

公共図書館デジタルレファレンスサービスに寄せられた質問の分析

菅 玲奈

インターネットの普及に伴い、公共図書館においてもデジタル技術の導入が進んでいる。中でも、電子メールやチャットといった通信手段のレファレンスサービスへの導入は、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」や「これからの図書館像」においてもその推進がよびかけられている。本研究では、今後の課題解決支援サービスの向上のため、日本の公共図書館デジタルレファレンスサービスに寄せられた質問の調査分析を行った。調査対象は、公共図書館の電子メールを用いたデジタルレファレンスサービスである。調査対象館は千葉県立中央図書館、埼玉県立浦和・久喜・熊谷図書館、茨城県つくば市立中央図書館、神奈川県横浜市立図書館、千葉県成田市立図書館、東京都杉並区立図書館といった首都圏近郊の都道府県立図書館 2 館と市区立図書館 4 館の計 6 館をデジタルレファレンスサービスの調査対象館として選定した。比較対象として、対面式レファレンスサービスに寄せられた質問も調査分析を行った。調査対象数は総質問数 1,022 である。そのうちのデジタルレファレンスサービスの質問数は 718、対面式レファレンスサービスの質問数は 304 である。また、都道府県立図書館から頂いた質問数は 121、市町村立図書館から頂いた質問数は 1,022 である。調査方法は、先行研究と予備調査を踏まえて(1)長澤ら(2007)『問題解決のためのレファレンスサービス：新版』に基づいて辻ら(2011)が用いた 8 つの主題、(2)地域に関する質問か否かの二つの観点でそれぞれ分類する。また、その(1)、(2)に関して各図書館別、デジタルレファレンスサービスと対面式レファレンスサービスの比較、都道府県立図書館と市町村立図書館の比較の各観点から見た。

その結果、主題別では「図書・叢書」が多く、「レファレンスブック」が少ないということがわかった。主題別では各図書館にて差が見られず、質問者は図書館を主題別に分けて利用していることではないということがわかった。デジタルレファレンスサービスでは「歴史・日時」が対面式レファレンスサービスの 1.6 倍質問が寄せられている。このことから、デジタルレファレンスサービスでは「図書・叢書」の他にも「歴史・日時」に関する索引を充実させておくことが回答の効率化につながるといえる。

地域に関する質問別では他主題別平均と比較して多く、特に市町村立図書館で多く地域に関する質問が寄せられていることがわかった。特に神奈川県立横浜市立図書館、千葉県立成田市立図書館には地域に関する質問が多く寄せられており、ここから歴史にゆかりのある場所には多くのその地域に関する質問が多いといえるだろう。デジタルレファレンスサービスでは、特に市町村立図書館において、地域資料に関する索引を充実させておくことが回答の効率化につながることを示した。

(指導教員 辻慶太)