

公共図書館の学校支援としてのデジタル・レファレンスサービスの現状と課題

柴田 瞳子

現在、学校図書館と公共図書館との連携協力が各自治体において急速に進められている。しかし、レファレンスサービスを中核とする情報サービスという面では両者の協力はこれからの課題であることが指摘されており、公共図書館と学校図書館の連携におけるレファレンスサービス（以下 RS と表記）の検討が求められている。特に、教職員の忙しさや 2020 年 3 月（小学校の臨時休校実施）以降の新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の流行は対面での RS を困難にする要因となっている。このような状況においては、図書館を訪れたり、直接顔を合わせたりする必要がないデジタル・レファレンスサービス（以下 DRS と表記）の活用がより求められると考えられる。そこで、本研究では、公共図書館の学校支援としての DRS の現状や課題を検討することを目的とした。

質問紙調査の対象として、47 都道府県の県庁所在地及び指定都市 20 市、中核市 60 市の計 80 市の市立図書館本館のうち、50 館を無作為に抽出し、図書館 Web ページにて学校支援を行っていることが確認できた図書館のうち、DRS を実施している図書館と実施していない図書館を各 15 館、計 30 館を対象とした。20 館からの回答が得られ（DRS を実施している館は 11 館、実施していない館は 9 館）、回収率は 66.6%であった。主な質問項目は、「RS/DRS の認識」、「RS/DRS の実施」、「RS/DRS の規定・広報」、「RS/DRS の実施後の成果」、「新型コロナウイルス感染症による影響」とした。質問紙調査では、電話により協力の承諾を得た後、研究の概要、質問紙、回答用 URL を郵送し、オンラインで回答してもらった。ただし、オンラインでの回答が難しい場合は郵送による回答とした。なお、本調査は筑波大学図書館情報メディア系研究倫理審査委員会の承認を得て実施した。

調査の結果、認識について質問回答サービスのみを記述している回答は RS が 8 館、DRS が 14 館と多く、質問回答サービスに重点が置かれていた。学校図書館への受付可能な手段として 20 館のうち「口頭」及び「Fax」が 18 館、「電子メール」が 13 館、「web フォーム」が 7 館であった。また、学校支援 Web ページにて DRS の広報を行っているのは 4 館と少なく、広報活動に課題が見られた。その他の課題として、RS、DRS どちらもレファレンスインタビューにおける詳細な情報の収集と回答時間が挙げられた。また、新型コロナウイルス感染症への特別な対応はあまり見られなかったが、「サービスが向上した」、「教職員の忙しさが増した」という報告も見られた。

以上の結果から、学校図書館への DRS は電子メールを中心に行われていた。また、DRS が質問回答サービスに留まっているため、パスファインダーやレファレンス資料の作成といった間接サービスや広報などを積極的に行うという「能動的レファレンスサービス」という課題への対応が望まれる。

（指導教員 鈴木佳苗）