

公立図書館のレファレンスサービスにおける変容と展望 －2009年と現在における比較分析－

趙 さくら

現在の図書館サービスの一つであるレファレンスサービスとは、調べたいことや知りたいことを質問すると、図書館員が様々な資料や情報を探し出し、疑問に答えてくれるサービスである。レファレンスサービスは、図書館の基本的な役割の一つとして長い歴史を持っている。このサービスは、利用者が疑問に感じていることや調べたい内容について質問をすると、図書館員がその解決のために資料を探し出し、情報を提供するものである。過去のレファレンスサービスは、対面でのやり取りが主流であり、図書館内にある図書や雑誌、新聞、百科事典などの紙媒体の資料を中心に提供されていた。しかし、情報環境の変化や技術の進歩とともに、その形態や範囲は大きく変化している。

本稿では、図書館サービスの中核的役割を担うレファレンスサービスについて、2009年時点の状況と現在（2024年11月～12月）を比較し、その進化の過程と現状の特徴を明らかにする。2009年当時、レファレンスサービスは主に対面形式で提供され、紙媒体の資料を活用した情報提供が主流であった。この時代の図書館員は、膨大な蔵書や資料を熟知し、利用者の質問に迅速かつ的確に応じる能力が求められていた。質問内容も比較的シンプルなものであり、「特定の本を探す」「特定の分野の資料を調べる」といった基礎的な情報検索が中心であった。一部の図書館では電子メールや電話での対応が行われていたが、その範囲は限定的であった。

これに対し、現在のレファレンスサービスは情報技術の進展に伴い大きく変化している。インターネットの普及とともにオンラインでのレファレンス提供が一般化し、利用者は電子メールやチャット、専用フォームを通じて質問を送信できるようになった。また、図書館はデータベースや電子書籍、オンラインジャーナルといったデジタルリソースの提供を拡充しており、物理的な来館を必要としない利用が可能になった。

これらの変化は、利用者の情報行動やニーズの多様化に応じたサービス提供を可能にしている一方で、地域や図書館規模による格差が課題として残っている。本稿では、これらの変化が図書館の役割にどのような影響を及ぼしているかを検討し、今後のレファレンスサービスの方向性についても考察する。

（指導教員 辻 慶太）