

日本の大学図書館におけるデジタルレファレンスサービス：  
質問紙法による調査結果の分析を通して

Digital reference service of universities libraries in Japan: from the analysis  
of the result of the questionnaire method research

附属図書館医学部分館  
Nagoya University Medical Library

安井裕美子  
YASUI, Yumiko

Abstract

At present, the services that based on digital technology are provided in library, as the spread of digital technology. One of those services is the digital reference service (DRS) that is already become widespread in the United States of America.

It seems that DRS is the service raise library's value, therefore DRS has strong points that free from limitation of place and time a comparison with traditional reference service.

The other side, full-scale surveys about DRS that have been take effect in Japan. Especially survey for libraries of universities are important because there are supporting to higher research and education of Japan.

This letter reports the summary of the survey of reference librarians in libraries of university of Japan, asking them about their experiences with and attitudes towards the use of digital and networked technologies and resources in reference work.

1013 asking papers are sent to librarians of 301 universities then 412 papers returned (response rate is 40.7%). Sixty-six point seven percent of all respondents reported that their library was currently offering a digital reference service. Additionally, 37 reference librarians who answer that "not currently offering a digital reference service" state that they have a plan for provide DRS in the future. In the same way, 80 librarians want to provide DRS someday.

This survey shows DRS in Japanese universities libraries, as this is nothing but basic research, more research is needed to development of DRS in Japan.

1. 調査の背景と目的

1.1 背景と目的

デジタル技術の普及にともない、図書館においてもデジタル技術を使用したサービスが出現し

た。デジタルレファレンスサービス（DRS: Digital reference service）は、そのようなサービスのひとつである。

図書館におけるレファレンスサービスの重要性

が指摘される一方で、日本のレファレンスサービスは低調であるとされてきた<sup>1, 2, 3, 4)</sup>。日本の高等教育・研究を支える存在である大学図書館において、レファレンスサービスに代表される人的援助は重要な存在であることから、日本の大学図書館における DRS の現状と、それに対する大学図書館員の意見を調査した。

## 1.2 用語と DRS の定義

デジタル技術を用いたレファレンスサービスの呼称は、Digital, Electronic, Virtual reference service 等がある。他にも Cyber reference service, E-reference service 等があげられ、機能を限定したものとしては E-mail reference service 等がある。ここでは、より包括的で普及した呼称である「Digital reference service」を採用した。

また、DRS については様々な定義が存在するが、ここでは「全過程が電子化されたレファレンスサービス」と定義する。ただし、質問回答サービス等、限定的なサービスもまた狭義のレファレンスサービスと考えられていることから<sup>5)</sup>、DRS においても同様に扱った。

## 1.3 DRS の事例

米国における著名な DRS には AskERIC、Internet Public Library、Virtual Reference Desk、QuestionPoint、24/7 Reference が挙げられる。

また、日本においては有志による ML が複数存在するほか、九州地区大学図書館協議会による「レファレンス事例 DB システム」が挙げられる。さらに、国立国会図書館による「レファレンス協同データベース実験事業」が発足しており、今後が注目されている。

## 2. 調査

調査は、予備調査（ウェブ調査）を経て、本調査（質問紙法）を実施した。

予備調査および本調査にあたって、次の調査を参考にした。

予備調査：【Janes らによる1999年の調査】<sup>6)</sup>  
「DRSを実施している学術図書館の割合」と「実施されている DRS の特徴」を調べることを目的として、1999年5月に調査を実施した。カーネギ

ー分類<sup>7)</sup>により学士大学 型かそれ以上に高度とされている全米931の大学から150の学術図書館を無作為に抽出し、調査項目に従いウェブページをチェックした。その結果97.3%（146館）がウェブページを公開しており、44.7%（67館）が DRS を実施していた。なお、Janes らはこの調査を2000年の質問紙調査に発展させている。

本調査：【Janes らによる2000年の調査】<sup>8)</sup>  
2000年5月に DRS に関する図書館員の経験と意見を問う、米国の公共および学術図書館を対象とした質問紙法による調査を実施している。その結果、調査対象の75%（公共図書館71%、学術図書館83%）が DRS を実施していると回答している。また DRS と従来のレファレンス サービスとの比較（処理件数など）を行っているほか、DRS に対して概して好意的な結果を得ているのが特徴である。

### 2.1 予備調査（2003年2月実施）

日本の大学図書館における DRS の実態を把握し、本調査における質問紙作成の参考とするために予備調査を実施した。

OPAC を公開している458の大学図書館<sup>9, 10)</sup> から50館を無作為に抽出し、調査項目に従ってウェブページを調査し、以下の結果を得た。

結果1：8%（4館）が質問回答サービスにデジタル技術を使用している（Janes による調査では44.7%）

結果2：30%（15館）がウェブフォームによる ILL の申し込み等のデジタル技術を使用したサービスを実施している

結果3：66%（33館）が「問い合わせ先」として E-mail アドレスを公開している  
このことから、DRS の実施率は高くないが、ILL 等、需要の高いサービスにはデジタル技術が取り入れられているといえる。

### 2.2 本調査（2003年7-8月実施）

質問紙の作成にあたっては、前述の Janes らの調査<sup>8)</sup>を基盤として、予備調査の結果を参考に作成した。質問項目は全22項目であり、内訳は以下のとおりである。（付録を参照）

A：質問回答サービスとしての DRS（12項目）

- DRS 実施の有無 ( 2 項目 )
- DRS を実施している場合 ( 4 項目 )
- DRS を実施していない場合 ( 6 項目 )
- B : 情報源としての DRS ( 3 項目 )
- C : 回答者のプロフィール ( 7 項目 )

調査対象は日本の大学図書館 ( 中央館および分館 ) のレファレンスサービス担当者である。ただし、単独調査による限界から、公立・私立大学は比較的規模の大きい大学、すなわち 5 以上の学部を有する大学<sup>11)</sup>の中央館および分館に所属する図書館員を対象とした。ただし、独立法人化による影響を考慮して、国立大学については全数調査を実施した。

対象となる館数は301館、担当者数は1,013名である。担当者数は“日本の図書館2002”<sup>12)</sup>から得た。

質問紙は一斉に2003年7月30日に普通郵便で発送し、8月31日までに返送するように求めた。

### 3. 調査結果

1013通の送付に対して、488通の返信があり、有効回答は412通であった。回収率は40.7%である。以下に調査結果を挙げる。

#### 3.1 A : 質問回答サービスとしての DRS

質問 2 から、DRS の実施率 ( n=412 ) は66.7% ( 275名 ) であった。以下、実施している場合と、実施していない場合とに分けて言及する。

##### (1) DRS を実施している場合 ( n=275 )

質問 2 で「DRS を実施している」を選択した回

答者が対象である。

DRS に使用しているツール ( n=275 )  
質問 9 において、DRS にどのようなツールを使用しているのかを尋ねた。表 1 のとおり、E-mail とウェブフォームが全体の91.9%を占める。

DRS が占める割合 ( n=275 )  
質問 8 において、レファレンス業務全体に DRS が占める割合を尋ねた。数値による自由回答を集計した結果が図 1 であり、「0%より多く10%未満」のカテゴリが最も多いが、中央値は「10以上20未満」のカテゴリである。

##### (2) DRS を実施していない場合 ( n=137 )

質問 2 で「DRS を実施していない」を選択した回答者が対象である。

送付されたレファレンス質問への回答 ( n=137 )  
質問 5 では、レファレンス以外の目的 ( 問い合わせ

表 1 DRS に使用しているツール ( n=275 )

項目	回答数
a) Eメール ( E-mail )	247
b) ウェブ フォーム ( Web form )	81
c) チャット ( Chat )	3
d) ビデオ会議、テレビ電話など	4
e) 掲示板 ( BBS )	23
f) その他	2
合計	360

注：回答は複数回答による順位付けによるが、集計にあたって無回答を除き、単純に回答数を合計した。順位による重み付けはしていない。

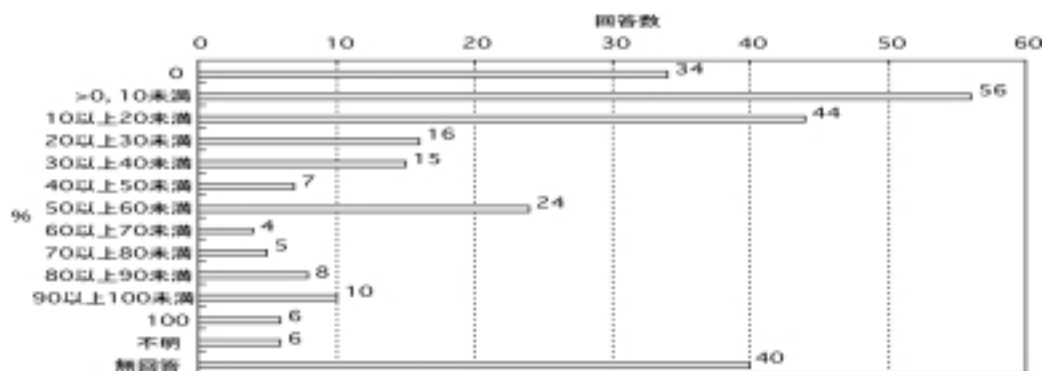


図 1 DRS がレファレンス業務全体に占める割合

せ先等)で公開されている E-mail アドレス等にレファレンス質問が送付されてきた場合の対応について尋ねた。そのような質問を受信したことがあると回答した65名のうち、62名がレファレンス質問として対処している、と回答している。

DRS の実施予定と個人の意見 (n=137)  
 質問 4 において、所属する図書館における DRS を実施する予定の有無を尋ね、質問 6 において、担当者個人として実施したいと思うか否かを尋ねた。図 2 はそれらの結果を比較したものである。58.4% (80名) が実施したいと回答しているのに対し、実施を予定しているのは27.0% (37名) に過ぎないことがわかる。

B : 情報源としての DRS (n=412)

(1) デジタル形態の資料の提供

質問13において96.5% (397名) がデジタル形態の資料を利用者に提供していると回答している。

(2) レファレンス業務に使用された情報源

質問15で、レファレンス業務に使用した情報源の

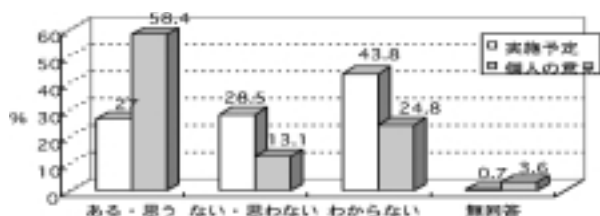


図 2 DRS の実施予定と担当者個人の意見 (%)

表 2 レファレンス業務に使用されている情報源

項目	割合 (%)
自館・他館の OPAC	39.8
ネットワーク形態のデジタル情報源	29.1
冊子体の情報源	7.1
人的情報源	6.1
パッケージ形態のデジタル情報源	6.0
その他	0.4
無回答	11.5
合計	99.9

注：回答は複数回答による順位付けによるが、集計にあたって無回答を除き、単純に回答数を合計した。順位による重み付けはしていない。

種類を尋ねた。OPAC をはじめ、ネットワーク形態のデジタル情報源が88.9%を占め、冊子体・人的情報源・その他の情報源は相対的に少数である。また、OPAC が多数であることから、質問内容は所蔵調査が多いと推測される。

C : 回答者のプロフィール (n=412)

(1) 勤務形態

質問19および質問20において、勤務形態について尋ねた。その結果、89.8% (370名) がフルタイム、8.7% (36名) がパートタイムの勤務であると回答している。また、22.3% (92名) がレファレンス業務の専任であり、74.8% (308名) が他の業務との兼任と回答している。

(2) 勤務経験 (平均値)

質問22において、勤務経験の年数と業務内容について尋ねた。図書館員として12年11ヶ月勤務しており (平均値) 内訳は以下のとおりである (いずれも平均値)。

- 専任のレファレンス図書館員：1年0.1ヶ月
- 兼任のレファレンス図書館員：4年2.7ヶ月
- その他の業務に従事：7年8.2ヶ月

(4) 回答者の年齢層

質問17において、年齢について尋ねた。中央値は「30-39才」のカテゴリであり、割合は表3のとおりである。

4. まとめ

本稿において、調査および調査結果の概要を述べたが、そこから、日本の大学図書館で提供されている DRS の特徴を知ることができる。

表 3 回答者の年齢層

カテゴリ	割合 (%)
a) 20才未満	0.0
b) 20-29才	20.1
c) 30-39才	31.3
d) 40-49才	23.8
e) 50-59才	23.1
f) 60才以上	0.5
無回答	1.2
合計	100.0

過半数の回答者が質問回答サービスにデジタル技術を用いており、その手法は E-mail とウェブフォームが多いといえる。

また、現在は質問回答サービスにデジタル技術を用いていない場合、58.4%が「実施したい」と考えているのに対して、実施予定があるのは27.0%に留まっている。

さらに、レファレンス情報源として OPAC が多く使用されていることから、レファレンス質問の内容は所蔵調査が多くを占めると考えられる。所蔵調査は必要な業務であるが、調査質問が相対的に少量であることを考慮した場合、高等教育・研究を支える機関として十分とは言い難いであろう。

E-mail や、ウェブを利用したサービスは一般社会に定着しており、そのような形態のサービスを実施していないことは、利用者にとってむしろ疑問となり得る。

一般に図書館の業務は多忙であり、新たなサービスを提供し、維持するのは容易ではない。しかし大学図書館がその存在意義を主張し、大学図書館員がその能力を発揮するにあたって、現実社会の進歩と切り離して考えることはできない。

そのような文脈において、現在は質問回答サービスにデジタル技術を使用していない大学図書館に、導入したいと考えている大学図書館員が過半数(58.4%)存在することは意義深い。

DRS の特性と利点の中には、他館との共同が含まれる。日本においても国立国会図書館の実験事業が開始されていることから、図書館活動の新たな契機といえよう。

最後に、本稿が明らかにした日本の大学図書館における DRS の現状の一端が、業務上の参考になれば幸いである。

## 付 記

筆者は2002年4月から2004年3月までの2年間、愛知淑徳大学文学研究科修士課程(図書館情報学専攻)に在籍した。本調査は、修士課程における研究活動の一環として実施されたものであり、修士論文の作成に使用された。また、このデータを基に論文投稿を行う予定である。

## 謝 辞

ご多忙にも関わらず調査にご協力くださった、レファレンス業務に携わる大学図書館員の皆様に感謝する。

## 参考文献

- 1) 戸田慎一, 長澤雅男. 大規模大学図書館における参考業務の実態: 昭和62年度調査. 東京大学教育学部紀要. 第28巻, 1988, p.211-232.
- 2) 戸田慎一, 長澤雅男, 海野 敏. 中規模大学図書館における参考業務の実態: 1988年度調査. 東京大学教育学部紀要. 第29巻, 1989, p.121-145.
- 3) 戸田慎一, 海野 敏, 長澤雅男. 単科大学図書館における参考業務の実態: 1989年度調査. 東京大学教育学部紀要. 第30巻, 1990, p.329-349.
- 4) 池谷のぞみ, 海野 敏, 戸田慎一, 長澤雅男. 大学図書館におけるレファレンスサービスの実態: 1999年調査. 東洋大学社会学研究所研究報告書. 第26集, 2000, p.1-102.
- 5) 長澤雅男. 問題解決のためのレファレンス・サービス. 東京, 日本図書館協会, 1991, 259p. (ISBN 4-8204-9101-6)
- 6) Janes, Joseph. and Carter, David. and Memmott, Patricia. Digital Reference service in Academic Libraries. Reference & User Services Quarterly. vol.39, no.2, 1999, p.145-150.
- 7) 文部科学省. “カーネギー分類におけるアメリカの大学類型”. (オンライン), 入手先 <[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo4/gijiroku/004/010901/s05-11.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo4/gijiroku/004/010901/s05-11.htm)>, (参照2004-1-27).
- 8) Janes, Joseph. Digital Reference: Reference Librarians' Experiences and Attitudes. Journal of the American Society for Information Science and Technology. vol.53, no.7, 2002, p.549-566.
- 9) 上田修一. “大学図書館 OPAC の動向”. (オンライン), 入手先 <<http://www.slis.keio.ac.jp/ueda/libwww/libwwwstat.html>>, 参照2003-2-20).
- 10) 上田修一. “日本の大学図書館, 公共図書館とのリンク+ OPAC”. (オンライン), 入手先 <<http://www.slis.keio.ac.jp/ueda/libwww/libwww.html>>, (参照2003-2-20).
- 11) 文部科学省研究振興局情報課. 平成14年度大学図書館実態調査結果報告. 東京, 文部科学省研究振興局情報課, 2003, 74p.
- 12) 日本図書館協会 [編]. 日本の図書館2002. 東京, 日本図書館協会, 2002.

## 付録：質問項目

### A：手段としてのDRSについて

質問1 以下のデジタル技術について、あなた個人の意見として、最もあてはまるところに1つずつをつけてください。

項目

- a. Eメール (E-mail)
- b. ウェブフォーム (Web form)
- c. チャット (Chat)
- d. ビデオ会議, テレビ電話など
- e. 掲示板 (BBS)
- f. その他 (具体的に: )

選択肢

- 1. レファレンスに使用したことがある
- 2. 日常的に使用しているが、レファレンスに使用したことがない
- 3. 使用したことがあるが、レファレンスに使用したことがない
- 4. どのようなものか知っているが、使用したことがない
- 5. 知らない

質問2 あなたが勤務している図書館では、現在「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法」にデジタル技術を使用していますか。

- a. はい 質問7へ
- b. いいえ 質問3へ
- c. わからない 質問3へ

質問3-6: 「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法」にデジタル技術を使用していない、またはわからないと回答された方にお尋ねします。

質問3 「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法」にデジタル技術を使用していない理由は何ですか。(注: 複数回答)

- a. レファレンスに対する需要が低い
- b. 人員が不足しているため
- c. 情報資源が不足しているため
- d. 機材が不足しているため
- e. 実施する必要性がないため
- f. その他 (具体的に: )

質問4 「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法」にデジタル技術を使用する予定がありますか。

- a. ない
- b. ある (6ヶ月以内)

- c. ある (6-12ヶ月以内)
- d. ある (1年以上)
- e. ある (具体的な時期は未定)
- f. わからない

質問5 問い合わせ先として公開している E-mail アドレスやウェブフォームに、レファレンス質問が送付されてくることがありますか。

- a. ある: そのような質問には回答している
- b. ある: そのような質問には回答していない
- c. ない
- d. わからない

質問6 今後、「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法」にデジタル技術を使用したいと思いませんか。

- a. 思う (理由を具体的に: )
- b. 思わない (理由を具体的に: )
- c. わからない 質問13へ

質問7-12: 「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法」にデジタル技術を使用していると回答された方にお尋ねします。

質問7 提供し始めてからどれくらい経ちますか。

- a. 6ヶ月以内
- b. 6-12ヶ月
- c. 1-2年
- d. 2-5年
- e. 5年以上
- f. わからない

質問8 あなた個人がここ1ヶ月間に回答したレファレンス質問のうち、デジタル技術を使用して回答したのは何%ですか。(注: 数値による自由回答)

質問9 どのようなデジタル技術を使用していますか。あなた個人が、ここ1ヶ月間で最もよく使用したと思われるデジタル技術に1を、2番目に2を、3番目に3を記入してください。

- a. Eメール (E-mail)
- b. ウェブフォーム (Web form)
- c. チャット (Chat)
- d. ビデオ会議, テレビ電話など
- e. 掲示板 (BBS)
- f. その他 (具体的に: )

質問10 「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法」にデジタル技術を使用することについて、あなた個人の意見として、最もあてはまるところに1つずつをつけてください。

項目

- a. 即答質問
- b. 調査質問
- c. 理工学の領域に関する質問
- d. 人文・社会科学の領域に関する質問
- e. 医・薬学の領域に関する質問

選択肢

- 1. デジタル技術を使用することにより、よりよくサービスされる
- 2. デジタル技術を使用することにより、よりよくサービスされない
- 3. デジタル技術を使用しても、サービスの良悪には影響しない
- 4. わからない

質問11 「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法」にデジタル技術を使用することにより、レファレンス業務に何らかの変化が生じたと思いますか。

- a. はい 質問12へ
- b. いいえ 質問13へ
- c. わからない 質問13へ

質問12 デジタル技術を使用することにより、レファレンス業務に何らかの変化が生じたと回答された方にお尋ねします。具体的にどのような変化がありましたか。あなた個人の意見として、最もあてはまるところに1つずつをつけてください。

項目

- a. 質問の内容が難しくなる
- b. 回答するまでの時間が長くなる
- c. 安価になる
- d. 利用者にとって利用しやすくなる
- e. その他（具体的に： )

選択肢

- 1. とても思う
- 2. やや思う
- 3. あまり思わない
- 4. 全く思わない
- 5. わからない

B：情報源としてのDRSについて

質問13 あなたが勤務している図書館では、CD-ROM や電子ジャーナルなど、電子的な形態の資料を提供していますか。

- a. はい
- b. いいえ
- c. わからない

質問14 レファレンス業務に電子的な「レファレンス情報源」を使用することにより、レファレンス業務に何らかの変化が生じると思いますか。あなた個人の意見として、最もあてはまるところに1つずつをつけてください。

項目

- a. 質問の内容が難しくなる
- b. 回答するまでの時間が長くなる
- c. 安価になる
- d. 利用者にとって利用しやすくなる
- e. その他（具体的に： )

選択肢

- 1. とても思う
- 2. やや思う
- 3. あまり思わない
- 4. 全く思わない
- 5. わからない

質問15 以下は情報源のリストです。あなた個人が、ここ1ヶ月間で最もよく使用したと思われる情報源に1を、2番目に2を、3番目に3を記入してください。

- a. 冊子体の情報源
- b. パッケージ形態（CD-ROM など）のデジタル情報源
- c. ネットワーク形態（インターネットなど）のデジタル情報源
- d. 質問内容に関する主題の専門家
- e. あなたが勤務している図書館の図書館員
- f. あなたが勤務している図書館以外の図書館員
- g. 質問内容に関する主題の専門家や図書館員以外の人
- h. あなたが勤務している図書館のOPAC
- i. あなたが勤務している図書館以外のOPAC
- j. その他（具体的に： )

C：回答者のプロフィールについて

質問16 性別についてお尋ねします。

- a. 女性
- b. 男性

質問17 年齢についてお尋ねします。

- a. 20才未満
- b. 20-29才
- c. 30-39才
- d. 40-49才
- e. 50-59才
- f. 60才以上

質問18 司書資格をどのようにして取得されましたか。

- a. 大学・短大（図書館学、図書館情報学の専攻科）
- b. 大学・短大（司書課程）
- c. 司書講習

