

公共図書館におけるデジタルレファレンスサービスとレファレンス事例の提供

品木 誠

デジタルレファレンスサービス（以下、DRS と略す）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」であり、「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で、利用者は時間と場所を限定されずに利用することができる」ものである。DRS を通じて、「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」も行なわれている（図書館情報学用語辞典・第4版・丸善）。近年、スマートフォンやタブレット PC の急速な普及によって、人々の情報行動が大きく変化してきている。このような状況を受けて、公共図書館のレファレンスサービスでは、DRS やレファレンス事例の提供が、今まで以上に重要になっている。しかし、日本の公共図書館における DRS とレファレンス事例の提供については、個々の論考や調査が発表されているが、全体的な分析・考察は十分には行なわれていない。

そこで、本研究では、日本の公共図書館におけるレファレンスサービスを対象として、DRS とレファレンス事例に関する議論の状況をまとめた上で、公共図書館の Web ページ上の DRS とレファレンス事例を悉皆調査し、DRS とレファレンス事例の提供状況について分析・考察した。研究方法としては、文献調査と Web ページの内容調査を用いた。

Web ページ調査の調査項目は、調査対象の有無（2項目）、DRS 編（15項目）、レファレンス事例編（18項目）、自由記述欄（2項目）の全 37 項目である。調査対象は、『日本の図書館：統計と名簿 2013』（日本図書館協会、2014）に掲載されている公共図書館の中央館、1,356 館とした。調査期間は、2014 年 7 月 21 日から 9 月 10 日の 52 日間である。

研究の結果、以下の事柄が明らかになった。

- ・公共図書館の中央館 1,356 館の中で、DRS を提供している公共図書館数は 180 館であり、全体の 13.3% であった。一方、レファレンス事例を Web 上で公開している公共図書館数は 113 館であり、全体の 8.3% であった。DRS とレファレンス事例の実施館比率は、都道府県や行政区分によって大きな差があることがわかった。
- ・DRS の名称は、多い順に、「レファレンス」に分類できる 81 館（45.0%）、「調査相談」の 41 館（22.8%）、「調べもの」の 33 館（18.3%）であった。
- ・DRS の利用制限は、180 館中 130 館（72.2%）で設けられており、「特定の質問に関する内容」122 館（67.8%）、「地域住民・地域内の勤務者」68 館（37.8%）、「地域内に関する内容」67 館（37.2%）が設定されていた。なお、岡山県立図書館と鳥取県立図書館は、東日本大震災の被災地の利用者に限って、自治体と関係ない質問を受付けていた。
- ・レファレンス事例は、独自の形式でデータベースを保存していたのが 113 館中 85 館（75.2%）であった。レファレンス協同データベース（略称、レファ協）に投稿した自館の事例へのリンクを掲載していたのは 33 館（29.2%）であった。レファレンス事例の検索方法は、簡易検索 27 館（23.9%）、詳細検索 21 館（18.6%）、一覧表示 23 館（20.4%）であった。他の事例集へのリンクでは、レファ協へのリンクが 113 館中 39 館（34.5%）であった。「デジタル岡山大百科」では、岡山県全体のレファレンス事例を参照できる。
- ・公共図書館の DRS とレファレンス事例の提供は、発展段階といえる。図書館は、各館の情報サービスの方針に基づいて、DRS とレファレンス事例の提供に取り組む必要がある。既に DRS とレファレンス事例を提供している図書館では、利用者との対話や情報ニーズを踏まえ、DRS とレファレンス事例の提供内容を充実させることが望ましい。

（指導教員 大庭 一郎）