



レファレンス質問に対応する 公共図書館職員の変容に関する質的調査（概要報告）

間部 豊

1. 研究目的

レファレンスサービスに関する全国規模の調査では、2003年度に実施された全国公共図書館協会による調査¹⁾（以下「2003年度調査」）と2012年度に実施された国立国会図書館の調査研究事業による調査²⁾（以下「2012年度調査」）がある。なお筆者は2012年度調査に携わっている。

本研究に先立ち、筆者は青山学院大学の小田光宏とともに、雇用形態（正規職員か非常勤職員か）、司書資格の有無に焦点を合わせて比較分析を行った³⁾。その結果、レファレンス質問に対応する職員において、司書資格有の職員を配置する一方で、正規職員の占める割合は減少しており、委託等に基づく職員・非常勤職員が占める割合が増加していることが明らかになった。

そこで本研究では、実際にレファレンス質問に対応する職員構成（以下「職員構成」とする）に変化が見られた図書館に対してインタビュー調査を行い、職員構成の変化がレファレンスサービスの質にどのような変容をもたらしたのか、その傾向を明らかにすることを目的とする。ただし、本稿では紙幅も限られることから、調査結果の一部を取り上げ報告することに留めることとする。

2. 先行研究と研究方法

(1) 先行研究

本研究の研究方法に先立ち、先行研究⁴⁾を踏まえておく。本研究の前提となる二つの調査には調査上の相違点がある。2003年度調査が公共図書館の中心的機能を持つ館を調査対象としたのに対し、

2012年度調査では日本国内における ISIL が付与された全図書館を対象としている。

また職員に関する調査項目では、レファレンス質問に対応する職員の区分が異なっている。2003年度調査が正規職員か非常勤職員かという選択肢であったのに対し、2012年度調査ではその時点の実情に即して「委託等に基づく職員」（指定管理者制度・PFI 制度による雇用を含む）という選択肢が用意されている。表1はそれを整理したものである。

表1. 職員に関する調査項目と職員構成パターン数

職員の種類	正規職員		委託等		非常勤職員		職員構成 パターン数
	有	無	有	無	有	無	
2003年度調査	○	○			○	○	16
2012年度調査	○	○	○	○	○	○	64

本研究では先の先行研究を踏まえて、各調査の調査時点における中央館同士の比較に限定した。また、職員構成を比較するに当たり、「委託等に基づく職員」を非常勤職員とみなすこととした。これは、正規職員とそれ以外の雇用形態の職員とを区別することにより、正規職員以外の雇用形態の職員がレファレンスサービスに従事することの質的影響を確認するためである。

(2) 研究方法

先行研究で明らかになった職員構成の変容のパターンは多様である。そこで今回の研究では2003年度調査時点において「正規職員・司書資格有（番号9）」の職員で対応していた図書館を対象に実施することとした。

その中から、2012年度において比較的分布の大

表2. 「委託等に基づく職員」を非常勤職員に含めることで
区別化した比較

職員の 種類	正規職員		委託等+ 非常勤職員		実 数		割 合	
	有	無	有	無	2012	2003	2012	2003
1					0	20	0.0%	1.2%
2				○	12	47	1.2%	2.7%
3			○		96	110	9.2%	6.4%
4			○	○	144	63	13.8%	3.7%
5		○			13	50	1.2%	2.9%
6		○		○	7	49	0.7%	2.9%
7		○	○		10	38	1.0%	2.2%
8		○	○	○	29	34	2.8%	2.0%
9	○				72	277	6.9%	16.2%
10	○			○	27	97	2.6%	5.7%
11	○		○		166	247	15.9%	14.4%
12	○		○	○	96	101	9.2%	5.9%
13	○	○			35	162	3.4%	9.5%
14	○	○		○	36	71	3.5%	4.2%
15	○	○	○		95	96	9.1%	5.6%
16	○	○	○	○	205	248	19.7%	14.5%
合計					1043	1710	100.0%	100.0%

さい番号3, 4, 11, 12, 15, 16の職員構成に
変容した図書館を各1館, 加えて正規職員・司書
資格有の職員のみで対応している番号9の図書館
から1館を対象とすることにした。依頼は図書館の
所在地のバランスを考慮した上で15の図書館に
対して行い, 最終的に七つの図書館から受諾の回答
を得た。

なお謝絶の理由は, インタビューに対応できる
職員の不在や業務多忙などが挙げられた。また,
一部の図書館では二つの調査回答と異なる職員構
成においてレファレンス質問に対応している場合

表3. 調査対象館一覧 (2003年度調査 番号9)

職員の種類	正規職員		委託等+ 非常勤職員		地域	備 考
	有	無	有	無		
3			○		中部	PFI
4			○	○	九州	指定管理
9	○				関西	
11	○		○		北陸	
12	○		○	○	東海	
15	○	○	○		北陸	
16	○	○	○	○	東北	

もあった。そのようなケースについては, 調査対
象から除外した。

次にインタビュー方法であるが, 今回は半構造
化インタビューを実施した。インタビューのガイ
ドラインは以下のとおりである。

- (1) レファレンス質問に対応する職員構成の変化
の理由について
- (2) 現在の職員構成における, レファレンス質問
に対する対応の現状について
- (3) 現在の職員構成に起因する, レファレンス
サービスの課題について
- (4) 「2003年度調査」時と「2012年度調査」時 (現
在) の職員体制を比較した場合について
- (5) 今後のレファレンスサービスの課題について
- (6) (参考質問) 社会情勢の変化とレファレンス
サービスの因果関係について
- (7) その他, レファレンスサービス全般について

なおインタビュー対象者は原則正規職員ないし
委託等職員のうち常勤職員1名である。ただし,
図書館側の希望により複数名に対するインタ
ビューとなった事例もあった。

いずれのインタビューにおいても, 最初に被イ
ンタビュー者の職務経歴の確認と, 調査館のレ
ファレンスサービスの統計的数値を確認した。そ
のうえで, 上記ガイドラインに基づきインタビュー
を実施した。インタビュー時間はそれぞれ概ね2
時間であった。

3. 調査結果

(1) レファレンス質問への対応の実態について

多くの図書館では正規職員・司書資格有の職員
が事務分掌上のレファレンスサービスの担当と
なっているケースが多かった。一方で, 実際のレ
ファレンス質問の受付については, 全図書館にお
いて, 正規職員・司書資格有の職員とそれ以外の
職員との間で明確な役割分担を設けず, 利用者対
応する窓口を担当する全職員が質問を受け付けて
いた。その理由として, 利用者から見た場合, 職
員の身分や司書資格の有無の違いがわからないこ
と, そのようなケースでも利用者への対応は行わ

なければならないことが挙げられていた。

(2) 職員体制の変化がレファレンスサービスに与えた影響について

そこで、正規職員・司書資格有以外の職員が対応した場合、特に利用者の質問に対応できる知識・技能を有していない職員が対応することについての課題について質問した。その結果、多くの図書館では適宜、知識・技能・経験を有する職員に相談・引き継ぎをすることによって、職員全体でレファレンス質問への対応を図る体制が取られていることが明らかになった。

また、職員構成の変容がレファレンス質問に対する回答率の低下や、回答に至るまでの時間に与える影響について質問したところ、上記のとおり職員全体でレファレンス質問に対応することにより、これらのサービスの質的低下につながらないように取り組んでいることが明らかになった。

(3) レファレンスサービスの技能の蓄積・育成について

特に有期雇用職員がレファレンス質問に対応している実態を念頭に、図書館としてレファレンスサービスの質を維持・向上するためにどのような取り組みを行っているか質問を行った。

多くの図書館では、正規職員・それ以外の職員を問わず、研修機会の活用など技能の向上を図りたいと考えているものの、一部を除いて正規職員(常勤職員)のみが研修等に参加していることが明らかになった。また、研修成果をその他の職員に伝達する機会についても、館内で報告を行う時間を設けることが難しい実態が明らかになった。

正規職員以外の職員の技能の向上については、レファレンス質問を受けた際の相談や、実務をこなしながらの指導(OJT)に依存していることが明らかになった。

全体として、職員構成の変化に状況対応するため、個々の職員の質的向上よりも、組織としてレファレンスサービスの質の維持・向上を図っているケースが多いことが明らかになった。

4. 考察・まとめ

今回の調査結果から、与えられた人的リソースの中でレファレンス質問に対する対応をし、その質的低下を抑止する取り組みが行われていることが明らかになった。同時に、多くの図書館では、現状にやむを得ず対応しているに留まり、可能であれば正規職員・司書資格有の職員で対応する体制が望ましいと考えていることが明らかになった。

また、職員雇用の継続性は、レファレンスサービスの技能の蓄積・向上や、図書館全体でみた場合のレファレンスサービスの質に影響すると考えている図書館が多いことが明らかになった。特に指定管理者制度に基づく図書館サービスにおいては、制度上サービスの継続性が担保されていないことから、これらの知識・技能の蓄積・向上に影響を及ぼす可能性があると考えられる。

5. 謝辞

本研究は「日本図書館情報学会2014年度研究助成」に基づいて実施いたしました。この場を借りて感謝申し上げます。また、ご協力いただきました図書館職員の皆様にも御礼申し上げます。

注

1) 全国公共図書館協議会による全国調査の結果として、以下の三つの報告書がある。

①全国公共図書館協議会編『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書. 2003年度』全国公共図書館協議会, 2004.3. 52p.

②全国公共図書館協議会編『公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書. 2004年度』全国公共図書館協議会, 2005.3. 121p.

③全国公共図書館協議会編『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書. 2005年度』全国公共図書館協議会, 2006.3. 59p.

2) 国立国会図書館関西館図書館協力課編『日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望』国立国会図書館関西館図書館協力課, 2013.3. 256p.

3) 小田光宏, 間部豊「レファレンス質問に対応する公共図書館職員の変容-2003年度調査と2012年度調査の比較に基づいて-」(西日本図書館学会 平成26年度春季研究発表会) 2014.6.28 サンメッセ鳥栖
<http://nishito.info/happyo/happyo2014haru/gaiyo2014h/#oda>
(2015.3.26最終確認)

4) 前掲3

(まべ ゆたか: 帝京平成大学現代ライフ学部)
[NDC 10 : 015.2 BSH : レファレンス ワーク]