

質問事例に見る都立中央図書館レファレンス・サービスの变化

池田祥子（慶應義塾大学大学院 / 東京都立中央図書館）
ikeda@slis.keio.ac.jp; ikeda@library.metro.tokyo.jp

1. 研究の背景および目的

都立中央図書館では、2001年8月、事例分析プロジェクト・チームを立ち上げ、今後のレファレンス・サービスのあり方についての検討を開始した。その背景には、第一に当館レファレンス件数の伸び悩みがある。開館（1973年）時より順調に増加してきたものの、ここ数年は若干減少しており、2000年度のレファレンス総件数は134,352件である。第二に、媒体の拡大がある。開館当時は口頭（カウンター）、電話、文書の3種類であったが、1997年より都内公立図書館からのFAX、2000年よりEメール（都民、都内公立図書館）によるレファレンスも受けている。第三に、電子環境の変化がある。1988年3月にコンピュータ・システムMETLICSを導入、2000年2月に新システムMETLICSに切り換え、インターネット環境に移行した。2001年9月現在14種類のデータベースをLANに乗せ、館内利用に供するほかレファレンスにも使用している。

本研究の目的は、このプロジェクトの予備調査として、事例分析の適正な方法を探るとともに、当館のレファレンス・サービスの变化を明らかにすることである。

2. 調査の概要

2.1 調査の対象

当館では、開館当時からレファレンスの質問事例を蓄積してきた。その質問事例は、**統一事例日**¹⁾の記録と日常のレファレンス受付票の記録とに大別される。本調査では統一事例日の記録を用い、インターネット使用事例についてのみ、レファレンス受付票から採集した。統一事例日の記録は、質問内容によって< .所蔵・所在調査 > < .書誌事項調査 > < .文献紹介・事実調査 >のほか< .書架案内 > < .その他 >の質問種類別に分けられるが、本調査では特に< .文献紹介・事実調査 >を分析対象とした。時期は、各年度の記録を比較して信頼性が高いと判断した過去の2時点（1983、1991年度）に、最新の記録（2000年度）を合わせた3時点とし、媒体は、口頭および電話（2000年度はFAX、Eメールも含む）とした。統一事例日の参加係は年度によって異なるため、中心である5係（資料相談、社会科学、人文科学、自然科学、東京資料）の記録を用いた。なお、1983年度については統一事例日全2回のうちの第1回採録分であり、2000年度の口頭の事例については全件記録することが困難であったため、対象を限定して記録したものである。

旧システム稼働以前【1983年度】	対象件数 = 64件
旧システム期【1991年度】	対象件数 = 80件
新システム期【2000年度】	対象件数 = 47件

このほかに、以下の事例も分析の参考にした。

資料相談係インターネット使用事例（2000.7-2001.8） 対象件数 = 53件

2.2 調査の方法

- (1) **全体的な傾向の把握**：1983年度から2000年度の統一事例日の記録を、質問種類別の件数の割合によって比較した。1983年度の件数については、第1回目の統計の取り方に若干不備が見られるため、第2回目分を採用した。その調査結果から、電子環境の変化が及ぼしている影響の明らかでない< .文献紹介・事実調査 >の事例について、次の段階で詳細に検討することにした。
- (2) **質問事例の分類**：質問事例を分析する際には、レファレンス質問のカテゴリー化を行うことが普通であるが、その方法は様々で²⁾、統一されたものはない。「1992年度参考課事例集担当者会報告書：都立中央図書館における電話によるレファレンス質問の傾向 - 事例調査と分析 - 」(内部資料)においては、前述の ~ の質問種類別に分けたあと、質問内容によって細分化した《質問類型表》とNDCを用いて5,469件の事例を分析している。今回の調査では、《質問類型表》の大項目部分(表1)を基に、資料相談係で得られたインターネット使用事例を検討して、改訂版《質問類型表 2001》(表2)を作成した。続いて、この新たな《質問類型表 2001》に基づき、3時点の統一事例日< .文献紹介・事実調査 >の質問事例記録を分類し、さらに件数の割合によって比較した。

表1

《質問類型表》より大項目を抜粋したもの
ことば、人物、団体、数値データ、歴史、特定地域、現状・動向、how to、 図・絵・写真、地図、法令・判例、名簿・住所録、その他

表2

《質問類型表 2001》
言葉、人物、団体、数値データ、歴史、特定地域、現状・動向、 法令・判例、 文献 、 出版 ・ 書誌情報 、 事物 、 賞 、 イベント 、その他

- (3) **検索方法の比較**：表2の質問種類別に、回答の際に用いたツールや検索方法を3時点で比較し、特定の質問類型に特徴的なツールや検索方法があるかどうか、また、3時点を通じてなんらかの変化が認められるかどうかを詳細に分析した。

3. 調査結果および考察

3.1 質問種類別件数の割合に見られる変化

インターネットの普及は、利用者に自宅にいながらにして図書館の蔵書検索ができるという利便性をもたらした。このことが都立中央図書館のレファレンス・サービスにも影響を及ぼしていると言われていたが、数値によって明らかにした資料はこれまでなかった。図1は、特に電話レファレンスの< .所蔵・所在調査 > < .書誌事項調査 > < .文献紹介・事実調査 >の関係に注目して、件数の割合で示したものである。年度によって記録が欠けており不完全ではあるが、1983年当時は低かったの割合が次第に増加し始め、の割合がそれを上回って徐々に増加し、1997年をピークに減少傾向に転じていることを示している。OPACをインターネット上で公開(1998年7月)したことの影響と考えられる。の割合はほぼ一定であるが、の割合はと相関していることがわかる。

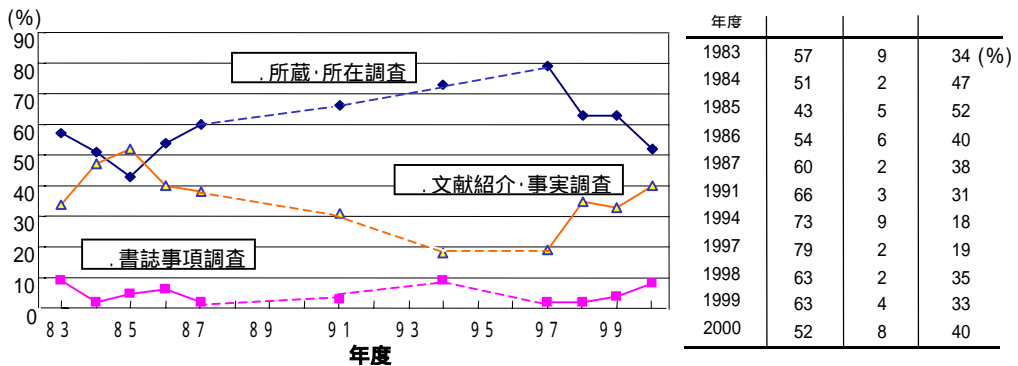


図1 質問種別電話レファレンス件数の割合の推移

3.2 質問類型別件数の割合に見られる変化

質問類型ごとの3時点における割合は図2のとおりである。質問傾向はほぼ一定であることがわかる。「文献」「人物」「言葉」「出版・書誌情報」についての質問が大半を占めている。

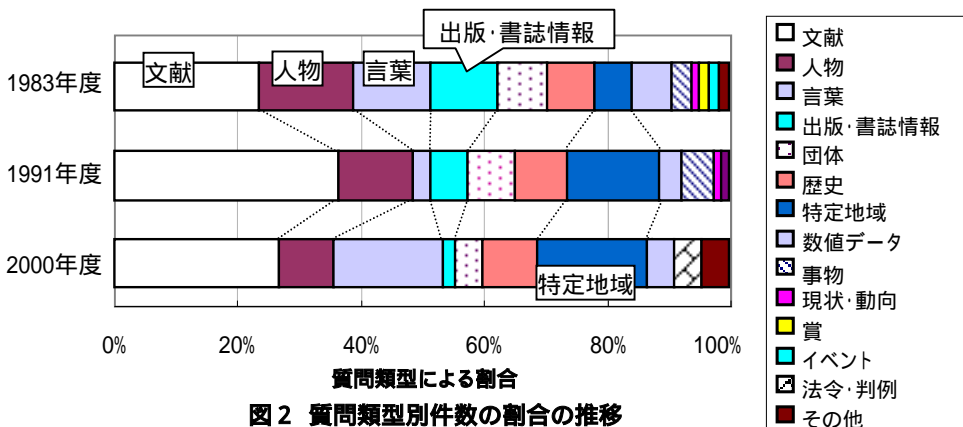


図2 質問類型別件数の割合の推移

3.3 質問類型別のツールおよび検索方法に見られる変化

主な質問類型に分類された事例について、記録されていたツールや検索方法を、3時点で比較分析した。

文献に関する質問： についての文献を紹介してほしいという質問である。どの年度においても最も多い質問類型だが、調査の仕方に顕著な変化が見られる。

【1983】では73%を自館作成ツール(参考文献)やNDCによって案内していたのが、【1991】では書名KW(キーワード)によるMETLICS検索が69%となり、【2000】ではそれが82%と、書名KWによる検索への依存度が高くなっている。

人物に関する質問：【1983】は著者または分類カード、書誌索引、自館作成ツール(年譜・参考文献カード)によって回答している。【1991】にはMETLICSで書名KW、著者、人名件名等を使い分けるほか、カード目録や、人名辞典・書誌索引なども使用している。【2000】にはMETLICSの人名典拠録を使用した検索を行っ

ている事例もあれば、書誌索引を使用している事例もある。氏名が不明確な場合の最初のとっかかりとして、また新しい情報を求めている場合に、インターネットの検索エンジンを補助的に用いている。

言葉に関する質問：【1991】【2000】においても METLICS をほとんど使用していない。回答ツールは基本的に印刷形態の辞典類である。ただし、インターネット使用事例に見られるように、引用文・詩の一節の出典調べ、歌詞に関する質問などには、インターネット上の検索エンジンなどが用いられている。

出版・書誌情報に関する質問：年とともに割合が減少しているが、インターネットの影響によるものかどうかは不明である。ツールや検索方法は書誌索引、自館作成ツール（言語辞典解題カード）などから METLICS へと移行している。

団体に関する質問：【1983】においてはディレクトリ類や自館作成ツール（団体史）で回答していたが、【1991】には METLICS も検索し、【2000】になると連絡先などの最新情報の確認にインターネットの検索エンジンを頻繁に使用している。

4. まとめ

本研究では、第一段階として、質問種類別調査によって〈 . 所蔵・所在調査〉の割合が減少する一方で、〈 . 文献紹介・事実調査〉の割合が増加傾向にあることを図1で示した。次に、事例分析のひとつの方法として、質問事例類型化のための改訂版《質問類型表 2001》（表2）を設定した。当館の質問事例をこの14の質問類型別に調査分類することにより、以下に示すような電子環境の整備に伴うレファレンス・サービスの変化を明らかにした。

質問類型別の割合を比較することにより、質問傾向がほぼ一定であることを示した。質問類型別に、調査ツールや検索方法などの調査手法に着目すると、全般的にコンピュータを用いた調査手法への移行が見られた。コンピュータという検索手段を持たなかった【1983】時点では、NDCの利用に加えて、カードや冊子形態による自館作成ツールなど、独自の方法を工夫していた。旧システム安定期である【1991】の時点では、増えてきた市販の書誌索引類を活用しつつ、コンピュータによる検索、あるいはカード目録によるマニュアル検索を場に応じて使い分けていた。新システム稼働後の【2000】においては、コンピュータへの依存度が高まった。ただし、CD-ROMはレファレンスに積極的に活用しているという程ではなく、むしろ顕著なのはインターネットの活用である。これらの現象は、個々の質問類型によっては差異があるため、対象事例をより広げた詳細な分析が必要である。本調査により、質問類型表を用いた事例分析が有効であることを確認できた。

今後、事例分析プロジェクトでは、本調査の結果に沿って、より多くの質問事例を対象とした調査分析を試みる予定である。

【注・引用文献】

- 1) 統一事例日 = 全館的にレファレンス質問を記録する日。過去には年に数回行ったこともあるが、近年は年に1度、秋に行うことが定着している。
- 2) Whitlatch, J.B. "Question Classification". From The Reference Assessment Manual. Pierian Press, 1995. p.42-46.