

レファレンス事例データベースの協同構築事業におけるデータ登録の現状と問題点  
—国立国会図書館「レファレンス協同データベース」を対象として—

谷本達哉\*, 兼松芳之\*\*

The current status and issues of data registration in the collaborative reference project database:  
a study of 'the Collaborative Reference Database (CRD)', at the National Diet Library.

Tatsuya TANIMOTO, Yoshiyuki KANEMATSU

抄録

この研究では、レファレンス事例データベースの協同構築事業におけるデータ登録について、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」を対象に、データベースの参加館に対するアンケートの分析をおこなった。その結果、レファレンス事例データの登録は少なく、レファレンス事例の受付やレファレンス記録がある場合でも必ずしも登録がなされないというデータ登録の現状について明らかにした。

さらにデータ登録と、レファレンス受付、レファレンス記録等を対比させ、これらの間に、データ登録がなされない原因は見出せないことを確認した。ただしレファレンス受付件数と記録件数に比べ、データ登録件数との相関が低いという問題を提示し、データ登録の業務上での位置づけがこのような相関の低さとして表れている可能性を示した。

そして、データ登録を妨げる要因として、(1)まず、参加館における業務の繁忙さおよびデータ登録にあたっての作業上の負担が挙げられる。また、(2)データ登録に対する業務上の位置づけ、(3)事例を選択しようとする意識、との関連が推測できることについて主張した。

Abstract

This thesis analyzed data received as part of a survey of member libraries of 'the Collaborative Reference Database (CRD)' at the National Diet Library with a view to assessing actual registration of reference case data.

The survey shows that the number of reference cases registered by member libraries was small. Analysis confirmed that although member libraries accept reference questions from users and accumulate data, that data is not necessarily registered to the CRD.

The results also suggest that there are three factors hindering data registration: (1) the burden of registering the reference case data, (2) ambiguity of the positioning of data registration tasks in normal library operations, and (3) difficulties in determining whether the data is worthy of registration.

\* 羽衣国際大学・筑波大学大学院図書館情報メディア研究科  
Hagoromo University of International Studies,  
Doctor Program, Graduate School of Library, Information and Media Studies, University of Tsukuba  
\*\* 国立国会図書館関西館図書館協力課  
KANSAI-KAN of the National Diet Library, Library Support Division

## はじめに

図書館における情報サービス＝レファレンスサービス（以下、「情報サービス」という。）は、資料の貸出サービスとともに図書館の基本的なサービスのひとつとして位置づけられている。日本における図書館のサービスは、1970年代以降、貸出を基盤として大きく発展してきたが<sup>1)</sup>、近年、図書館の課題解決支援機能が注目され、利用者への積極的な情報提供の必要性が高まる中、図書館における情報サービスの拡充と定着の重要性が提唱されている<sup>2)</sup>。

他方、社会における ICT = 情報とコミュニケーションに関わる技術の進展は、図書館のサービスに大きな影響を与えている。電子ジャーナル、電子書籍等が社会的に広がる中、電子的な形態をもつコンテンツの利活用を前提とした、次世代目録データベースへの移行等、ICT を活用した新たなサービス展開に向けて図書館の内部基盤も変容が求められている。

こうした動きは情報サービスにも及んでいる。米国の QuestionPoint<sup>3)</sup> に見られるような、メールやチャットによる質問回答をはじめとする、インターネットをサービス提供の場として展開する、デジタルレファレンスサービス（DRS：Digital Reference Service、以下 DRS）と総称される新たな利用への試みとして現れている。

日本における DRS の代表的な実践例としては国立国会図書館を中心とする「レファレンス協同データベース」がある。このデータベースは、館種を超えた多様な図書館が参画する全国規模のレファレンス事例データベースの協同構築事業であり、国際的な見地からも意義深い試みだといえる。このデータベースへの継続的なデータ登録と安定的なシステムの運用は情報サービスを提供するすべての図書館にとって極めて重要な意義があると考えられる。

そこで同データベースを対象としたレファレンス事例データベース協同事業の構築と運用について、その実態の検証を目的とした研究に着手した。まず、このデータベースの過去 10 年間の取り組み内容についての分析をおこない、既に、利用面（使う）に比べて生産面（作る）への偏りがあること、生産と利用を一体化させたデータベースの運用が重要であることを指摘した<sup>4)</sup>。またデータベースへのデータ登録と利用に関する詳細な分析の必要性についても言及し、現在はデータの登録と蓄積について、とくにレファレンス事例データの登録に焦点を当てた実態分析を進めている。

本稿ではレファレンス事例データの登録に関わる現状と問題について、データ登録の促進も視野に、主に同データベースの参加館を対象としたアンケート調査の結果を通じて、分析と考察をおこなう。

## 1. 「レファレンス協同データベース」とは

国立国会図書館「レファレンス協同データベース」、はレファ協という略称で呼ばれている（以下、基本的には「レファ協」と表記する）。レファ協は、図書館の情報サービスにおけるレファレンス事例等の調査内容をデータベースへ登録・蓄積して、インターネットを介して提供することで、図書館および図書館員の業務・サービスにおける活用を促すだけでなく、多くの一般の利用者の情報の検索を支援する仕組みである<sup>5)</sup>。

レファ協は、協同型の知識データベースとして、文字通り、あらゆる図書館で実際に提供されたレファレンス事例を統合するシステムである。インターネットを使った質問回答の仕組みには、Yahoo! 知恵袋等に代表される Q&A サービスがある。質問者と回答者の当事者間での情報の遣り取りを主体として成立するこれらサービスとレファ協との大きな相違点は、回答者である図書館が実際に情報源に基づき調査をおこない、得られた情報とともに、調査過程とその典拠を示して回答をおこなう点である。また回答した図書館名が明らかである点も、匿名性の高い Q&A サービスと一線を画している。

全国すべての図書館の参加を目指して、2002 年度にレファ協事業がスタートした。現在、参加館は公共図書館・大学図書館・専門図書館にまで広がっている。レファ協のデータベースは、レファレンス事例のデータに加えて、調べ方マニュアル、特別コレクション、参加館プロファイルの四種類のデータで構成されている<sup>6)</sup>。また個々のデータの公開については、「一般公開」「参加館公開」「自館のみ参照」の三つのレベルがある。どのレベルで公開するかは参加館が判断し設定することができる。「一般公開」レベルで登録されたデータは、インターネット上で誰でも閲覧・利用が可能である<sup>7)</sup>。なお、運営体制は、参加館がデータの登録をおこない、国立国会図書館がデータベースのシステムの提供および維持・管理等を担うかたちになっている。

2012 年 12 月末現在の参加館数は 579 館、事業開始時の 148 館の約 4 倍へと増加した。図書館と一般利用者を合わせたデータベースへのアクセス件数も年間約 700 万件超、一か月平均（2012 年 4 月～12 月）で 632,709 件のアクセスがある<sup>8)</sup>。

また、2012年12月末現在のデータの登録件数は103,858件で、事業開始当初の2003年度末の2,650件に比べると、その数は約40倍に増加した。とくに2008年度頃から主に参加館の多い公共図書館を中心に増加傾向にある(図1)。

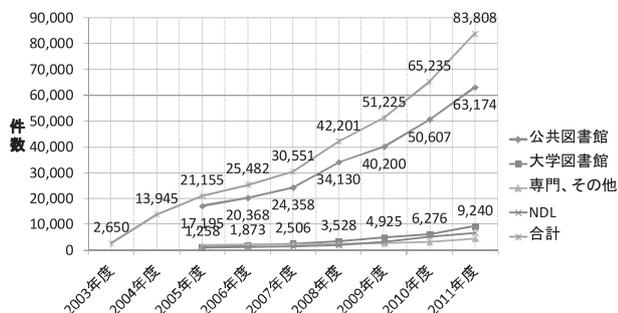


図1 レファ協データ登録件数の推移

実験事業の着手から十年、データベースはさらなる成熟を目指すべき段階を迎えている<sup>9)</sup>。質量ともに多様な事例を蓄積・提供するデータベースとして、より一層のデータ登録が必要である。データの登録を増やすためには、参加館に「登録を呼び掛ける」などの対策とともに、登録の実態について、調査結果などの客観的なデータに基づく状況の確認が不可欠である。このことから、レファ協におけるデータ登録に関する参加館の現状を把握し、データ登録の実態について分析をおこなうことが急務であると考えられる。そしてデータ登録における問題点は何か、登録を促すためにはどうすればよいか、その方向性を探る必要がある。

## 2. レファレンス協同データベース・参加館アンケート

レファ協へのレファレンス事例のデータ登録について、参加館における現状および利用状況の実態を把握し、今後のレファ協運営の材料とするために、国立国会図書館レファレンス協同データベース事業事務局(以下「事務局」)が2011年度に実施した「レファレンス協同データベース事業に係る参加館アンケート」(以下「参加館アンケート」)の集計結果を用いて分析と考察をおこなった。

なおこの分析は、本稿の筆者二名が同事業の企画協力員ならびに関係者であることから、事務局からアンケート調査の集計結果である基礎データ(単純集計結果)の提供を受けて実施した。また提供されたデータについては、基本的には事務局がおこなった集計方法に基づく結果をそのまま使用した。

### 2.1 参加館アンケートの目的と方法

参加館アンケートは、レファ協事務局が、「参加館のレファレンスサービスの状況、レファレンス協同データベースの利用状況、データ登録に関する課題等を把握し、今後の事業の促進及び改善に係る検討の材料」を集めることを目的として実施したものである。

実施期間は2011年12月7日から2012年1月10日までであり、レファ協への全参加館557館(556館+1分館)を対象として、直接調査用紙を送付するかたちでおこなわれた。回答は郵送、メールまたはWebフォームで受理され、事務局が集計をおこなった。なお参加館アンケートの設問と集計結果の概要についてはレファ協事業のWebページに公開されている<sup>10)</sup>。本稿の分析および考察は、この集計結果に基づいている。

### 2.2 参加館アンケートの結果

本節では、参加館アンケートの中のレファレンス事例データの登録に関する項目を中心に、集計結果を整理する。

参加館アンケートの回答があった館は対象館557館中444館で回収率は80.0%であった。回答館444館の内訳は、公共図書館(都道府県・政令指定市)73館(16.4%)、公共図書館(市町村立)210館(47.3%)、大学図書館122館(27.5%)、専門図書館・その他39館(8.8%)<sup>(専門図書館及びその他図書館32館(7.2%)、国立国会図書館支部図書館7館(1.6%))</sup>である。全体の半数近くが公共図書館(市町村立)、1/4強が大学図書館で、回答の中心はこれら二つの集団である。

また回答館の構成はレファ協参加館の構成とほぼ一致しており、参加館アンケートは概ね参加館全体の傾向を反映しているといえる。

なお集計に採用されている回答館の区分については、より細かな館種や規模等に依る集計が望ましいと考えるが、事務局が集計に際して設定した区分に基づいている。

#### 2.2.1 データ登録

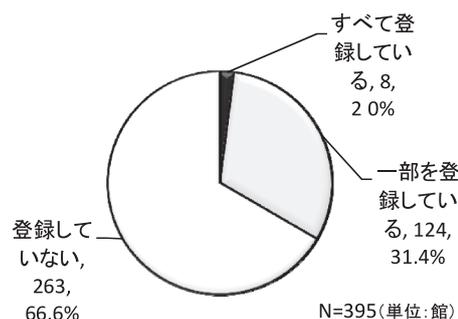
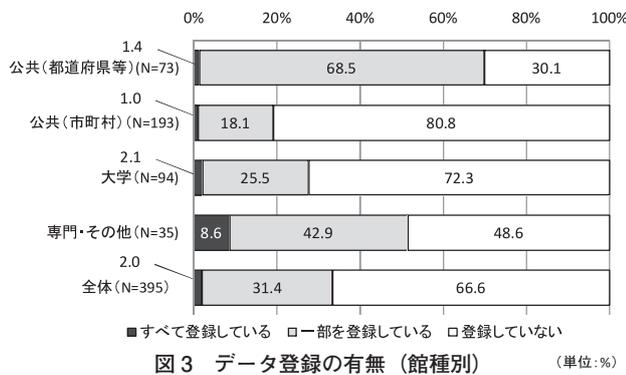


図2 データ登録の有無

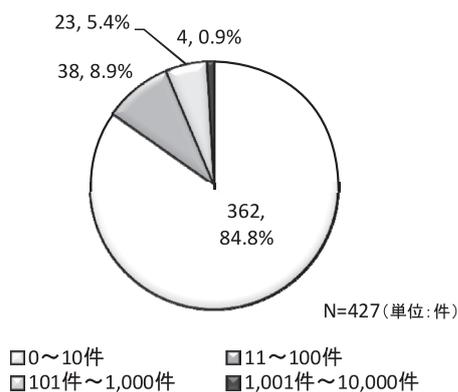
図2は、回答館のおこなうデータ登録について、「平成22年度分のレファレンス記録をレファ協にも登録していますか」という設問の結果を示したものである。「登録していない」という回答が回答館合計395館中263館(66.6%)あり、前年度の事例を登録していない館が7割近くも存在していることがわかる。



データ登録の有無を館種ごとに示した図3をみると、全体として各館種ともに「すべて登録している」館は少なく、「一部を登録している」「登録していない」の割合が大きい。

とくに「登録していない」という回答が多い館種は、公共図書館(市町村立)80.8%(156館)、大学図書館72.3%(68館)の二つである。参加館の大半を占めるこの二つの館種において、データ登録が少ないという状況が把握できる。

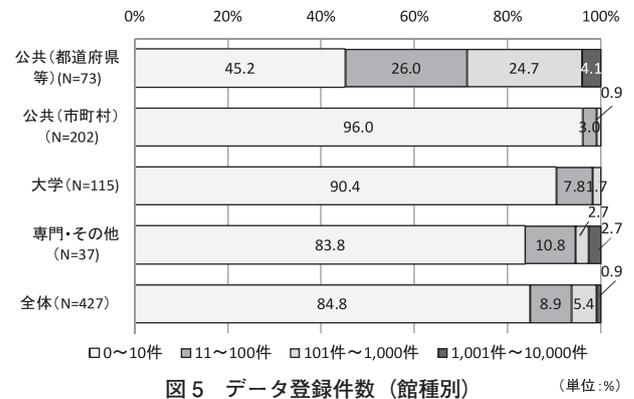
以上のことから、レファ協へのデータ登録を支えているのは一部の館であることがわかる。



次に、レファ協への「データ登録件数」を確認した。データ登録件数を示した図4では、登録件数が0~10件に回答が集中している(362館(84.8%))。

これを館種別に示した図5をみると、公共図書館(都道府県・政令指定市)では11件~100件および101件~

1,000件への回答の割合が全体に比べて大きく、1,000件以上のデータを登録している館の割合も他の館種に比べて多い。しかし、他の館種では0~10件に回答が集まっており、登録件数は少ないといえる。



このように、ほとんどの館はレファ協へデータを登録する件数が10件以下であり、公共図書館(都道府県・政令指定市)が比較的データ登録に貢献しているが、総体的にデータ登録の件数は少ないという現状がみられる。

### 2.2.2 レファレンス受付件数

次に、回答館のレファレンス受付状況を、「平成22年度(2010年度)のレファレンス受付件数」の結果で確認する。なお、集計では、各館のレファレンスの受付件数について、その館がレファレンスとして受け付けたものを件数としており、なにをもってレファレンス事例とするかの基準は各館に委ねられている。

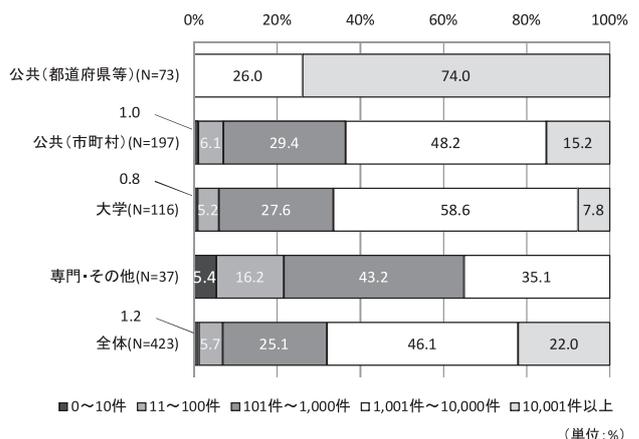


図6はレファレンス受付件数を表したものである。1,001~10,000件の館が195館(46.1%)、10,001件以上が93館(22.0%)であり、年間1,000件以上のレファレンス受付件数のある館は全体の70%弱(回答館合計423館)に達する。

館種別にみても、公共図書館（市町村立）および大学図書館の1,000件以上のレファレンス受付件数は全体と同等程度の割合であり、また公共図書館（都道府県・政令指定市）は他の館種に比べて受付件数が多い。

このことから、参加館にはレファ協へのデータ登録の基となる一定数のレファレンス受付件数があることがわかる。

### 2.2.3 レファレンス記録

各館でレファレンスを記録しているかどうかという点についても確認してみた。レファレンス事例の記録の有無について、設問「平成22年度（2010年度）に受け付けたレファレンスサービスの内容をなんらかのかたちで記録していますか」の集計結果を図7に示す。

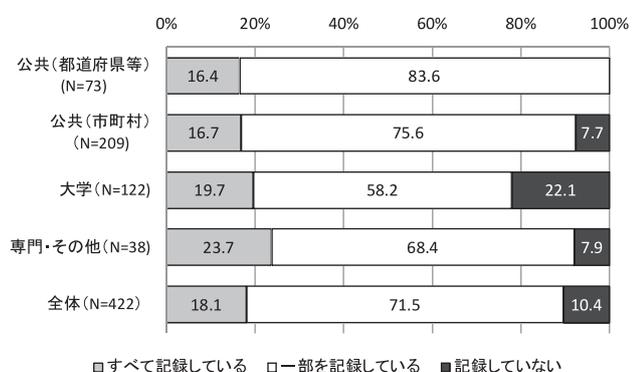


図7 レファレンス記録の有無 (単位:%)

全体をみると、「記録していない」館は10%強、これに対してレファレンス事例を記録している館が90%弱となっており、多くの館がレファレンス事例を記録していることがわかる。ただ「一部を記録している」という回答が多い。

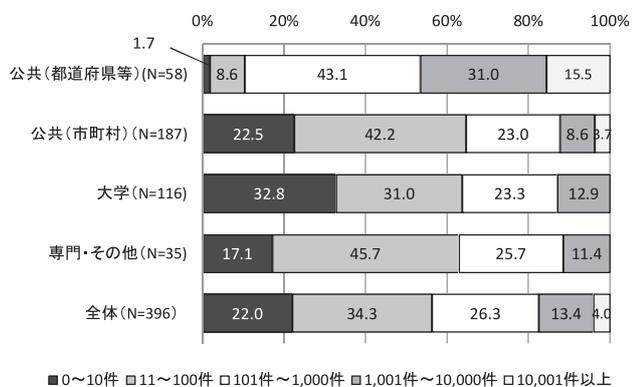


図8 レファレンス記録件数 (単位:%)

そこで、記録件数を図8で確認すると、全体で11~

100件が34.3%、101~1,000件が26.3%と多くなっている（回答館合計396館）。

館種別にみても、公共図書館（都道府県・政令指定市）で全体に比べて件数が多い傾向があるが、他の館種の傾向は全体と似ている。

このことから参加館はレファレンスの記録をおこなっているが、レファレンス事例のすべてが記録されているわけではないことがわかる。

## 3. 分析と考察

参加館アンケートの結果から、参加館におけるレファ協データの登録は少なく、その一方で、一定のレファレンス事例（受付件数）は存在しており、その一部が記録として残されていることが確認された。レファレンス事例（記録）があるのに、なぜレファ協へのデータの登録がなされないのか？その原因について検証する。

レファ協へのデータ登録はレファレンス事例と、記録が土台となる。

そこで、「レファレンス受付件数」、「レファレンス記録件数」、レファ協への「データ登録件数」を対比して分析と考察をおこなった。

### 3.1 「データ登録件数」と「レファレンス受付件数」

レファレンス事例の受け付けはレファ協へのデータ登録の基盤であり、各館のレファレンス受付件数がレファ協へのデータ登録の件数を左右する一つの要因であると考えられる。

受付件数が多い館は登録件数も多いのか、この点について、縦軸を「データ登録件数」、横軸を「レファレンス受付件数」とする図9で検証した。

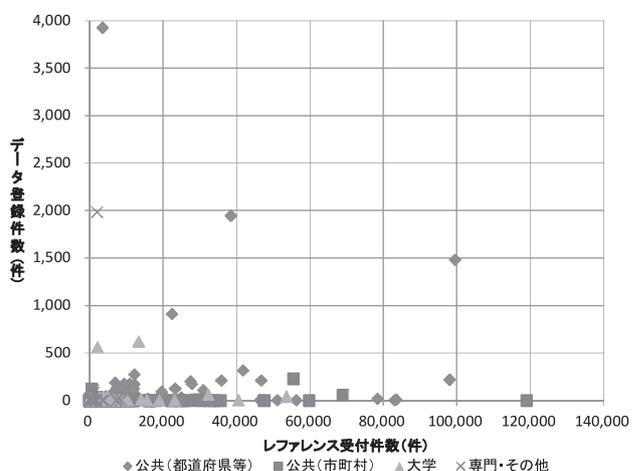


図9 レファレンス受付件数に対するデータ登録件数 (全体)

全体的にも、また館種別にも、レファレンス受付件数に比例してデータ登録件数が増えるという明らかな傾向はみられない。「データ登録件数」= 0件という館が多いため、縦軸を登録件数0件に近い値を中心として対比したが特筆できるような傾向はみられなかった(図示省略)。

また、密集しているプロット値を目視するため、図10を作成して確認したが、両者にはほとんど相関がみられなかった( $r=0.157, p<0.05$ )。

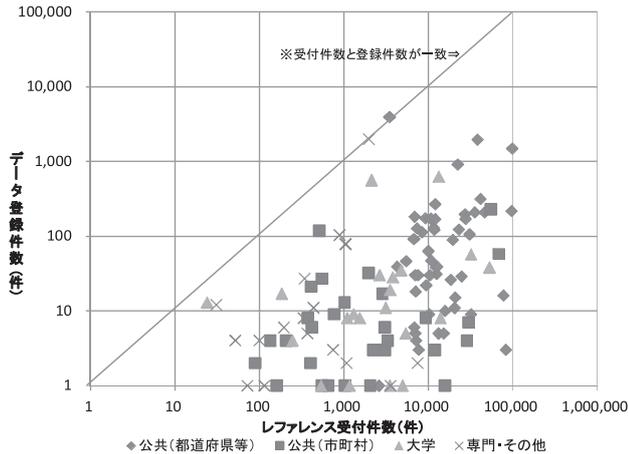


図10 レファレンス受付件数に対するデータ登録件数

回答館の多くでは、受け付けたレファレンス事例のうち、レファ協へ登録される事例データは限定されており、レファレンス受付とデータ登録の間の件数上の相互の連関は低い。

このことから、レファレンス受付件数の多寡が、レファ協へのデータ登録がなされない主たる要因であるとの判断はしがたいと考える。

### 3.2 「データ登録件数」と「レファレンス記録件数」

レファ協へのデータ登録に際して、レファレンス事例の記録があれば、データ入力の作業がスムーズにできると想定される。そこで、記録がどの程度データ登録へ移行されているのか、記録が多ければデータ登録も多いのかについて、「データ登録件数」と「レファレンス記録件数」の比較をおこなって確認した(図11)。

「レファレンス記録件数」が多い館ほど「データ登録件数」が多いと仮定したが、図からはそのような傾向はみられない。全体として値は広く分布しており、記録件数と登録件数の間にほとんど相関はみられない。 $(r = -0.004, p=0.927)$  なお、図の斜線上にある数件のプロット値は、すべての記録をレファ協にデータ登録している館である。

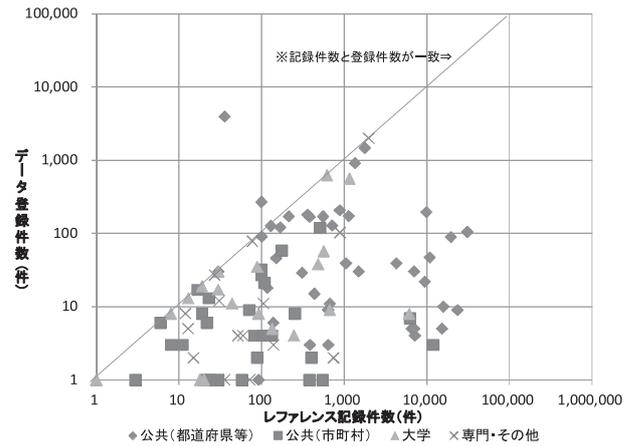


図11 レファレンス記録件数に対するデータ登録件数

このようにレファレンス事例の記録があっても、必ずしもデータ登録がなされるわけではなく、レファレンス記録の件数がデータ登録の件数に大きく関係しているとはいえないことがわかる。逆に、記録があってもデータ登録件数に十分反映されているとは限らず、参加館によっては作業上の連関が低い状態にあると考えられる。

### 3.3 「データ登録件数」と「職員規模(職員数・担当者数)」

レファ協への「データ登録件数」と、回答があった館の職員規模との関係性についても確認した。まず職員数について示した図12から、参加館には様々な規模の図書館が混在していることがわかる。とくに専門図書館の職員数「1人」の割合の高さは特徴的である。

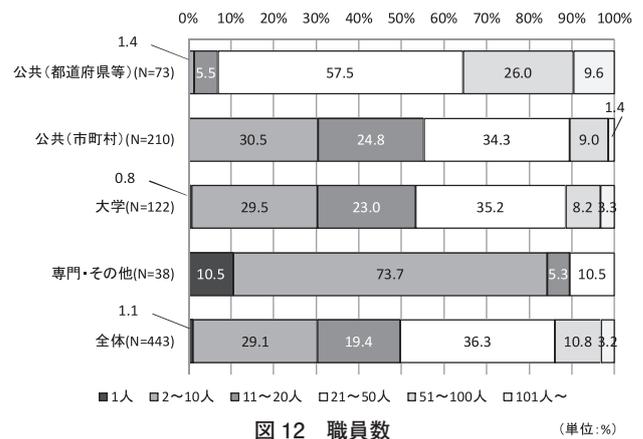


図12 職員数 (単位:%)

次に、図13で「データ登録件数」と「職員数」の項目間の比較を試みたが、この二項目について、ほとんど相関はみられない( $r=0.091, p=0.055$ )。

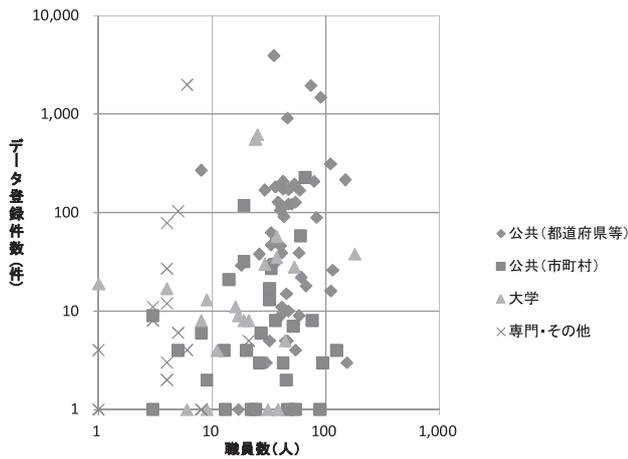


図 13 職員数に対するデータ登録件数

職員数の多い館ほどデータ登録件数が多いわけではなく、職員数が少なければ登録件数が少ないわけでもない。図書館の規模（職員数）の違いが、レファ協へのデータ登録がなされないことの直接的な原因であるとはいえない。

また、「データ登録件数」とレファ協の「担当者数（設問「レファ協の担当者は決まっていますか」（回答合計 260 館））」との対比もおこなった。データ登録をおこなう担当者の人数が多ければデータ登録の件数も多くなると仮定し、担当者の人数と登録件数を図 14 にした。

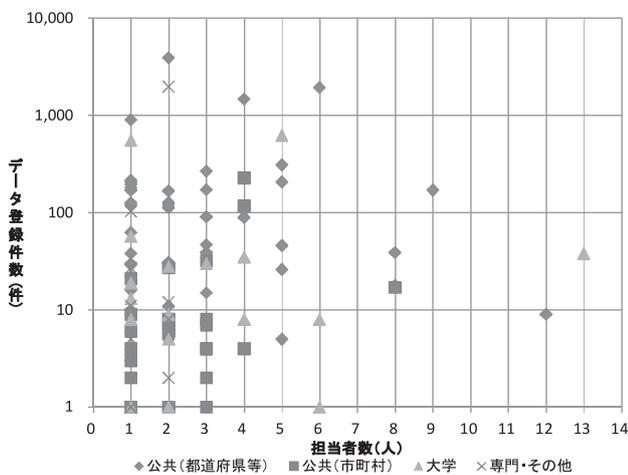


図 14 担当者数に対するデータ登録件数

しかし、図からデータ登録件数と担当者数の有意な関連は認められない ( $r=0.096$ ,  $p<0.05$ )。レファ協担当者の人数がデータ登録の件数に及ぼす影響は低く、担当者の配置人数によって、回答館（参加館）におけるデータ登録が左右されているとはいえない。

### 3.4 「レファレンス記録件数」と「レファレンス受付件数」

「データ登録件数」と「レファレンス受付件数」および「レ

ファレンス記録件数」、さらに「職員規模」についてそれぞれの項目を対比してみたが、有意な相関はみられず、いずれもレファ協へのデータ登録がなされない原因と断定することはできなかった。

その一方で、レファレンス事例や記録の数に比べてデータ登録（件数）は限られ、記録があっても登録に結びついていない館が多く存在していることがわかった。

また記録については、2.2.3 のとおり一部のレファレンス事例（受付件数）しか記録されていないことから、そこには「記録する事例を選ぶ」という参加館（担当者）のなんらかの判断（扱い）がおこなわれていると推測できる。

そこで各館が受け付けたレファレンス事例（受付件数）のうち、どの程度が記録されているのかを知るために、「レファレンス受付件数」と「レファレンス記録件数」について図 15 で比較してみた。

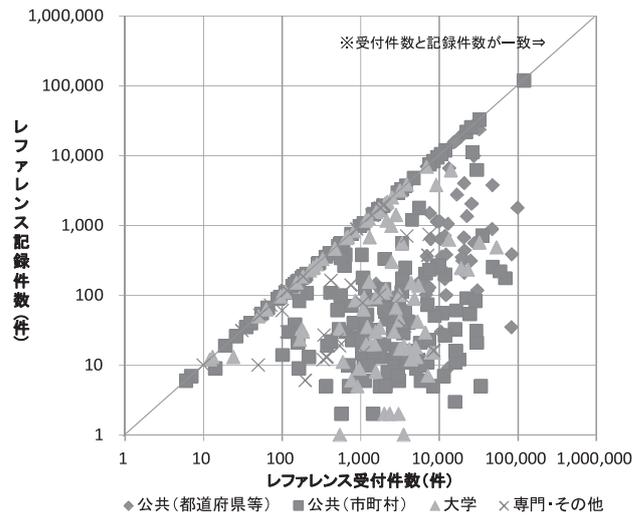


図 15 レファレンス受付件数に対するレファレンス記録件数

「レファレンス受付件数」が多い館は「レファレンス記録件数」も多いことが考えられるが、図のとおり両者の間に相関が認められた ( $r=0.505$ ,  $p<0.05$ )。しかしこの相関は高いものではなく、受け付けた事例をそのまま記録している館（図の斜線上のプロット値）とそうでない館（斜線より下のプロット値）に分かれている。

後者については受付件数に比べて記録件数がかなり低い館も含まれており、記録の扱いが参加館によって異なっていることがわかる。回答があった館の中には「クイックレファレンス等の簡単な質問は記録しない」というように、記録するレファレンス事例を選択する館が少なからず存在している。

ここで注目したいのは、レファレンス受付件数や記録件数より、実際にレファ協のデータとして登録される件

数が少なく、しかもレファレンス受付件数と記録件数の相関に比べ、両者と登録件数の連関が極めて小さいことである。これは参加館におけるレファレンス受付および記録の作業がレファ協への登録作業にあまり繋がっていないことを示唆している。

これらの分析からデータ登録に関する問題は、レファ協へのデータ登録が選択的で限定的であるという点と、レファレンス受付・記録と、データ登録相互の関係性(相関)の低さから、レファ協へのデータ登録が各館の業務として明確に位置づけられていない可能性があるという点である。

#### 4. レファ協への事例登録における問題

参加館アンケートの分析と考察から、レファ協へ登録されるデータは限られ、受付と記録の件数に比べてこれらと登録件数の間の関係性(相関)が低いという問題が認められた。さらにこの問題と参加館におけるレファ協へのデータ登録に対する業務上の位置づけが曖昧であることとの関連が察知された。これらの問題が参加館(担当者)の意識の上でも、データ登録がなされない原因として認識されているのか？

そこで参加館アンケートの「登録を妨げている要因」の集計結果を用いて、この点について検証した。

##### 4.1 「登録を妨げているもの(要因)」

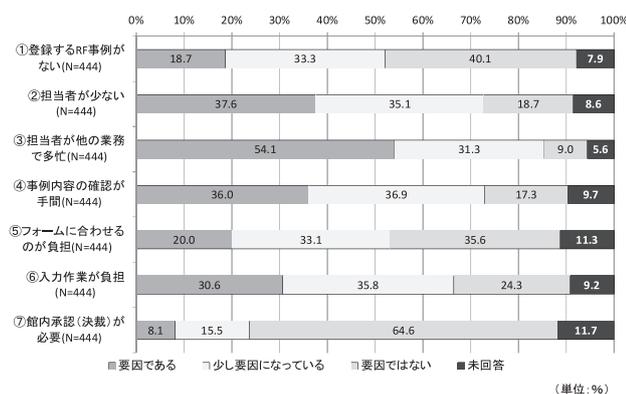


図 16 レファ協へのデータ登録を妨げている要因

アンケートの設問「レファ協へのレファレンス事例の登録にあたって、障害(問題)になっているものがあるでしょうか？(登録を妨げている要因)」の集計結果を図16に示した。

この設問の項目は7つあり、各項目について、データ登録を妨げている「要因である」との回答の割合が高い順で取り出してみた。

最も高いのが「③担当者が他の業務で多忙」54.1% (240

館)、次いで「②担当者(職員)が少ない」37.6% (167館)と「④(データ登録に先立つ)事例内容の確認が手間」が36.0% (160館)でほぼ同程度、さらに「⑥(データの)入力作業が負担」30.6% (136館)が続き、「⑤(データをレファ協の入力)フォームに合わせる作業が負担」20.0% (89館)と「①登録する(ような)レファレンス事例がない」18.7% (83館)となっている。各々の項目の「要因である」に「少し要因になっている」を合わせても、ほぼ同等の結果がみられる。

結果全体をとおして、参加館(担当者)における職員数の少なさ等の忙しいという意識がデータ登録を妨げる大きな要因であることがよみとれる。

これらのうち、「④事例内容の確認が手間」「⑥入力作業が負担」を要因とする回答には、レファ協へのデータ登録に対する作業への負担等、単なる物理的な忙しさとは異なる要素との関連がみられる。

一方、「③担当者が他の業務で多忙」を要因とする回答は、その参加館(担当者)において「レファ協」へのデータ登録が意識されておらず、登録への取り組みが業務として明確には位置づけられていないことを明示している。

また、「①登録する(ような)レファレンス事例がない」との回答には、レファレンス事例があってもそれをレファ協のデータとしては登録しないならかの判断の存在がうかがえる。

この項目への「要因である」との回答は7項目中6番目であり、データ登録を妨げる大きな要因として意識されているとはいえない。しかし、この回答には「レファ協」へのデータとして登録すべきレファレンス事例で「あるのか・ないのか」、レファレンス記録における事例の選択に共通した、担当者もしくは当該館によるレファレンス事例を選択しようとする判断・選別への意識との関連性が類推される。

このように「レファ協」へのデータ登録を妨げている要因として、参加館(担当者)における、業務の繁忙さおよびデータ登録にあたっての作業への負担が大きな要素であるといえる。

ただし、これらとは別に、参加館においてデータ登録が業務として明確に位置づけられていないこと、また担当者(図書館)の事例を選択しようとする判断・選別への意識の存在が、データ登録を妨げる要因と関連していることが推測される。

##### 4.2 レファ協の業務への利用(頻度)

レファ協へのデータ登録を妨げている要因のひとつと

して、参加館におけるデータ登録の業務上での位置づけとの関連性がみられた。この点について、参加館アンケートの「レファ協のデータベースの業務への活用について」から、参加館におけるレファ協の業務・サービスへの利用について確認した。

集計結果をまとめた図 17 では、「ほとんど見ない」、「月に数回見ている」、「月に1回見ている」への回答の割合が大きく、利用頻度の低い回答が全体の70%以上を占めている(回答館合計443館)。各館におけるレファ協の業務・サービスへの活用は少ない。

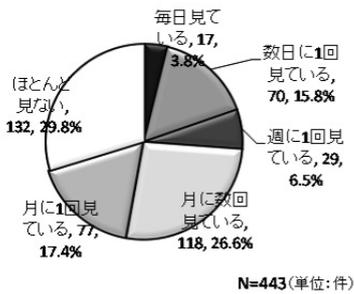


図 17 レファ協の業務での利用

これはレファ協へのデータ登録業務と直接関係するものではないが、参加館においてレファ協が積極的に活用されていない状況を示すものである。

#### 4.3 「登録するようなレファレンス事例がない」

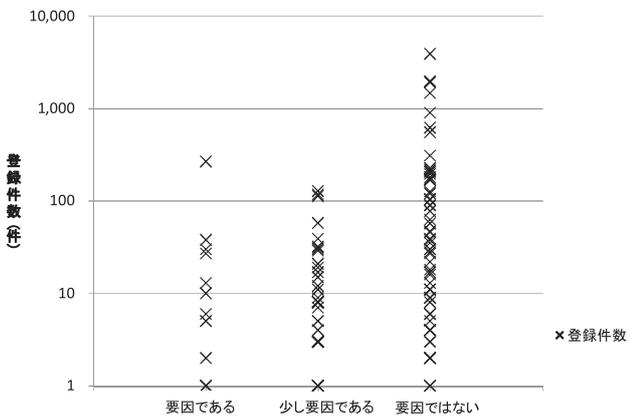


図 18 「登録するようなRF事例がない」と登録件数

最後に、事例の選別・判断という意識が、データ登録にどのような影響を与えているのかをみるために、4.1の「①登録する(ような)レファレンス事例がない」への回答結果と「データ登録件数」の項目間で比較をおこなった。図 18 は「登録するレファレンス事例がない」ことがデータ登録を妨げている要因であるとする館とそうでない館の登録件数を比べたものである。

図をみると「要因である」と答えた館は、「要因ではない」と答えた館よりも比較的登録件数が少ない。また、「要因である」と答えた館の登録件数は「0件」が多い(図示省略)。

このように「登録する(ような)レファレンス事例がない」ことがデータ登録を妨げる要因としている館は、データ登録の件数が少ない傾向にある。自館で受け付けたレファレンス事例に対して当該館が「レファ協」に登録すべきではないと判断する場合には、データ登録がおこなわれにくいという傾向が認められる。登録すべき対象ではないというレファレンス事例に対する判断・選別への意識が、データの登録を抑える要素のひとつであることが考えられ、さらにスコープを絞った分析が必要である。

また、「登録する(ような)レファレンス事例がない」の回答とレファレンス受付件数を対比し、図 19 に表した。図では「要因である」館と「要因ではない」館のレファレンス受付件数は、ともに「100件」以上の範囲を中心に、その値が広く分布している。

この図にみられるように、「登録する(ような)レファレンス事例がない」との回答館にも一定数のレファレンス事例が存在していることが確認できる。しかし当該館では、レファ協には「登録する(ような)レファレンス事例はない」と回答していることから、データ登録以前にレファレンス事例を選択しようとする図書館(員)の意識が働いていることが推測できる。

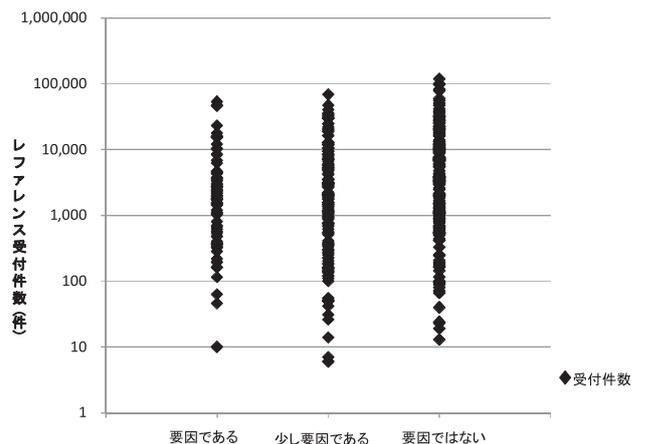


図 19 「登録する(ような)RF事例がない」とレファレンス受付件数

事例に対する選別への意識は、レファレンス記録、さらにはレファレンス事例の受け付けにおける、なにをもってその対象とするのかという判断(意識)にも通じる。

この事例選択への意識については、参加館の担当者にヒアリング等で確認する必要もあるが、「クイックレファ

レンス等の軽微な質問はレファ協へのデータに相応しくない」とか、「この程度の回答でレファ協に載せるのは避けたい」、あるいは「受け付けた事例をなんでもデータとして登録すべきではない」といった、レファ協へのデータ登録に対する担当者（図書館）が持つ遠慮や理由づけ等のある種のネガティブな意識（感覚・志向）が含まれていることが考えられる。

## 結論

本稿では、レファレンス事例データベースの協同構築事業における、レファレンス事例データ登録の現状と問題点について、レファ協を対象にして、参加館アンケートの結果に基づく分析と考察をおこなった。その要点は次の三点である。

一、参加館のレファ協へのレファレンス事例データの登録は少なく、レファレンス事例や記録はあるが、大多数の参加館はそれらをデータ登録していないという現状がある。

二、データ登録と、レファレンス受付、レファレンス記録との間に高い相関はなく、データ登録がなされない原因は見出せない。しかしレファ協へのデータ登録は限定されており、受付件数と記録件数の関係に比べて、両者と登録件数の関係性（相関）が低いため、レファ協へのデータ登録が業務上で明確に位置づけられていない可能性がある。

三、データ登録を妨げている要因として、(1) 参加館における業務の繁忙さやデータ登録にあたっての作業上の負担が大きな要素だとみられる。また、(2) 各館におけるデータ登録に対する業務上での位置づけ、(3) 担当者（図書館）の登録すべき事例を選択しようとする意識、との関連性が推測できる。なお、事例選択への意識には、登録すべきではない事例を峻別しようとする一種のネガティブな意識（感覚・志向）の存在が推測される。

以上、レファ協へのデータ登録に関する一連の分析と考察から、登録を妨げる要因として、業務の繁忙さやデータ登録上の負担とともに、これらとは別に、業務上でのデータ登録の位置づけ、および事例選択への意識について、認識することができたことは重要である。

この研究では、データ登録に関わる現状と問題点の把握とともに、その認識に基づくデータ登録の促進も目指している。業務の忙しさ等の物理的な要因の他に、データ登録を妨げる要因として、業務上での登録の位置づけ

や事例選択への意識に注目し、検討することは、レファ協へのデータ登録を促進するひとつの手がかりに繋がることが期待される。

ただし、これらの検討には、各館の情報サービス業務におけるレファ協へのデータ登録の体制と、その業務に携わる担当者個人の登録に対する意識を中心にして、さらに踏み込んだ実態の把握が必要である。とりわけレファレンス事例の選択への意識については、担当者個人のどのような意識がレファレンス事例の選択に繋がっているのか、「データ登録しない」という判断をどういった意識が支えているのか、具体的な検証を重ねることが今後の課題である。

今回の分析と考察によって得られた認識をふまえて、レファ協担当者を対象とする意識調査の実施と分析、担当者研修会における研修プログラムの効果の測定等をおこない、さらなる検討を進める予定である。

レファ協へのデータ登録についての考察を軸に、レファレンス事例データベースの協同構築事業におけるデータ登録の実態について検討する意義は大きいと考える。

## 謝辞

最後に、本稿の執筆にあたってご指導を賜った筑波大学大学院教授植松貞夫先生、そして様々なご指摘とご助言を頂戴した皆様、レファレンス協同データベース参加館各位、作業上、多大なご協力をいただいた国立国会図書館・関西館図書館協力課の方々に深謝いたします。

## 注

- 1) 次の文献によると「貸出は、1960年代後半から日本の図書館サービスの柱の一つと位置づけられてきた。(以下略)」という記述がある。  
日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会編『図書館ハンドブック第6版補訂版』日本図書館協会、2010、p.70.
- 2) 例えば、「これからの図書館像 - 地域を支える情報拠点をめざして - (報告)」文部科学省生涯学習政策局これからの図書館検討協力者会議、2006.3、p.12-15.  
[http://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/286794/www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/18/04/06032701.htm](http://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/286794/www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm). (参照 2012.12.2) に「レファレンスサービスの充実と利用」「課題解決支援機能の充実」として言及されている。
- 3) QuestionPoint については次の文献を参考とした。  
齋藤泰則『利用者志向のレファレンスサービス その

- 原理と方法』勉誠出版, 2009, p.89-90.
- 4) 谷本達哉, 兼松芳之「図書館の情報サービスが持つ可能性: 国立国会図書館レファレンス協同データベース事業, その軌跡と展開」『図書館界』64(2), 2012.7, p.142-153.
  - 5) このデータベースについては次の資料が参考となる。  
国立国会図書館「レファレンス協同データベース事業実施要項」  
[http://www.ndl.go.jp/jp/library/collabo-ref\\_guide.pdf](http://www.ndl.go.jp/jp/library/collabo-ref_guide.pdf)  
(参照 2013.3.12)
  - 6) レファ協のデータは、全データの約9割が「レファレンス事例」で占められている。
  - 7) レファレンス協同データベースの事業内容は以下に掲載されている。  
国立国会図書館「レファレンス協同データベース『事業のページ』」  
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/index.html>. (参照 2013.3.12)
  - 8) 国立国会図書館「レファレンス協同データベース事業累積統計 (平成24年12月末現在)」  
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/stats\\_201212.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/stats_201212.pdf). (参照 2013.1.13)
  - 9) レファレンス協同データベースについて、「レファレンス事例集」および「ナレッジマネジメント (SECIプロセス)」との関連からの貴重な研究が次の文献に纏められている。  
山崎久道『情報サービス論 現代図書館情報学シリーズ5』樹村房, 2012. このうちの「第8章 各種情報資源の特徴と利用法 3. 情報サービスにおける各種情報資源の利用法 (6) レファレンス事例集 (執筆分担: 大庭一郎)」(同書のp.197-201)。
  - 10) 国立国会図書館「レファレンス協同データベース『第8回レファレンス協同データベース事業フォーラム・配布資料』」[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/forum\\_8.html](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/forum_8.html).  
(参照 2013.3.12)

(平成25年3月27日受付)

(平成25年8月21日採録)