

業務分析

インターネット時代のレファレンス

—神奈川県立図書館レファレンス調査の分析を中心に—

芳賀 こそえ

はじめに

インターネットの普及によりネットワーク上に溢れた膨大な情報の中から、検索エンジンを使って、比較的容易に必要な情報を引き出す事が可能となっている。

レファレンスサービスにおいてもインターネットは、必要不可欠のツールとなっており、そのサービスのあり方にも少なからず影響を与えていると考えられる。

そこで、当館のレファレンス業務においてインターネットがどの程度利用されているのかアンケート調査を行い、分析を行った。

分析結果を元に今後のレファレンスサービスのあり方について考えてみたい。

1 レファレンス調査の実施及び分析方法

1.1 調査の概要

- 目的：当館のレファレンスにおけるインターネットの使用状況等について具体的に把握し、今後のレファレンスサービスのあり方について考察する。
- 対象：調査相談室、視聴覚資料室、新聞・雑誌室、かながわ資料室、協力室で受け付けたレファレンス
- 期間：平成22年8月13日～8月31日（休館日を除く16日間）
*協力室については、サンプル数が少なかったため、9月8日までのレファレンスも含めた。
- 調査方法：調査票（本稿末尾に掲載）に記入。

○調査種別：調査の種類を次のように分けて、分析を行った。¹⁾

ア 所蔵・所在調査

特定の資料について、自館で所蔵しているかどうかの調査
と自館以外の機関で所蔵しているかどうかの調査

イ 書誌的事項調査

特定の資料のタイトル・編著者名・発行所・刊行年等の調査

ウ 文献紹介

あるテーマについての資料の紹介

エ 事実調査

ある事実についての調査

オ 映像資料に関する調査

カ 録音資料に関する調査

キ 楽譜に関する調査

ク その他

ア～キに該当しない調査

○調査項目の概要：

ア 検索したツール

次の①～③の項目についてA～Lの検索ツールより該当するものを選択する。

①最初に検索したツール²⁾

最初に検索した理由も記入する。

②検索したツールすべて

検索したツールは、すべて選択する。

③有効だったツール

回答に直接結びつくものだけでなく、回答までのプロセスの中で、有効だったツールも含める。

<検索ツール>

A. 図書資料 B. 新聞・雑誌 C. 視聴覚資料

D. CD-ROM・DVD-ROM E. サーチエンジン

- F. 所蔵目録等 H. 外部データベース I. 販売目録等
 J. レファレンス事例 K. 調べ方案内
 L. 上記以外のツール

* 検索ツールの詳細は、本稿末尾の調査票を参照。

イ 回答の際、利用者にした情報源

インターネット上の情報・外部データベース・CD-ROM・DVD-ROM・図書・新聞・雑誌・視聴覚資料の中から該当するものを選択する。

ウ 情報探索支援

利用者自身が検索できるように、紹介したインターネット上のサイトがあれば、サイト名等を記入する。

1.2 分析対象件数と分析方法

分析対象の総件数は、365 件であり、その内訳は、表1～表3のとおりである。

所蔵・所在調査と書誌的事項調査については、図1・2³⁾のとおり、図書館のOPAC⁴⁾を使った検索が中心となっており、当館で未所蔵の資料については、他館のOPAC⁴⁾も検索して、案内を行っている。

表1 分野別受付件数

	人文科学	社会科学	自然科学・ 理工学	文学・芸術・ 語学	計
調査相談室	67	54	18	63	202
新聞・雑誌室	25	17	6	10	58
かながわ資料室	14	6	1	2	23
協力室	2	1	0	6	9
視聴覚資料室	0	0	0	73	73
計	108	78	25	154	365

表2 方法別受付件数

	口頭	電話	文書	F A X	メール	計
調査相談室	108	88	2	1	3	202
新聞・雑誌室	42	15	0	0	1	58
かながわ資料室	16	6	0	0	1	23
協力室	3	4	0	1	1	9
視聴覚資料室	53	20	0	0	0	73
計	222	133	2	2	6	365

表3 調査種別受付件数

	所蔵・ 所在調査	書誌的 事項調査	文献紹介	事実調査	その他	計
調査相談室	91	2	72	35	2	202
新聞・雑誌室	40	1	15	1	1	58
かながわ資料室	8	0	12	3	0	23
協力室	0	0	8	1	0	9
計	139	3	107	40	3	292
	映像資料	録音資料	楽譜	事実調査	その他	計
視聴覚資料室	21	47	4	1	0	73

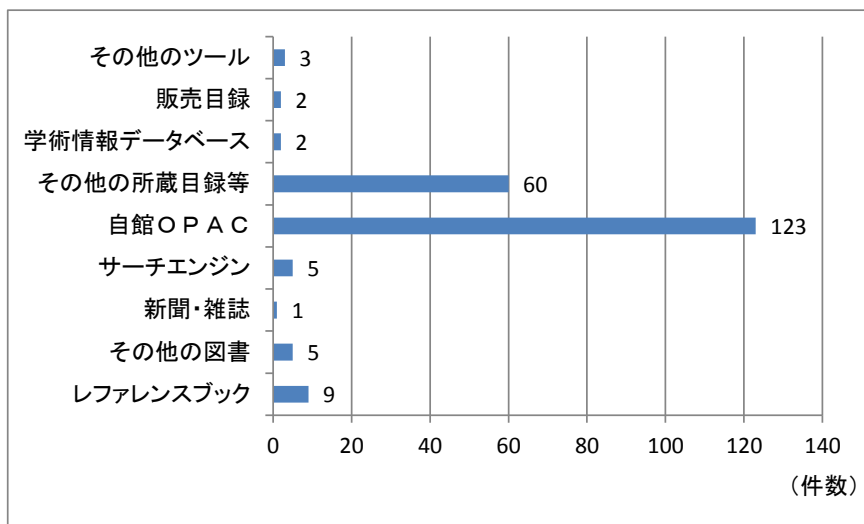


図1 検索したツールすべて（所蔵・所在調査 全室）

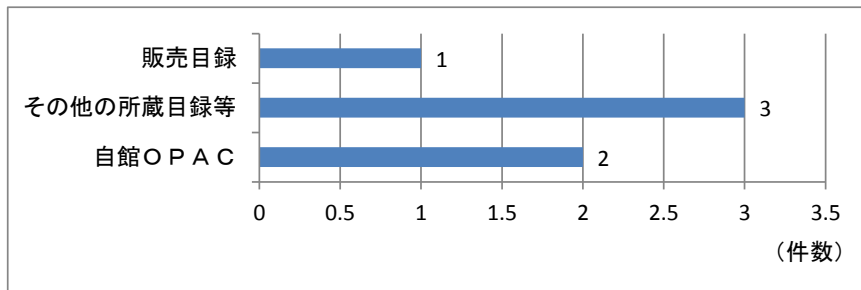


図2 検索したツールすべて（書誌的事項調査 全室）

文献調査と事実調査については、図書館のOPAC等の検索だけでは、回答できないものがほとんどであるため、どのような検索ツールと情報源により調査、回答を行っているのか詳細な分析が必要である。また、当館では、新聞・雑誌室（新聞・雑誌に関わる事項）、かながわ資料室（神奈川県域に関する事項）、視聴覚資料室（視聴覚資料に関わる事項）、協力室（県内市町村図書館等からの依頼による事項）、調査相談室（その他の全般的事項）というようにレファレンスの受付窓口が分かれているため、各室の役割や扱っている資料の特徴が使用する検索ツールに現れていると推測される。そこで、本稿の2.1から2.5では、文献調査と事実調査について各室別の分析を行う。

その他の調査については3件のみであり、資料の調べ方や他館の利用方法、CD-ROM等に関する質問に回答したものである。資料の調べ方については、本稿の2.7で分析を行う。

2 レファレンス調査の分析結果

2.1 調査相談室

所蔵・所在調査が91件（45%）、書誌的事項調査が2件（1%）、文献紹介が72件（36%）、事実調査が35件（17%）、その他が2件（1%）である（表3）。

2.1.1 事実調査

最初に検索したツールは、レファレンスブックが最も多く、19件で事実調査全体の54%⁵⁾を占めている。これは、質問内容から調査すべき資料を司書として判断しており、レファレンスブックに掲載されている情報に対する信頼度も高いためと言える。次に多いのが自館OPACの9件(全体の26%)であり、サーチエンジンは2件(全体の6%)となっており、意外と少ない(図3)。(サーチエンジンを最初に検索した理由については、本稿の2.6で分析する。)

ただし、2番目以降に検索したものも含めると、サーチエンジンは、15件(全体の43%)となり、レファレンスブック等で情報が見つからない場合は、サーチエンジンを使って検索している事がわかる(図4)。その内、検索結果が有効であったものは、8件(全体の23%)であり、サーチエンジンを使った事例の半数ではあるが、回答までのプロセスの中で、何らかのヒントが得られた事がわかる。

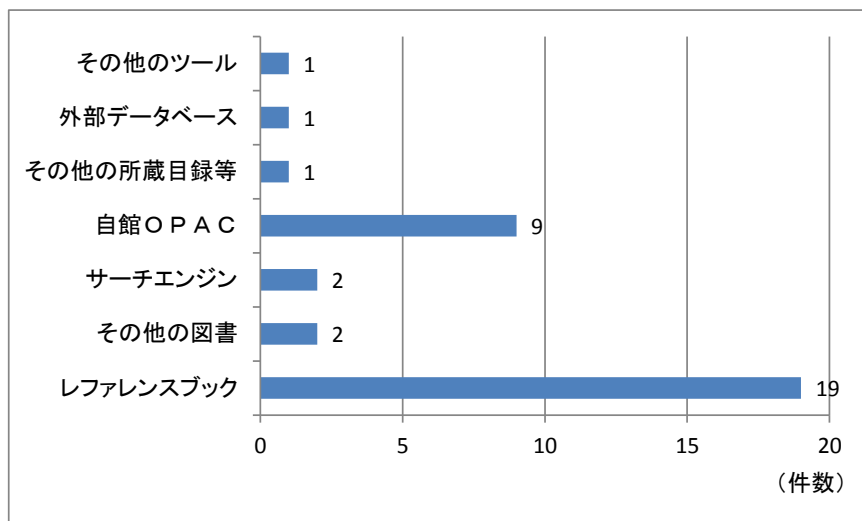


図3 最初に検索したツール (事実調査 調査相談室)

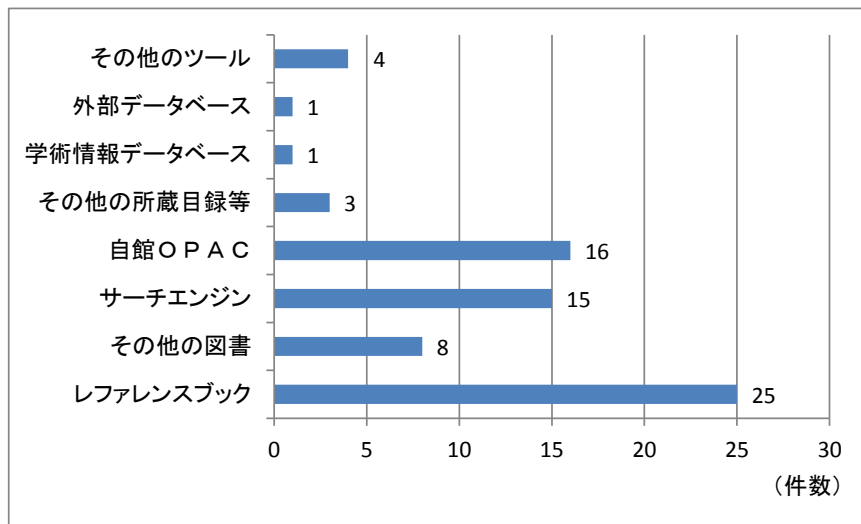


図4 検索したツールすべて（事実調査 調査相談室）

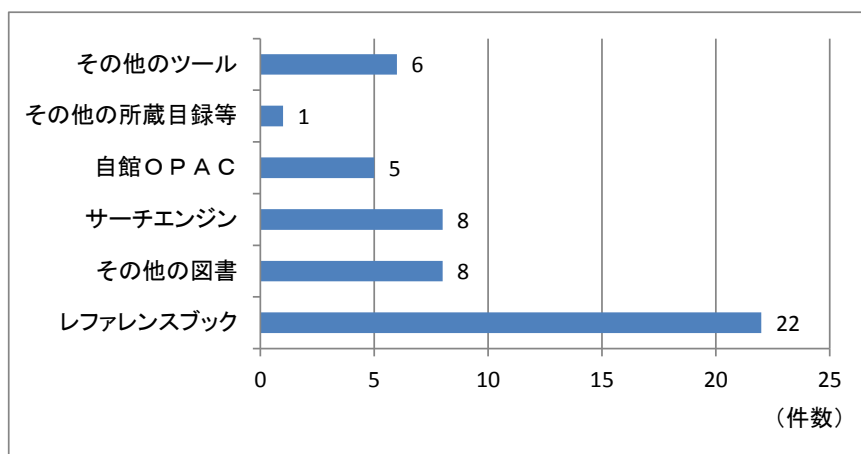


図5 有効だったツール（事実調査 調査相談室）

事実調査の中には人物の経歴に関する調査もあるが、レファレンスブックだけでなく、自館作成ツールの一つである伝記資料索引を検索している

事例が5件あった。伝記資料索引とは、当館所蔵の図書の中にある人物の情報が一定程度含まれている場合、その人物の名前を個人件名に入力するものである。この事により職員のレファレンスに要する時間が短縮されるだけでなく、利用者にとっても当館OPACから求める人物の情報を含む図書を探す事ができるため、大変有効なツールである。

回答する際の情報源を図書とするものは、25件（全体の71%）となっており、図書を使って回答するものが圧倒的に多い事がわかる（図6）。

インターネット上の情報を回答する際の情報源としたものは、7件（全体の20%）となっている。インターネット上の情報源で回答した事例を見ると、ある機関の基本的な情報を尋ねられ、該当機関のホームページを確認して案内したものが2件あった。統計に関するものでは、私立中学・高校併設校の数についての問合せがあり、当館所蔵の教育関係の統計資料等を確認したが、数値が確認できなかったため、関係団体のホームページアドレスなどを参考までに案内している。この他の事例でも発信元が信頼できるインターネット情報源があれば、必要に応じてそのサイトを案内している。

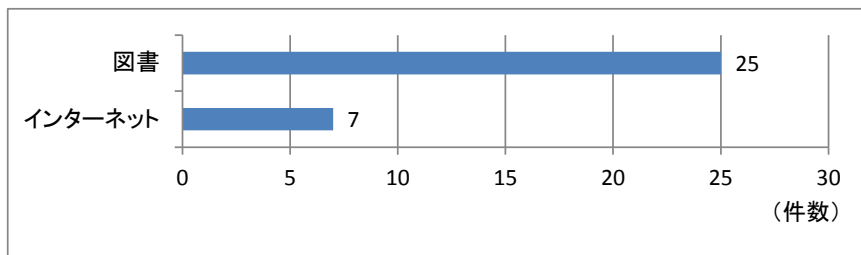


図6 回答の情報源（事実調査 調査相談室）

2.1.2 文献紹介

最初に検索したツールは、自館OPACが、圧倒的に多く、58件（全体の81%）となっており、2番目に多いのは、レファレンスブックの8件（全体の11%）である。3番目は、その他の所蔵目録等の4件（全体の6%）であるが、図書の邦題名を確認するため、国立情報学研究所のNACSI

S - w e b c a t⁶⁾で検索した事例と大分県の地域資料に関する質問に対し、大分県立図書館のO P A Cを検索した事例である。最初にサーチエンジンを使った事例は、文献紹介でも少なく、2件(全体の3%)である(図7)。

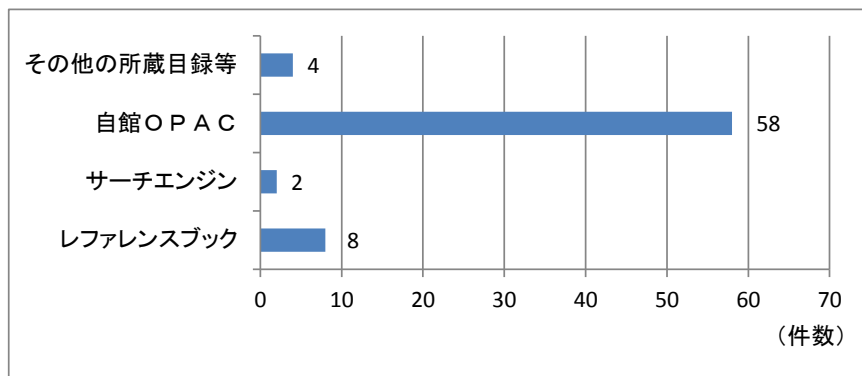


図7 最初に検索したツール(文献紹介 調査相談室)

2番目以降に検索したツールも含めた場合、自館O P A Cが68件(全体の94%)、レファレンスブックが23件(全体の32%)、その他の所蔵目録等が22件(全体の31%)、その他の図書が19件(全体の26%)となっている。サーチエンジンについても、18件(全体の25%)あり、事実調査ほどではないが、調査の過程において検索する割合が高くなっている(図8)。学術情報データベースについては、11件(全体の15%)あり(図8)、国立情報学研究所のG e N i i⁷⁾よりW e b c a t P l u s⁸⁾またはC i N i i⁹⁾を検索した事例である。あるテーマに関する文献を探すという文献紹介において、キーワードで図書の内容や論文をまとめて検索できるこれらのデータベースを使う事は経験上からも多いと言える。特にC i N i iでヒットした雑誌記事の中にはデジタルで本文が閲覧できるものもあり、大変便利なツールである。

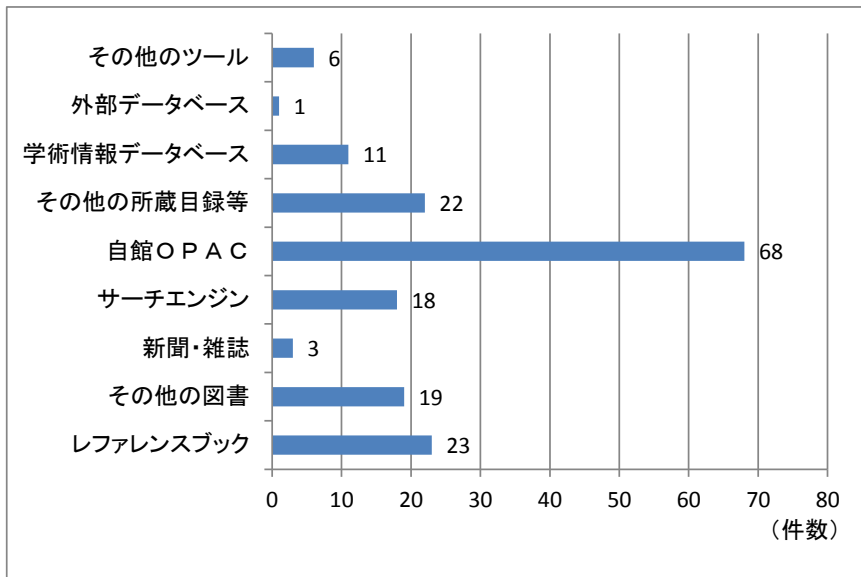


図8 検索したツールすべて (文献紹介 調査相談室)

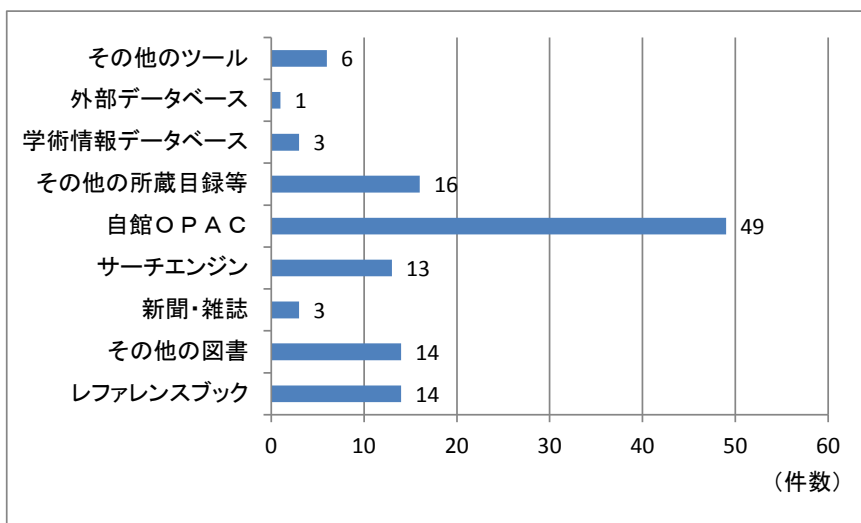


図9 有効だったツール (文献紹介 調査相談室)

有効だったツールを見てみると、レファレンスブックが 14 件（全体の 19%）、その他の図書が 14 件（全体の 19%）、サーチエンジンが 13 件（全体の 18%）である（図 9）。サーチエンジンも印刷媒体のレファレンスツールと数値的には、ほぼ同じ割合で、有効なツールになっている事がわかる。

一方、回答する際の情報源では、図書が 59 件（全体の 82%）、インターネット上の情報が 12 件（全体の 17%）となっている（図 10）。インターネット上の情報を情報源とした事例を見ると、他県の地域資料等、当館未所蔵の資料について、他館 O P A C で検索して回答した事例が多い。この他に、当館所蔵の図書では情報が古く、インターネット上の美術館のデータベースを参考までに紹介した事例や図書の取次店のホームページで紹介されていた教育関係の図書目録を案内した事例が 1 件ずつあった。

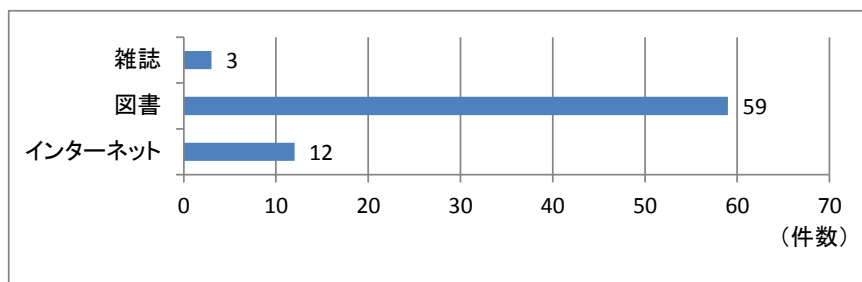


図 10 回答の情報源（文献紹介 調査相談室）

2.2 新聞・雑誌室

所蔵・所在調査が 40 件（69%）、書誌的事項調査が 1 件（2%）、文献紹介が 15 件（26%）、事実調査が 1 件（2%）、その他が 1 件（2%）であり、所蔵・所在調査の割合が高い（表 3）。

2.2.1 事実調査

ある新聞の連載記事に取り上げられている人物を確認する事例が 1 件のみあり、日付がわかっていたので、直接新聞にあたって回答している。

2.2.2 文献紹介

検索したツールをすべて見てみると、その他の所蔵目録等が10件(全体の67%)で最も件数が多い事がわかる(図11)。これは、国立国会図書館の雑誌記事索引を検索する事例が5件(全体の33%)含まれているためである。この他に雑誌記事が検索できるデータベースとして国立情報学研究所のC i N i iを検索しており、図11では学術情報データベースの3件(全体の20%)がこれに該当する。本文を閲覧できる雑誌記事も含まれているため、国立国会図書館の雑誌記事索引よりも国立情報学研究所のC i N i iを検索する事例の方が多いと予想していたが、意外な結果であった。新聞・雑誌室の窓口の担当者に確認したところ、この調査期間に限らず、国立国会図書館の雑誌記事索引を検索する事が多く、さらに詳細な調査が必要な場合に国立情報学研究所のC i N i iを検索するとの事であった。

雑誌記事を検索するためのデータベースは便利であるが、採録の対象となっていない雑誌や記事もあり、すべての雑誌記事が検索できるわけではない。具体的な事例を見てみると、「『プレジデント』(プレジデント社)に掲載されたガダルカナルの特集が見たい。1986年くらいの発行だと思う。」という問い合わせについては、当館で契約している有料の外部データベースでは、まだ採録されていない年であったため、直接書庫に行き、背表紙を調査して、1986年2月号に「『ガダルカナル』の教訓」という特集があることを確認している。

有料の外部データベースを検索した事例については、6件(全体の40%)あり(図11)、その内の5件が新聞記事に関する事例であった。新聞記事の掲載年月日が確定しているものについては、直接紙面を確認した例もあった。

回答の際、利用者に示した情報源が、インターネット上の情報であった事例は、4件(全体の27%)であり、1件は当館未所蔵の雑誌の論文を国立国会図書館の雑誌記事索引や国立情報学研究所のC i N i iで検索して、案内した事例である。もう1件は、ある洋雑誌に掲載されている記事に関する問い合わせで、該当の洋雑誌のホームページから記事を探して、利用

者に案内した事例である。残りの2件は、当館に未所蔵の資料について他館のOPACの検索結果により回答した事例である。

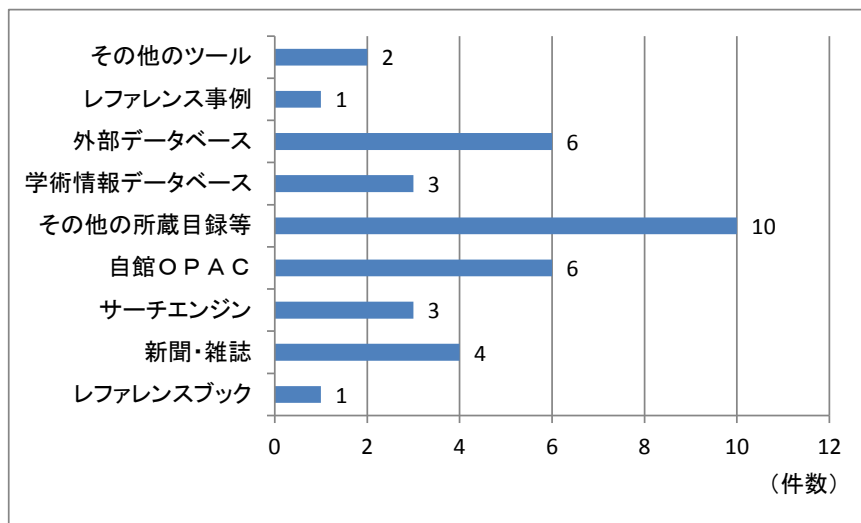


図 11 検索したツールすべて（文献紹介 新聞・雑誌室）

2.3 かながわ資料室

所蔵・所在調査は、8件（35%）、文献紹介は、12件（52%）、事実調査は、3件（13%）であり、文献紹介が半分以上を占めている（表3）。

2.3.1 事実調査

新聞記事で過去の高校野球の試合結果を確認するものと、開港期に領事館だった神奈川区の寺について地名辞典で確認する事例が1件ずつあった。さらに国立国会図書館のレファレンス協同データベース¹⁰⁾を検索して、有効だった事例が1件あったので、見てみると、「戦争中、金沢区にあった第一海軍技術廠支廠の見取図か図面を探している。戦後払い下げられて横浜市大や金沢中学、東京車両になっている。どこがどこに払い下げられたかが知りたい。」という問い合わせだった。質問の内容が横浜に関するものであり、横浜市中央図書館が作成した事例がヒットした。この事例の中で紹介されていた資料『名誉の戦死』¹¹⁾の「第四部 横浜市金沢区の戦争

遺跡を歩く」の中のp409に「山田善一「小泉（こずみ）の今昔」『六浦文化研究』第九号（一九九九年）及び同論考で紹介している川島一美作成「海軍航空技術廠支廠復元図」参照¹²⁾とあったため、海軍航空技術廠支廠復元図が掲載されている資料を見つけることができた。

2.3.2 文献紹介

最初に検索するツールとしては、レファレンスブックが2件（全体の17%）、その他の図書が4件（全体の33%）、自館OPACが6件（全体の50%）であり、他室と比較して、その他の図書を最初に検索する割合が高い（図12）。これは、郷土資料の性格上、レファレンスツールが少なく、県内自治体史を中心に直接資料にあたる事が多いためと思われる。

ただし、『神奈川県史』（神奈川県）、『横浜市史』（横浜市）等について、当館OPACの全項目にキーワードを入力して検索し、ヒットした巻を調査するという事例が見られる。これは、『神奈川県自治体史内容目録 2001年9月現在』（地域資料目録・主題別シリーズ 神奈川県立図書館 2001年）を元にして図書の注記に内容が入力されているためである。この目録に掲載されている内容については、ほぼ検索が可能となったため、自館OPACを最初に検索する割合が、以前より高くなっていると推測される。内容を当館OPACで検索する場合、キーワードが同じものでないとヒットしないため、引き続き自治体史の内容を一覧できる冊子体の目録も併せて見る必要があるであろう。

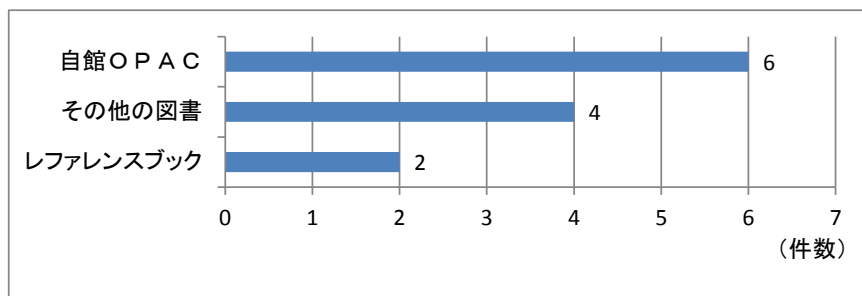


図12 最初に検索したツール（文献紹介 かながわ資料室）

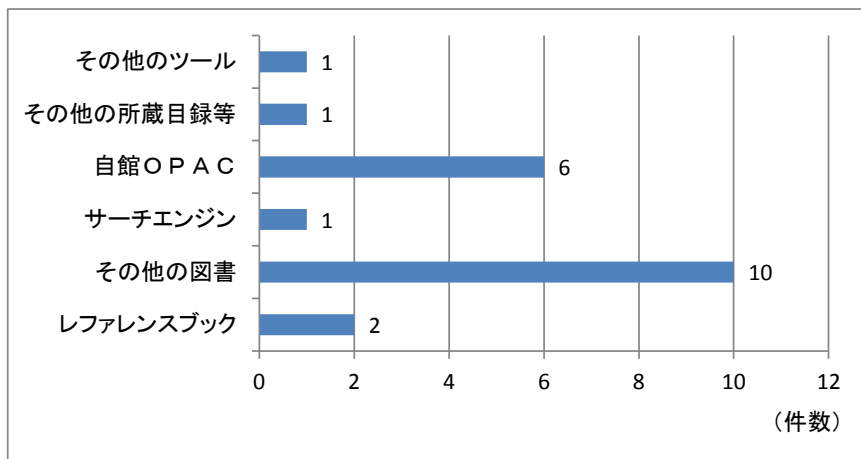


図 13 検索したツールすべて (文献紹介 かながわ資料室)

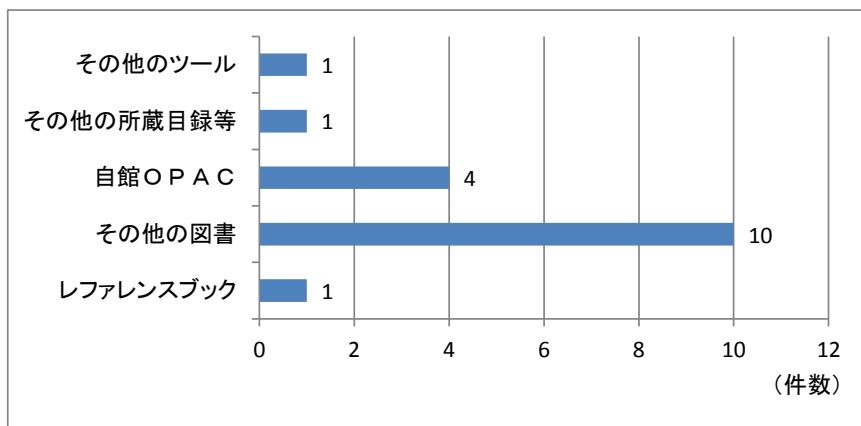


図 14 有効だったツール (文献紹介 かながわ資料室)

検索したツールすべて (図 13)、有効だったツール (図 14) を見ると、いずれもその他の図書が 10 件 (83%) となっており、直接資料にあたって調査することが有効である事がわかる。

地域資料に関する質問は、事実調査のところでは挙げた第一海軍技術廠支

廠に関する事例からもわかるように細かい内容を求められるため、複数の資料にあたる必要があり、時間を要するものも多い。調査時間の短縮や地域資料のコレクションをさらに活かすためには、自館でツールを作成する事が不可欠である。

当館では、神奈川県関係文献情報（以下、K文献と略す）として、神奈川県に関する新聞記事、雑誌及び図書の文献を採録してデータベース化し、当館のOPACで検索できるようにしている。今回の調査においてかながわ資料室でK文献を検索した事例は1件もなかったが、神奈川に関する記事を当館OPACより手軽に検索できるため、利用者自身が既にK文献を検索している場合も多い。ちなみに調査相談室では、利用者がK文献の検索結果のレシートを提示して、資料の所蔵場所を尋ねた事例が2件あった。

事実調査・文献紹介において、回答の情報源として、インターネット上の情報を挙げている事例は1件もなく、図書と新聞を使って回答している。

2.4 協力室

文献紹介が8件（全体の89%）、事実調査が1件（全体の11%）であり、文献紹介の割合が高い（表3）。市町村図書館等で解決できなかったレファレンスの依頼となるため、難易度の高いものが多い。

2.4.1 文献紹介

回答の際、市町村図書館等の職員に提供した情報がインターネット上の情報源であった例は、2件（全体の25%）であった。インターネットを情報源とした例は、「いとしきネリー・グレイ」という曲の歌詞の解説についての問い合わせで、当館所蔵の図書には情報がなく、サーチエンジンで原題「Darling Nelly Gray」で検索すると、英文のサイトがヒットするので、何か情報が得られるかもしれないという意味で参考程度に案内したものである。もう1件は、文献紹介の結果、作品が収録されている資料は見つかったが、当館未所蔵のため、国立国会図書館のホームページより複写サービスを案内した事例である。

2.4.2 事実調査

人物に関する調査であるが、人名事典等では、知りたい内容の記述はないとみて、複数の伝記資料を調査の上、回答をしている。インターネット上のサイトについては、ある外国人のカタカナ表記は、複数あるという例として参考までに案内をしている程度である。

協力室でのレファレンスは、直接利用者に回答するのではなく、調査を依頼してきた市町村図書館等の職員に回答するものであるため、調査の参考程度にインターネット上の情報を案内している事がわかる。

2.5 視聴覚資料室

視聴覚資料室で受けるレファレンスについては、ほとんどが視聴覚資料に関する質問であるため、他室と同じ調査種別で分析することは難しい。そこで、視聴覚資料に関する質問については、録音資料、映像資料、楽譜に分けて分析を行った。

受付件数は、映像資料が21件、録音資料が47件、楽譜が4件である(表3)。1件のみであるが、レファレンスブックを使って、音楽用語を調査した事例があった。これについては、他室と同様、事実調査としてカウントした。

2.5.1 録音資料

ある曲が入っているCDやレコードを探すという事例がほとんどである。最初に検索するツールは、47件すべて当館OPACであった。これは、収録曲のタイトル等がCD等の書誌データの内容に入力されており、当館OPACの所蔵検索の全項目に曲名を入力するだけで、該当のCDやレコードを検索することができるためである。

2番目以降に検索したツールについては、視聴覚資料そのものを見ている事例が5件(全体の11%)ある。これらの事例を見ると、当館OPACの検索結果だけでは、利用者の探している条件に合った録音資料であるか明確ではないので、現物で確認している事がわかる。

サーチエンジンを使った事例は、4件(全体の9%)であり、その内、

サーチエンジンの検索が有効であったものは、2件（全体の4%）であった。有効であった2件の事例を見てみると、1件目は、当館や横浜市立図書館等で未所蔵のCDを販売しているかどうかサーチエンジンからネット上の販売目録で確認した事例である。2件目は、問い合わせの曲名（英語のカタカナ読み）で当館OPACを検索してもヒットしなかったため、サーチエンジンで、同曲名を検索して、日本語訳のタイトルを確認した事例である。

2.5.2 映像資料

最初に検索したツールを見てみると、自館OPACを検索した事例は20件（全体の95%）である。残りの1件は、神奈川県の記事に関する質問で、『神奈川ニュース映画目録』（神奈川県立図書館 1993年）を調べた事例である。

2番目以降に検索したツールを見てみると、サーチエンジンが5件（全体の24%）であり、その内4件については、その映像がビデオ化されているかどうか調べるために、サーチエンジンを使って検索している。

直接、視聴覚資料の現物を見ながら探している事例は、4件（全体の19%）であり、何れもタイトルが不明確で、「こういう映像が入っているものはないか」という問い合わせであった。

2.5.3 楽譜

最初に検索したツールを見てみると、当館OPACを検索する事例が2件（全体の50%）、ある歌謡曲の楽譜が掲載されていないか図書調べた事例とカンタータの曲番号を確認するために、CDの付録の別冊解説書を参照している事例が1件ずつあった。

2.6 サーチエンジンを最初に検索した理由

次にサーチエンジンを最初に検索した理由について、すべての調査種別を含めた分析を行ってみたい。

最初に検索したツールがサーチエンジンであったという事例は全体で10件あり、調査相談室が7件、新聞・雑誌室が2件、かながわ資料室が1

件であった。最初に検索した理由を見ると、質問者からの情報が曖昧で、事項を特定する必要がある場合やレファレンスブックよりサーチエンジンの方が有効であると判断した場合に検索していることがわかる。

例えば、タイトルと著者が不明で、あるラジオ番組で紹介された図書が見たいという事例では、サーチエンジンで検索して、そのラジオ番組のホームページで紹介された図書を確認している。

ある事項についての概要を把握するためにサーチエンジンを検索し、調査の手がかりにしている事例も見られる。例を挙げると、人物についての最低限の情報の確認や、第一海軍技術廠支廠の全体像を把握するためにサーチエンジンを検索している事例などである。

2.7 情報探索支援

情報探索支援についても、すべての調査種別を含めた分析を行った。

利用者自身が検索できるように、紹介したサイトがあれば、サイト名等を調査票に記入するよう指示したが、全体で8件しかなかった。8件のうち、6件が調査相談室で、残りの1件ずつが新聞・雑誌室と視聴覚資料室で受けた事例であった。新聞・雑誌室の事例は、メールで回答したものであり、国立国会図書館の雑誌記事索引や国立情報学研究所のC i N i iを紹介している。視聴覚資料室で受けた事例は、当館OPACのボタン式の検索方法を案内した事例であるが、キーボードに慣れていない方への情報探索支援として件数に含めた。調査相談室で受けた6件の内、3件が中高生のレポート課題に関するものであったため、自身で調査が行えるように当館OPACの検索方法や横浜市立図書館のOPAC等を案内した。国立情報学研究所のG e N i iを紹介した事例は、3件であり、この内1件は文献の調べ方についての問い合わせであったため、国立国会図書館の国立国会図書館サーチ（開発版）¹³⁾も併せて紹介していた。この他にも利用者自身が法令を検索できるよう総務省の法令データ提供システム¹⁴⁾を案内した事例が1件あった。

今回の調査では、メールレファレンスの件数が少なかったため、情報探

索支援の件数が少なかったと推測される。メールレファレンスで回答する際には、国立情報学研究所のGeNii等、検索したツールのアドレスを明記する事が多いため、メールレファレンスの件数が増えれば、それに伴い、情報探索支援の件数も増えると考えられるからである。

情報探索支援についての当館での取り組みについてもここで触れておきたい。

当館では「図書の調べ方入門」、「美術資料の調べ方入門」等、県民向けに調べ方入門講座を開催し、図書館司書が培ってきた情報の調べ方のノウハウを紹介している。ここでは、調べ物に役立つ図書だけでなく、インターネット上の有効なデータベースなどもわかりやすく案内している。

また、「図書館ナビ」というパスファインダーを発行し、「企業情報・資料の探し方」、「法令情報・資料の探し方」、「歴史資料の探し方」等、テーマ別に調べ物に役立つ資料やWebサイトを紹介している。「図書館ナビ」¹⁵⁾は、当館ホームページからも閲覧可能である。

3 まとめ

以上、レファレンス調査について事実調査・文献調査を中心に各室別の分析を行い、当館での情報探索支援への取り組み等についても紹介した。

各室別の事実調査・文献調査の調査結果で具体的な数値を見てきたが、回答する際の情報源については、図書や雑誌等の印刷媒体が圧倒的に多く、インターネット上の情報源は少ない。これは、インターネット上の情報は玉石混交で発信元が信頼できるものでなければ、図書館として情報提供する事は難しいからである。

しかし、速報性等、情報に求められている条件によっては、インターネットのサイトで回答した方がよいものもある。これには、当然、情報の発信元の信頼性の確保が前提となる。また、国の白書など、官公庁のホームページから閲覧できる資料も多く、インターネットを使える環境にある質問者には、電子版も併せて紹介する方が適切であろう。当館には所蔵していない貴重な資料がデジタルアーカイブになっている事もある。

つまり、印刷媒体も電子媒体も併せて検索しなければ、不十分であり、検索すべきツールは確実に増えているのである。特にインターネット上の情報については、日々更新・削除されるため、その都度確認して提供する必要がある。

そういう意味では、インターネット情報の増大により、図書館司書が扱う情報は拡大し、その役割も増していると言える。

今回の調査の項目に挙げた利用者への情報探索支援もその一つである。インターネット上にある様々なツールを利用者に案内し、自ら検索できるように支援する事¹⁶⁾が今後ますます重要になってくると思われる。そのためには、日々のレファレンス業務における情報探索支援だけではなく、日頃から蓄積している資料・情報の調べ方のノウハウを紹介する県民公開講座、「図書館ナビ」等のパスファインダー、ホームページ上のコンテンツをさらに充実させていく必要がある。

注・参考文献

1) 調査票では、調査種別を所蔵調査・事項調査の2つに分けていたが、分析にあたっては、次の文献を参考にア～クの調査種別で行った。(当館レファレンスの実態に合わせて「映像資料に関する調査・録音資料に関する調査・楽譜に関する調査」等、調査種別を追加した。)

- ・国立国会図書館関西館事業部. レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン 国立国会図書館関西館事業部, 2006, 付録資料2 レファレンス協同データベース項目別記入方法解説 付2-8の「調査種別」参照。
- ・大串夏身. レファレンス・サービス 実践とその分析. 青弓社, 1993.
p. 93-94 「②質問類型の具体例」を参照。
- ・和田孝子, 進藤つばら, 齊藤ゆり子. インターネット時代のレファレンス・サービス—東京都立図書館レファレンス統一事例日の結果より—. 東京都立中央図書館研究紀要. 2005, 平成17年度(第34号), p. 1-41
<http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/kiyou34.pdf>, (参照2010-11-27)

- ・池田祥子. 東京都立日比谷図書館におけるレファレンスサービス ―インターネット普及前後の読書相談事例分析を通して―. 東京都立中央図書館研究紀要, 2009, (第36号) 平成20年度, p.3-31
<http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/kiyou36.pdf>, (参照2010-11-27)
- 2) 吉田昭子. “レファレンスツールの評価”. 2009年11月22日(第7回) 2009年度JLA中堅職員ステップアップ研修(1)領域2 区分B①.
<http://www.jla.or.jp/kenshu/resume2009-1/7yoshida2009.pdf>,
 (参照2010-11-27)
 ＊上記URLよりレジユメのみ閲覧できるが、レジユメに添付されていた参考資料7「2009年度『図書館でのインターネット利用状況』(受講者対象)」の方を参考に調査項目を設定した。
- 3) 図1～図14の円グラフの数値は、グラフ中の検索ツールを使った事例の件数。
- 4) 「Online Public Access Catalogueの略。オンライン閲覧目録と訳される。利用者が使えるコンピュータ化された図書館の目録。」(図書館用語辞典編集委員会編『最新図書館用語大辞典』柏書房 2004年 p31)
 自館OPACには、業務用のLook s21 図書館情報総合システムで検索した件数も含めた。他館OPACは、図1・図2の「その他の所蔵目録等」に含む。
- 5) 調査相談室で受付した事実調査の事例の内、該当の検索ツールを使った事例が占める割合である。以下(全体の%)で示す。文献紹介及び他室での事実調査・文献紹介の分析においても同様とする。
- 6) 国立情報学研究所. “NACSIS-Webcat” 国立情報学研究所.
<http://webcat.nii.ac.jp/>, (参照2010-11-30)
- 7) 国立情報学研究所. “GeNii[ジーニ]:NII学術コンテンツ・ポータル” 国立情報学研究所. <http://ge.nii.ac.jp/genii/jsp/index.jsp>,
 (参照2010-11-30)
- 8) 国立情報学研究所. “Webcat Plus:NII図書情報ナビゲータ” 国立情報学研究所. <http://webcatplus.nii.ac.jp/>, (参照2010-11-30)

- 9) 国立情報学研究所. “C i N i i : N I I 論文情報ナビゲータ” 国立情報学研究所. <http://ci.nii.ac.jp/>, (参照 2010-11-30)
- 10) 国立国会図書館. “国立国会図書館のレファレンス協同データベース” 国立国会図書館. <http://crd.ndl.go.jp/jp/public/>, (参照 2010-11-30)
当館も参加館となっており、レファレンス事例をアップしている。
- 11) 坂井久能. 名誉の戦死. 黒川菊蔵発行, 岩田書院発売, 2006, p. 409
- 12) 山田善一. 小泉 (こずみ) の今昔. 六浦文化研究, 1999, 9号, p. 30-51
「図 18 海軍航空技術廠支廠復元図 (川島一美氏作成)」 (p51) 参照。
- 13) 国立国会図書館. “国立国会図書館サーチ (開発版)” 国立国会図書館.
<http://iss.ndl.go.jp/>, (参照 2010-11-30)
- 14) 総務省. “法令データ提供システム” 電子政府の総合窓口 e-G o v.
<http://law.e-gov.go.jp/cgi-bin/idxsearch.cgi>, (参照 2010-11-30)
- 15) 神奈川県立図書館 “図書館ナビ” 神奈川県立図書館.
http://www.klnet.pref.kanagawa.jp/yokohama/materials/lib_navi.htm,
(参照 2010-11-30)
- 16) 田村俊作. 総論: レファレンス再考. 情報の科学と技術. 2008, 58 巻 7 号,
p. 322-328
p325 では、「利用者が自力で行う探索を補助する、というのがこれからのレファ
レンスサービスがめざす方向の 1 つであろう。」とまとめられている。