を支援する業務である。

日常の業務統計では件数のみを報告しているが、傾向を分析するために、レファレンス統一事例日には「検索パソコン」「CD-ROM」「その他」の3つの項目に分けて件数を記録している。

表7は情報リテラシー支援件数を3年分（平成16年度、15年度、14年度）集計したものである。平成14年度最も増加した項目は、16年度のCD-ROMの操作支援（145%増）である。

図8は総件数に占める「検索パソコン」「CD-ROM」「その他」の構成比をグラフ化したものである。

「検索パソコン」は、蔵書検索パソコンの入力方法・検索方法や資料請求票の印刷方法など、操作方法の支援が依然として多く、いずれの年も60%を超えている。館内では、利用者が自身で検索方法を習得できるよう、操作ガイドのチラシを配布しており、また、定期的に検索講習会を開催している。こうした機会がありながら、蔵書検索パソコンの操作方法の支援件数があまり変化しない要因としては、パソコン操作に不慣れな利用者が一定の割合で存在すると考えられる。また、蔵書検索画面がまだまだ使いやすいものとはなっておらず、さらに改善する余地が残っていることも要因として考える必要がある。

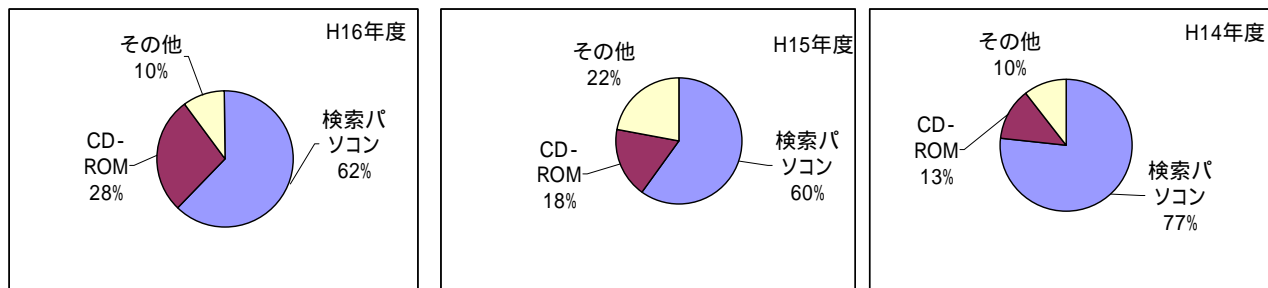
「CD-ROM」については、各係にCD-ROM専用パソコンを配備し、都立図書館ホームページで、館内でCD-ROMが利用可能なことやCD-ROM検索講習会の広報を行っており、館内ではパスファインダーを配布していることから、CD-ROMを利用する利用者が増加したと考えられる。CD-ROM検索講習会の開催回数や参加人数と合わせて検証することも必要と考える。

「その他」は、電話で都立図書館ホームページの蔵書検索（WEB-OPAC）の操作方法等を質問された件数である。

表7 情報リテラシー支援件数

	検索パソコン	CD-ROM	その他	合計
H16年度	60	27	10	97
H15年度	51	15	19	85
H14年度	66	11	9	86

図 8 情報リテラシー支援件数の構成比



(6) インフォメーションの分析

表 8 は 3 年分（平成 16 年度、15 年度、14 年度）のインフォメーション件数を種類別に示したものである。

インフォメーションについては、業務統計では取得していない。レファレンス統一事例日のみ「所在地・交通」「利用時間」「利用方法」「複写」「場所」「インターネット」「その他」の種類別に統計をとり、その傾向を分析している。

総件数の対前年度の伸び率をみると、15 年度は減少しているが、16 年度は 41.5% の増加である。

最も増加したのは、「インターネット」の項目である。外部に接続するインターネットを利用できるサービス（インターネットの利用者開放）の有無や、利用の方法に関する質問である。インターネットの利用者開放は平成 12 年度から開始したが、14 年 9 月以降中断していたサービスである。要望の高かったことから 16 年 3 月に再開した。サービスを中断していた時期に、どの程度の要望があるのかを調査するために、15 年度事例日（15 年 10 月 16 日）から、「インターネット」の項目を設定し、件数を取得した。再開した 16 年度事例日（16 年 10 月 14 日）には、15 年度と比較し 4 倍の問合せがあった。改めてインターネット情報の重要性や、利用者開放への要望が高かったことがうかがえる。

16 年度の「その他」も前年度に比べ 92.3% 増加している。これはレファレンス統一事例日の当日に、中央図書館で見学者のグループが 2 組あり、各室で利用の状態や展示方法等の質問を受けたことが要因と考えられる。

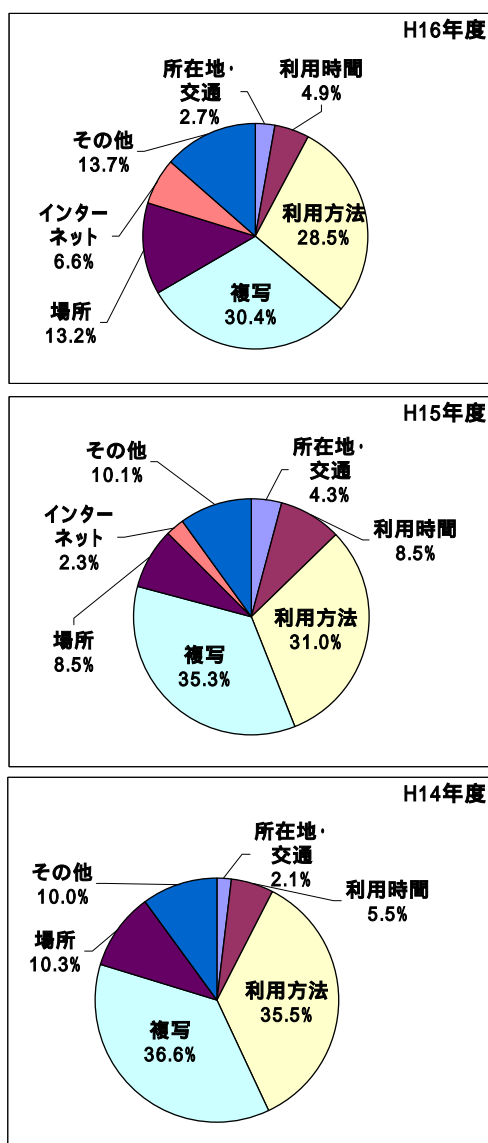
図 9 は構成比を示したものである。利用方法（館外貸出・協力貸出、資料の請求方法、書庫出納の冊数案内等）と、複写案内（複写室の場所、複写の受付時間、複写の可否等）の割合が高く、この 2 つでインフォメーション総件数の 6 割を占めている。

表 8 インフォメーション件数

	所在地・交通	利用時間	利用方法	複写	場所	インターネット	その他	合計
H16 年度	10	18	104	111	48	24	50	365
H15 年度	11	22	80	91	22	6	26	258
H14 年度	6	16	103	106	30	-	29	290

\*H14 のインターネットの件数は取得せず。

図 9 インフォメーション件数の構成比



## 第 2 章 複数系の連携による調査の検証

### (1) 事例の検証

高度専門的なレファレンス・サービスのうち、複数の係で連携した調査はどのように行われているのかを分析するために、平成 15 年度レファレンス統一事例日の事例検証のテーマを、「レファレンスにおける係間の連携の検証」とし、事例を収集した。分析の対象としたものは平成 15 年度の実例のうち、簡易な調査回答であるクイックレファレンスを除いた、255 件のレファレンス事例である。係間で連携して調査回答した事例について、質問内容と係ごとの調査プロセスを紹介しながら考察する。

表 1 は受付種別による、複数系の調査件数である。

表 1 受付種別・複数系の調査件数

	来館者	非 来 館 者				合計
	口頭	電話	FAX	Eメール	文書	
複数系の調査件数	2	15	2	5	0	24
単独系の調査件数	104	108	3	14	2	231
合計	106	123	5	19	2	255

表 2 は質問種別による、受付種別・複数系の調査件数を示したものである。

表 2 質問種別・受付種別・複数系の調査件数

	来館者		非 来 館 者								総計	
	口頭		電話		FAX		Eメール		文書			
	単・複 合計	複 数	単・複 合計	複 数	単・複 合計	複 数	単・複 合計	複 数	単・複 合計	複 数	単・複 合計	複 数
所蔵・所在	65	1	59	6	2	1	3	0	0	0	129	8
書誌情報	4	0	20	3	0	0	1	0	0	0	25	3
文献紹介	23	0	21	5	2	1	5	1	0	0	51	7
事実調査	9	1	17	1	1	0	4	4	2	0	33	6
その他	5	0	6	0	0	0	6	0	0	0	17	0
合計	106	2	123	15	5	2	19	5	2	0	255	24

\* 単・複合計は単独系と複数系の合計件数 \* 複数は複数系の調査件数



#### ア 来館者・非来館者別の調査件数の比較

表 1 より、非来館者（電話・FAX・Eメール・文書）の件数は 24 件中 22 件（91.7%）あることに比べ、来館者（口頭）の件数は 2 件（8.3%）しかなく、非来館者への調査件数が 9 割を超えている。複数係が連携し協同して調査回答したのは、主に非来館者の質問に対してであったことがわかる。

来館者の件数 2 件は「所蔵・所在」1 件と「文献紹介」1 件であり、来館者からの質問は複数の係で調査して回答するような複雑な事例は少なかった。

#### イ 質問種別による比較

表 2 より、「所蔵・所在」に占める複数係の調査件数は 129 件中 8 件（6.2%）である。

また、「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計件数に占める複数係の調査件数は 109 件中 16 件（14.7%）である。

#### ウ 非来館者の質問に対する複数係の調査の割合

表 2 より、非来館者からの「所蔵・所在」に関する質問に占める、複数係の調査件数の割合は、10.9%（64 件中 7 件）である。また、「書誌情報」「文献紹介」「事実調査」の合計件数に占める、複数係の調査件数の割合は、20.5%（73 件中 15 件）であることがわかった。

以下、口頭（来館者）の質問、電話による質問、Eメールによる質問、FAX による質問の事例を概観する。

【事例 1】質問者：一般利用者 受付種別：口頭 質問種別：「事実調査」

##### 質問内容

明治元年の東京の天気を知りたい。明治時代の人物が書いた日記に載っているのではないか。

##### 資料相談係の調査

都立図書館データベースのタイトルに＜明治＞＜天気＞＜明治＞＜気象＞の語を入力し検索した結果、自然科学係、人文科学係、東京資料系の資料がヒットした。気象の分野は 4 階自然科学系の主題であること、関連する資料は人文科学係、東京資料係にもあると案内した。

#### 自然科学系の調査回答

利用者は1階相談係から4階自然科学係を案内された旨と、明治元年の東京の天気を知りたいと質問した。都立図書館データベースを検索した結果、利用者の希望した『江戸・明治京都の天気表』を出納した。利用者といっしょに内容を確認したところ、江戸から明治の京都の天気表なので、東京の天気は載っていないことがわかった。利用者から、明治期の日記が手がかりになるのではないかと聞かれたので、『木戸孝允日記』の所蔵を確認し、請求記号を伝える。日本文学、史料を見ることを勧め、所蔵している場所は3階人文科学係であることを案内した

#### 人文科学系の調査回答

利用者は『勝海舟日記』『大隈重信日記』の所蔵を聞いてきたが、このタイトルの資料は所蔵しておらず、『勝海舟全集』と『大隈侯座談日記』を紹介した。利用者は「明治の新聞を見るから要らない。天気を調べている。」と言い、出納依頼はしなかった。

#### 東京資料系の調査回答

利用者は明治元年の東京の天気を知りたいと質問した。カウンター職員が東京資料系にあるインフォメーションカードを見ると、東京資料系の資料で調べられるのは、明治9年以降のものであることがわかった。

インフォメーションカード：よくある質問事例、今後の参考になると思われる事例の調査回答を記したカード形式の記録。

#### 新聞雑誌サービス系の調査回答

利用者は新聞雑誌サービス係に来室し、4階自然科学係、3階人文科学係、5階東京資料系でも該当する資料が無かった旨をカウンター職員に伝え、明治期の新聞に出ているのではないかと質問した。新聞を年代順に編集した『日本初期新聞全集』を見れば明治期の新聞紙名と刊行年がわかることを伝えた。また、都立中央図書館所蔵の新聞の目録である[中央逐刊-新雑]を渡して、目録の見方を教えた。利用者はこの目録を見た結果、『もしほ草』慶応4年-明治3年(『幕末明治新聞全集』に収録)を見つけ出納した。出ていなかったと言って退室した。

事例1は、口頭による事例である。利用者は各係のカウンターで質問した際に、調査状況を簡単に、各係相談カウンターの職員に伝えている。各係相談カウンターの職員は、質問に対しては、都立図書館データベースを検索して回答し、あるいは都立図書館作成の目録を見せ、探し方を紹介している。求める資料があった場合には出納している。

しかし、利用者に他の係にも資料があることは伝えても、該当係の職員に調査経過を連絡するといった職員サイドの連絡は行われておらず、係間で連携するといった観点から見ると不十分と思われる。

十分な連携が難しい要因のひとつは、相談カウンターの混雑がある。相談カウンターで質問を受ける場合、他の利用者の出納や利用案内を行いながらの対応となることも多い。このため、質問者自身がどういった資料を探しているのか、他の係ではどういった回答を得たのか等のレファレンス・インタビューが十分に行えず、調査が断片的なものになる場合もある。

また他の要因として、この事例のように、案内された階を全て訪ねる利用者は多い。しかし、他の相談カウンターの調査内容を断片的にしか伝えない、あるいは全く言わないことも多い。来館者は、カウンター職員に全面的に調査を依頼するのではなく、職員の支援を得ながら、職員からの情報を取捨選択し、自身で調査していく意向が強いからではないか。

【事例 2】質問者：一般利用者 受付種別：電話 質問種別：「文献紹介」

#### 質問内容

『きもの産業白書』の所蔵の有無。なければ、着物、特に振り袖に関する、小売市場動向、消費動向、業者ランキングを知りたい。

#### 資料相談係の調査回答

『きもの産業白書』は都立図書館では未所蔵。国会図書館は 1980、1983、1985 年版のみ所蔵していることを伝えた。『きもの流通新聞』も未所蔵。きものに関する資料を所蔵する自然科学係に電話を転送した。

#### 自然科学係の調査

利用者から質問を聞き、1 時間後に回答するので、再度電話をしてもらうよう伝えた。

社会科学係に質問内容を伝え、市場動向に関する部分の調査を依頼した。

#### 社会科学係の調査回答

自然科学係から、質問と調査経過を記した質問票が館内 FAX を使って送付された。社会科学係には、市場動向を調査するよう依頼された。『日本マーケットシェア事典 2003 年版』、『業種別貸出審査事典 第 2 巻』に「呉服(店)」のくくりでランキングがある。『業種別貸出審査事典 第 2 巻』に「全国呉服専門店協同組合」という業界団体があり、電話番号はわかったので、調査経過を自然科学係に連絡する。

#### 自然科学係の調査回答

和装、呉服関係の資料はあるが、振り袖だけを扱った資料はなし。  
[NDL-OPAC 雑誌記事索引]をキーワード<フリソデ>で検索したところ、『そめとおり』通巻610、622号(2001年11月号、2002年11月号)に振り袖商戦の記事あることがわかったが、当館は未所蔵である。利用者には、『全国繊維企業要覧 vol.37 業種』に「和装製品製造卸」「縫製加工」業の申告所得と売上高があることと、社会科学系の調査内容を回答した。

事例2は、電話による事例である。質問者が指定した資料がなかったため、自然科学系と社会科学系の資料を紹介するとともに、雑誌記事の案内、関連団体の連絡先の案内も行っている。

電話による質問の場合、利用者からの質問は、まず相談係で受け、回答できる内容ならば資料相談係がその場で回答している。質問によっては、最も関連の深い主題の係に電話を回送する。回送された係がレファレンス・インタビューをし、1時間後に利用者から再度電話を掛けなおしてもらい、他係からの調査内容もとりまとめ(事例2の場合は自然科学係がとりまとめ)、回答している。このように電話による質問の場合は、各係の調査内容を1つにまとめ、幅の広い資料を回答できている。係間の連携がスムーズに行われていることが記録に表れている。

【事例3】質問者：一般利用者 受付種別：Eメール 質問種別：「事実調査」

#### 質問内容

老人や高齢者を代名詞化して「シルバー」と使うようになったのは、いつ頃からか？

#### 資料相談係の調査回答

『現代用語の基礎知識 1978年版』1977年までは記述なし。1978年のp.942「シルバー族」の項目に「国電のシルバー・シートから来ているが、高年層のこと(後略)」とあり。『日本国語大辞典 第7巻』の「シルバー」の項目に「(白髪の色から連想した日本での用法)老齢の、高齢者の、などの意で、他の語と結びついて複合語をつくる。」とある。

社会科学係に、老人福祉に関する資料の調査を依頼する。

#### 社会科学係の調査回答

資料相談が調査した内容をもとに、社会科学系の資料を調べる。

[CD-ASAX]を<シルバー>で検索すると、「シルバー・シート」以外の一番古い見出しは、1976.7.29朝刊 17面 「一人暮らし老人用シルバーホ

ーン 財政難で普及進まず 四都県 老人問題」 1977.6.12 朝刊 22 面  
「定年族よ海外に飛翔しよう 『シルバー協力隊』 提唱 渡辺元アジア銀行  
総裁」である。1976～1977 年あたりに広まった言葉と思われる。その他  
社会科学系の資料のうち、『図説老人白書』、『老人福祉年報』の 1970  
年代分の調査したが、資料相談係が調査した以上のことは出なかった。  
経過を資料相談係と連絡しながら、[NDL-OPAC 雑誌記事索引]、[大宅壮  
一文庫雑誌記事索引総目録]も検索したが、これ以上に詳しいことは出な  
かった。以上を資料相談係に報告した。

#### 資料相談係の調査回答

資料相談係、社会科学系の調査経過を Eメールで回答した。

事例 3 は Eメールによる質問である。資料相談係が予め調査した内容を、社会科学係  
に伝えることにより社会科学系の初期調査を省くことができており、係間の連携はうま  
くっている事例である。電話による質問の回答期限は 1 時間であるが、Eメールの回答  
期限は 1 週間である。さらに、相互に連絡しあう時間が持てることが、係間の連携がう  
まくいく要因と思われる。

【事例 4】質問者：都内公立図書館 受付種別：FAX 質問種別：「文献紹介」

#### 質問内容

犬と猫の治療薬が載っている本を教えて欲しい

#### 多摩図書館情報サービス系の調査経過

『猫の疾病』の中に薬の一覧があり、薬剤名・薬理と適応・用量がわか  
る。『一般薬日本医薬品集』には日本で発売されているすべての動物用医  
薬品の情報があるが、動物用では分類されていない。

質問内容と情報サービス系の調査経過を記したレファレンス受付票を  
FAX で自然科学係に送った

#### 自然科学系の調査回答

自然科学係では多摩図書館が調査していない資料を調べた。

『もっともくわしいネコの病気百科』にはネコの病気の薬、ネコの病気に  
使われる薬・一覧がある。

『もっともくわしいイヌの病気百科』にはイヌの病気の薬、イヌの病気に  
使われる薬・一覧がある。

『感染症治療の処方箋』は医師を対象としたもので、アメリカの出版物  
の翻訳書だった。一般向けの説明ではないが、参考になる。以上の調査

内容を多摩図書館情報サービス係に報告した。

#### 多摩図書館情報サービス係の調査回答

多摩図書館情報サービス係、自然科学系の調査内容を FAX で回答した。

事例 4 は FAX による事例であり、質問者は都内公立図書館である。これは協力レファレンスといい、都内公立図書館が受けた質問のうち、自館では回答できなかったものを主に FAX を使って都立図書館に調査を依頼する。

今回の質問者は多摩地域の公立図書館のため、多摩図書館情報サービス係に依頼している。多摩図書館情報サービス係が予め調査した内容を、自然科学係に伝えており、係間の連携はうまくっている事例である。FAX の回答期限は 1 週間を目安としており、係間の調査内容を相互に連絡する時間が持てることも、密な連携できる要因と思われる。

## (2) 今後の課題

(1) の検証結果により、以下の点が明らかとなった。

複数の係が調査する事例を分析した結果、非来館者からの事例(電話 15 件、FAX 2 件、Eメール 5 件)では、22 件全てに対して、係間の連携が行われていた。その結果、とりまとめ係が他の係の調査結果を含め、利用者に回答している。しかし、口頭(来館者)の事例 2 件では、レファレンス・インタビューと係間の連携がうまく行われていなかった。非来館者と来館者では、職員が提供するレファレンス・サービスに格差があることがわかった。

要因として、

- (ア) カウンターが混雑しているため、職員がレファレンス・インタビューや他係へ連絡する時間が取れないこと。
- (イ) 利用者は、これまでの調査経過をカウンター職員にあまり説明しない。

この 2 点が考えられる。

改善の方策として、以下の点が「平成 15 年度レファレンス統一事例日報告」で提案され、実施を図ることとなった。

- (ア) 質問によっては利用者の上承をとった上で、時間をかけて対応する。(調査時間は、1 時間程度まで)カウンターでの調査が困難な場合は、電話レファレンスのポイントの職員(あるいはカウンター補助)が調査を行う。
- (イ) 質問を受けた係がレファレンス受付票に質問内容、レファレンス・インタビュー等を記録し、FAX で関係部署に調査依頼をする。回答は、質問を受けた係が、調査結果をとりまとめて回答する。

こうした方策が十分機能しているかを検証するためには、今後も事例を収集し、考察することが必要である。

### 第3章 複数の情報源を組み合わせた調査の検証

平成16年度統一事例日には、多様な形態の複数の資料を組み合わせ、調査したレファレンスを分析することを目的として、事例を収集した。分析対象とした事例は、平成16年度統一事例日当日のレファレンス件数のうち、クイックレファレンスを除く229件である。

#### (1) 情報源の分類

分析にあたって、229件の事例について、調査に使用した情報源(資料)を形態別に以下のように区分した。

都立図書館データベース (METLICS )

(以下都立DBと略す)

CD-ROM検索 (以下CD-ROMと略す)

電子資料のうちのパッケージ系電子資料といわれるもの。

使用例:[判例体系CD-ROM]、[CD-ASAX朝日新聞見出し索引][国歌大観CD-ROM]、  
[TSR企業情報ファイルCD-EYES]

インターネット検索 (以下インターネットと略す)

電子資料のうちのネットワーク系電子資料といわれるもの。

使用例:都立図書館ホームページ搭載DB(「東京都の図書館横断検索」、「区市町村立図書館新聞・雑誌総合目録」、「貴重資料画像データベース」等)

無料DB([NDL-OPAC]、[NACSIS WebCAT]、図書館-OPAC等)

商用DB([日経テレコン21]、[G-SEARCH])

検索エンジン([Google]、[Yahoo!JAPAN]等)で検索したウェブサイトやウェブページ

印刷資料

図書・年鑑年報・雑誌・新聞の現物や都立図書館作成ツールを情報源としたもの。

使用例:図書・年鑑年報・雑誌・新聞の現物、都立図書館作成ツール(『都立中央図書館逐次刊行物目録』、『都立多摩図書館逐次刊行物目録』、『都立中央図書館東京室所蔵 地図目録』等)、各係が作成したツール

その他

上記 ~ に含まれないもの。質問例:冊子体目録の見方等

(2) 単独調査、複合調査の比較

表1は上記の情報源を単独で使用したのか、複合(他の情報源と組み合わせ)で調査したのかを示したものである。単独調査が131件(57.2%)、複合調査が59件(25.7%)である。

単独使用では都立DBのみの件数が最も多く94件、次が印刷資料の28件だった。

複合調査で最も使用される情報源はインターネットの44件であり、複合調査に占めるインターネットの割合は74.5%(59件中44件)だった。

表1 情報源別・組み合わせ調査件数

情報源	都立DBのみ	CD-ROM		インターネット		印刷資料		その他	合計
		(単独調査)	(複合調査)	(単独調査)	(複合調査)	(単独調査)	(複合調査)		
合計	94	6	1	3	44	28	14	39	229

表2は質問種別による、情報源別・組み合わせ使用の件数を示したものである。

表2 質問種別・情報源別・組み合わせ使用の件数

	都立DBのみ	CD-ROM		インターネット					印刷資料		その他	合計
		CD-ROMのみ	CD-ROM+印刷資料	単独	インターネット複数	インターネット+都立DB	インターネット+印刷資料	インターネット+都立DB+印刷資料	単独	印刷資料+都立DB		
所蔵・所在	58	0	0	0	3	10	5	1	14	7	8	106
書誌情報	3	1	0	2	1	0	1	0	3	3	0	14
文献紹介	27	1	1	0	2	9	2	1	4	3	7	57
事実調査	5	4	0	0	1	4	2	2	7	1	3	29
その他	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	21	23
合計	94	6	1	3	7	23	10	4	28	14	39	229

\*「事実調査」の「インターネット+都立DB+印刷資料」のうち1件は、「インターネット+都立DB+印刷資料+CD-ROM」の件数



表 3 は表 2 のうちの複合件数のみを示したものである。

表 3 複合件数（質問種別・情報源別・組み合わせ使用）

	CD-ROM+印刷資料	インターネット複数	インターネット+都立DB	インターネット+印刷資料	インターネット+都立DB+印刷資料	印刷資料+都立DB	複合の合計
所蔵・所在	0	3	10	5	1	7	26
書誌情報	0	1	0	1	0	3	5
文献紹介	1	2	9	2	1	3	18
事実調査	0	1	4	2	2	1	10
その他	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	7	23	10	4	14	59

\* 「事実調査」の「インターネット+都立DB+印刷資料」のうち1件は、「インターネット+都立DB+印刷資料+CD-ROM」の件数

### （3）情報源別・質問種別の構成比

図 1～4 は表 2 をグラフにしたものである。

図 1 情報源

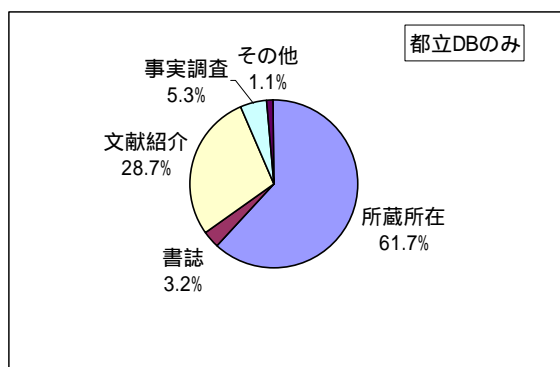
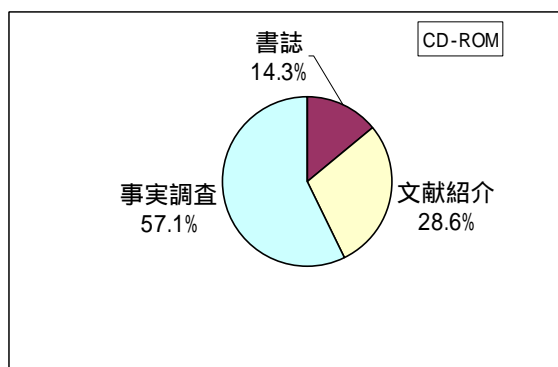


図 2 情報源



都立 DB のみを情報源としたもの

図 1 情報源 から、都立 DB のみを情報源とした調査は、全ての質問種別にわたっていることがわかる。なかでも、「所蔵・所在」58 件（61.7%）が最も多い。都立図書館は所蔵する資料が豊富なことから、所蔵資料をもって回答できる割合が高いことを示している。

### CD-ROM を使用した調査

図 2 情報源 から、CD-ROM は「文献紹介」(28.6%)と「事実調査」(57.1%)の調査によく活用していることがわかる。この 2 つで 8 割を占める。

表 3 より、複合調査は 1 件である。[ CD-ASAX 朝日新聞見出し索引 ] を使い日付を確認後、朝日新聞縮刷版を調査した事例である。

表 1 より、単独使用は 6 件である。都立図書館では [ 判例体系 CD-ROM ]、[ 国歌大観 CD-ROM ] 等は冊子体と CD-ROM 版の両方の資料を所蔵しているが、効率的な検索といった点では CD-ROM 版の方が勝っているため、CD-ROM 版のみの単独利用が多くなっている。

図 3 情報源

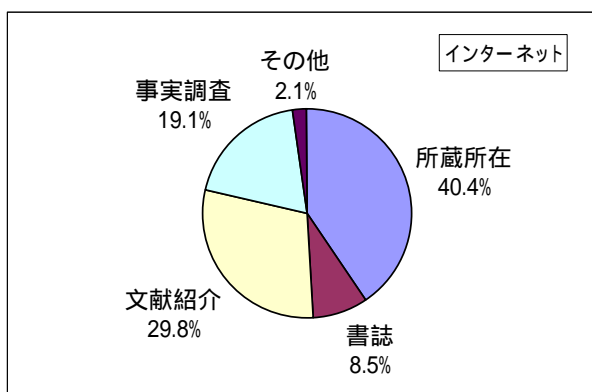
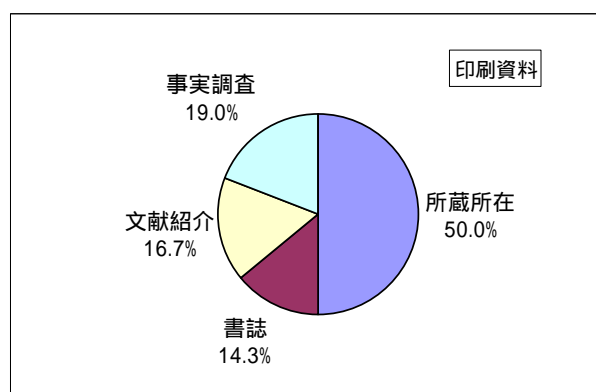


図 4 情報源



### インターネットの使用

図 3 情報源 より、全ての質問種別にインターネットを使用しており、特に「所蔵・所在」(40.4%)と「文献紹介」(29.8%)で使う割合が多いことがわかる。都立図書館で未所蔵の場合や、あるいは都立図書館で所蔵している資料であっても他の図書館の所蔵を質問される場合は、都立図書館以外の所在の有無(所在調査)を確認し回答している。情報源は国立国会図書館の [ NDL-OPAC ] を始めとする、インターネットで公開されている図書館の Web-OPAC を使っている。

表 1、表 2 から、インターネットの 47 件のうち、複合調査の件数は 44 件(93.6%)ある。最も多様な組み合わせの件数は、インターネットと都立 DB と印刷資料の 4 件であり、このなかの 1 件は CD-ROM も組み合わせて調査している。

単独使用 3 件は、他に回答の手段が無く、インターネット検索の情報をもって回答とした事例である。この内容は、利用者からインターネット情報も求められたもの 1 件、都立図書館の [ 貴重資料画像データベース ] を検索したもの 1 件、他の機関の所蔵を検索し回答した事例 1 件である。

## 印刷資料を使用した調査

表 2 より、印刷資料を使用する事例は、「所蔵・所在」の調査（21 件）に多いことがわかる。内訳は冊子体目録の『都立中央図書館逐次刊行物目録』が 11 件、各主題室作成のツールの使用が 5 件である。図書や年鑑等の現物からのものは少なく 5 件である。都立図書館作成ツールの利用が「所蔵・所在」に多く見られるのは、雑誌や年鑑の所蔵調査において、所蔵期間及び欠号状態を調べる場合は、都立 DB を検索するより冊子体の『都立中央図書館逐次刊行物目録』を通覧する方が早いため、利用の割合が高いと考えられる。

表 2 より、複合調査は 14 件（33.3%）である。都立 DB と都立図書館作成ツールを組み合わせで調査した事例である。

単独使用は 28 件（66.7%）である。単独使用は、図書や年鑑等の現物を直接調査する場合や、都立図書館作成ツールを使用するケースである。職員が資料に精通している、あるいは既知の情報がある場合は、都立 DB の検索や都立図書館作成ツールを使用すること無く、直接図書や年鑑等の現物を調査していると考えられる。

## （4）事例の紹介

事例を紹介しながら、多様な情報源をどのように使用したのかを分析する。

都立 DB + [ NDL-OPAC ] + [ NACSIS WEBCAT ] + [ 総合目録データベースシステム ] を併用して調査した事例

【事例 1】質問者：都内公立図書館 受付種類：FAX 質問種別：「所蔵・所在」

### 質問内容

雑誌『新建築』1934 年 5 月号と 1936 年 4 月号が読みたい。館外貸出できる資料を持っているところはどこか。都立図書館、国立国会図書館には所蔵がなかった。大阪府立中之島図書館は 1936 年 4 月号のみ所蔵しているが、館外貸出不可であった。

### 資料相談係の調査回答

都立図書館、国立国会図書館では未所蔵とのことだが、念のため [ 都立 DB ] および [ NDL-OPAC ] を検索。やはり当該号は未所蔵。

しかし、多摩図書館の所蔵情報により、1934 年 5 月号は 10 巻、1936 年 4 月号は 12 巻であることがわかる（1937 年 9 月号が 13 巻 9 号のため）。

[ NACSIS WEBCAT ] では、大学図書館が多数ヒットする。

両方を所蔵している関東地方の大学としては、早稲田大学理工学図書館が

ある。しかし、「館外貸出不可」となっている。また、学外者の利用については各図書館の「注意事項」を参照する必要がある。したがって調査結果は館外貸出可能な図書館は見つけれなかったと回答した。

事例 1 は、「所蔵・所在」の質問に対して、複数の情報源を組み合わせで調査した事例である。このケースに見られるように、都立図書館で未所蔵の場合は、他の機関の所蔵を検索することが日常的に行われている。

印刷資料 + 商用 DB + CD-ROM を併用し、調査した事例

【事例 2】質問者：一般利用者 受付種別：電話 質問種別：「事実調査」

**当初質問**（資料相談担当）

「会社便覧」のようなものはあるか。未上場会社の売上げが知りたいのだが、新しいデータが収録されているものがよい。

**資料相談の調査回答**

[都立 DB]のタイトル項目に<会社> × <未上場>の語を入力し検索した結果から、『会社総鑑』や『会社四季報 未上場版』等を紹介した。資料の内容は現物を見た方がよいので、社会科学室へ回送した。

**回送時の質問**（社会科学係担当）

東京にある未上場会社で企画会社「A社」の売上等を知りたい。

**社会科学係の調査回答**

『会社総鑑』には載っていないので、より情報量（50万社搭載）の多い [TSR 企業情報ファイル CD-EYES50]（CD-ROM）を使い [A社]の社名で検索したが、ヒットしなかった。

さらに情報量の多い商用 DB の [G-SEARCH]（120万社搭載）の企業情報検索を使って検索したところ、住所が東京都の会社は 1 件あった。利用者はこの会社の情報が知りたいとのこと。

2004 年 2 月期の売上高と利益金、取引銀行、代表者、仕入先、得意先などデータをすべて読み上げた。

事例 2 は、「事実調査」である。印刷資料（この事例では『会社総鑑』）、電子資料（CD-ROM と商用 DB）を複合して調査した事例である。

都立 DB + 検索エンジンを併用し、調査した事例

【事例 3】質問者：一般利用者 受付種別：Eメール 質問種別：「文献紹介」

**質問内容**

南アジア（特にインド）の初等教育について経済的な分析をした文献で、教師の質と就学率の関係や親の経済的負担と国の予算などが書いてあるものを知りたい。

**資料相談係からの調査依頼**

Eメールの受けた資料相談係は、質問内容が教育であることから、社会科学係に調査回答を依頼した。

**社会科学係の調査回答**

都立 DB を検索したところ、該当する資料『クリシュナムルティ・スクールの民族誌的研究』、『比較教育学の基礎』2点があった。

[ NDL-OPAC 雑誌索引 ] を <インド> <初等教育> の語で検索したところ『筑波大学教育学系論文集』25巻第2号 2001年1月号に「インド・カルナータカ州における就学機会保証のために初等教育制度改革」があることがわかった。

インターネットの検索エンジン [ Google ] を使い <インド> <初等教育> の語で検索したところ、東京大学大学院教育研究科の基礎学力研究開発センターで以下の内容の研究会を行ったことがわかった。

- ・2003年2月4日 「第3回 COE 研究会 インドの初等教育と財政問題」
- ・発表者 ジャナダラ・ティラック氏（インド教育計画・行政研究所 教育財政部長）

以下のサイトに要旨が掲載されている。

<http://www.p.u-tokyo.ac.jp/coe/research/research.htm>

以上の内容を回答した。

事例 3 は、「文献紹介」である。図書資料は都立 DB で検索し、雑誌記事をインターネットの無料 DB（国立国会図書館が公開している雑誌記事検索データベース）を使って調査し、最新の情報はインターネット（検索エンジンで見つけたウェブサイト）から得た結果から回答している。

「NDL OPAC」+ 商用 DB を併用し、調査した事例

【事例 4】質問者：一般利用者 受付種別：口頭（来館） 質問種別：「事実調査」

**質問内容**

Y 不動産について、同業他社との違いなどについて知りたい。昨日電話で質

問したが、もう一度内容を確認したい。

#### 社会科学回の調査回答

相談カウンターで、前日電話で回答した内容を記したレファレンス記録票を見せながら、2点伝えた。1点目は「NDL OPAC 雑誌記事索引」を使い<Y 不動産>で検索した結果、雑誌記事2件がヒットしたので雑誌名を回答した。2点目は「日経テレコン21」を使い<Y 不動産>の語で検索した結果、『日経産業新聞』の記事が4件あったので、日付を回答した。利用者は雑誌は既に確認したが、新聞は見えていないとのこと。『日経産業新聞』は新聞雑誌室で所蔵していると案内した。

事例4は、ビジネス情報に強い商用DB「日経テレコン21」を使って調査した事例である。電話で回答した内容を、利用者自身で確認するために来館された。「日経テレコン21」の利用を希望されたが、業務使用に限定しているため、利用者の使用は不可能だった。商用DBは図書館資料では補えない有用な情報を有している。しかし、利用者開放を進めない限り、図書館が回答した内容を、利用者自身が直接確認することができないという課題がある。

#### (5) 分析の結果

表3より、複数の情報源を組み合わせた複合調査は、「CD-ROMを使用した調査」では1件、「インターネットを使用した調査」では44件、「印刷資料を使用した調査」では14件あり、合わせて59件(25.8%)である。この複合調査59件は統一事例日のレファレンス事例229件数の4分の1に相当していることがわかる。

それぞれの質問種別に占める複合調査の割合は、「書誌情報」35.7%(14件中5件)、「事実調査」34.5%(29件中10件)、「文献紹介」31.6%(57件中18件)、「所蔵・所在」24.5%(106件中26件)である。

都立DBや冊子体目録だけでは資料が特定しにくい、あるいは所蔵資料だけでは回答が不十分なレファレンスにおいて、インターネットや都立図書館作成ツールを併用する傾向にあることを表している。

また、職員はインターネットの無料DB、商用DBを幅広く調査しているが、事例4にみられるように、利用者が調査できる情報源は限られおり、現時点では商用DBは利用できない。

このような現状で、複数の情報源を組み合わせながら適切なサービスを提供するには、以下の2点が課題である。

ア 職員の電子資料への習熟とスキルアップ

イ インターネット情報については、利用者が直接利用できる環境の整備

対応策として、

ア 職員のスキルアップ研修

イ インターネット接続パソコン台数の増設と利用範囲の拡大

ウ 利用者を対象とした検索講習会の実施

以上の3点が考えられる。

## まとめ

第 1 章では、平成 16 年度、15 年度、14 年度の統一事例日のレファレンス統計の推移を見てきた。第 2 章は平成 15 年度のレファレンス事例を、第 3 章は 16 年度のレファレンス事例をもとに、それぞれの高度専門的なレファレンスについて検証した。

第 1 章から、WEB-OPAC 公開後も「所蔵・所在」の割合は減少傾向にあるものの、大幅な減少はなかったことがわかった。しかし、FAX や Eメールの質問種別件数から推測すると、この減少傾向は続くと考えられる。一方で検索手段に十分精通していない利用者へのサービスも重要と考える。

また、「文献紹介」「事実調査」「書誌情報」の合計の割合は、14 年度は 20.6%、15 年度は 19.7% の約 2 割から、16 年度は 25.2% に増加し、16 年度の増加要因は「文献紹介」と「事実調査」であることがわかった。今後の増減の傾向を見るためには、継続して統計を取る必要がある。

第 2 章の 15 年度の実例から、複数の係が調査する質問は、非来館者から寄せられる場合がほとんどであることがわかった。口頭（直接来館者）の質問に対しては、レファレンス・インタビュー、係間の連携がうまくできていないことも明らかになった。これに関しては、16 年度から係間の電話連絡や連絡票（通常のレファレンス受付票を代用する場合もある）を作成し、館内 FAX を使って連携をはかるよう試みている。今後、定着の程度を検証することが必要と考える。

第 3 章では、複数の情報源（多様な形態の資料）を組み合わせる調査するレファレンスの割合は、16 年度のレファレンス事例の 4 分の 1 を占めることがわかった。

使用した情報源ではインターネットの利用が多かった。具体的には、調査の手がかりを得るために検索エンジンを使って情報を探し、手がかりから都立 DB を検索し、資料を特定して調査する。あるいは、図書館資料にない場合は商用 DB も検索する。さらに、国会図書館を始めとした他の機関の所蔵を調べ、最新の情報を得るために再度インターネットを検索する。こうした印刷資料、電子資料（CD-ROM やインターネット情報）を縦横に駆使して調査するレファレンス・サービスは日常的に行われていることから、事例日 1 日の観察であっても、4 分の 1 という数値を示したといえる。

以上、統一事例日は都立図書館で受付したすべてのレファレンスについて、全館的に質問の受付から回答までの処理の流れを見ることができる。統一事例日 1 日だけの結果で都立図書館のレファレンスの全体を論ずることはできないが、現在都立図書館全体で事例の分析を行うことができるのは、統一事例日の事例についてのみである。都立図書館のレファレンスの現状を把握し、今後のレファレンス業務に反映させていくという点からも統一事例日を実施し、検証する意義は大きい。

なおまた、17 年 6 月以降、都立中央図書館のレファレンス・サービス体制が変わり、



電話による質問は「共同電話センター」で受付け、質問の多くを常駐する職員（資料相談係、人文科学係、社会科学係、自然科学係、新聞雑誌係）が協同して調査し、回答している。また、都立図書館システムの機器が更新されたことにより、館内利用者用検索パソコンの画面も WEB-OPAC に統一された。このような変化がレファレンス・サービス全体に及ぼす影響について分析するためにも、今後も継続して統計と事例を収集することが重要であろう。

（注 1）

サービス部情報サービス課事例分析プロジェクト・チーム「平成 13 年度事例分析プロジェクト報告書 都立図書館 新世紀のレファレンスサービス」『[東京都立中央図書館]研究紀要』第 32 号 2002 年度 2003.3 p.1-49、9

## 参考資料 1 統一事例日の実施要綱

### (1) 実施部署及び実施日

- ア 中央図書館情報サービス課 8 係（資料相談係、特別文庫係、人文科学係、社会科学係、自然科学係、新聞雑誌サービス係、視覚障害者サービス係、東京資料係）
- イ 多摩図書館 3 係（情報サービス係、児童青少年資料係、多摩資料係）
- ウ 実施日 平成 14 年 10 月 10 日（木）  
平成 15 年 10 月 16 日（木）  
平成 16 年 10 月 14 日（木）

### (2) 事例の収集範囲と記録方法

- ア 当日の口頭（カウンター）、電話、Eメール、FAX、文書によるレファレンスを収集した。
- イ 記録の範囲は質問、調査過程、回答内容、調査資料名とし、係の質問受付票を利用して記録した。
- ウ 口頭のレファレンスのうち、書架案内・他室案内等のクイック・レファレンスについては、内容を記録せず、種類別に件数のみ記録した。
- エ 情報リテラシー支援、インフォメーションについては、口頭と電話別、項目別に件数のみを記録した。

### (3) 課題分析のための採録事例の範囲

- ア クイック・レファレンスを除く全件数を対象とした。
- イ 統一事例日用事例 DB（ACCES）を使用し、分析した。
- ウ 事例は質問・調査の種類別に以下のように区分した。
  - ・ 所蔵・所在調査  
調査館である特定の資料を所蔵しているか。  
調査館で所蔵していない場合、どこで所蔵しているか。
  - ・ 書誌情報  
ある特定の資料の、書名、著者・编者、出版者、出版年等の書誌的事項の調査。
  - ・ 文献紹介  
あるテーマについての資料の紹介。

・ 事実調査

ある具体的事項についての調査。

・ 書架案内等

特定の資料、あるいは特定の分野や事項についての資料が室内または館内のどこにあるかの案内。

・ その他

～ に当てはまらないレファレンス。