

レファレンス協同データベースにおける未解決事例の分析

津田 美佑

近年、インターネット上では、Q&A サイトや SNS など多種多様な手段で、質問応答が行われている。それらの多くは、資格を問わず誰でも回答することのできるものである。一方で、図書館におけるレファレンスサービスは、専門的知識を有する図書館員によって行われている。それにも関わらず解決できない事例がある要因としては、インターネット上の質問応答とは異なるさまざまな面での困難さがあると考えられる。

そこで本研究では、レファレンス協同データベースに収録されている未解決事例を中心としたレファレンス事例の分類や分析を行い、その特徴を明らかにすることを目的とする。これにより、レファレンスが未解決となる状況や、その要因の実態を把握することができ、レファレンスサービスの向上の一助となると考えられる。

調査対象とするのは、レファレンス協同データベースにて一般公開されているレファレンス事例である。事例データは、レファレンス協同データベースの外部提供インタフェース (<https://crd.ndl.go.jp/help/general/api.html>) を用いて、2020年3月25日に取得した。取得した全レファレンス事例数は124,588件、未解決事例は6,984件であった。データを基に、図書館種別、登録事例数上位の図書館、事例作成年月、調査種別、NDC分類記号、質問・回答・回答プロセス・事前調査事項・備考の長さを分析した。また、未解決理由の推定や未解決事例と類似する解決済み質問との比較を行った。

分析の結果、事例提供館種は公共図書館が最も多く、未解決事例は書誌的事項調査や所蔵調査と所蔵機関調査が複合している質問の比率が高くなっていた。NDC分類では、2類と3類が多く登録されており、0類・6類・8類・9類は有意に未解決事例が多かった。未解決事例の文は解決事例に比べて長くなっていた。未解決理由としては「役立つレファレンスツールを所蔵していない」というものが最も多く、次に多かったのは「ガイドラインとの照らし合わせや回答内容の確認によって解決したといえる」ものであり、解決しているが未解決事例とされている事例が多いこともわかった。類似する解決済み事例と未解決事例の違いとしては、類似の結果が出ているものの、解決状況に違いがあるというものが最も多くなった。

以上の結果から、未解決事例は、正確な情報源を見つけるための詳細な探索を必要とする質問や、複雑な質問において多くなると考えられる。また、解決状況には回答者や事例登録者の考えが反映されると考えられる。そのため、未解決事例は他の参加館にも公開し、広く意見を求めることが解決につながると思われる。またその際、未解決部分のみを抽出して読みやすくしたり、解決しているがさらなる情報を必要とする場合はその旨を記載したりして、他館協力を促すと良いと考える。

(指導教員 池内淳)