

大規模大学中央館における参考業務の実態

—昭和62年度調査—

社会教育学研究室 戸 田 慎 一
長 澤 雅 男

The Actual Conditions of the Main Library Reference Services in Large Universities : 1987

Shinichi TODA and Masao NAGASAWA

The authors attempted to survey by questionnaire data the actual condition of reference services performed in the main libraries in large universities (twenty-nine national universities, three public universities, and thirty private universities).

The aspects of the survey, conducted in 1987, were: (1) organization; (2) staffing; (3) physical arrangements of the reference departments; (4) services provided; (5) reference questions; and (6) reference collections.

The activities carried on by libraries surveyed were as follows; answering reference questions (95%); instruction in the use of books and the library (93%); preparation and dissemination of library guides and other publications (94%); online information retrieval service (65%); maintaining and care of reference collections (100%); recommendation to purchase of general library materials (92%); compiling bibliographies and indexes (65%); organizing and maintaining information files (53%); planning books displays (90%); contributing to regional bibliographical projects (39%); photocopying service (100%); interlibrary loans (85%); in-service training for reference staff (19%), and recording reference questions and taking reference statistics (89%).

はじめに

I 調査の対象と方法

II 実施状況

III 組織と職員

IV 施設・設備

V 参考業務の範囲

VI 参考質問

VII レファレンス・コレクション

VIII 参考業務関係のマニュアルと書式

おわりに

はじめに

大学図書館で実施される参考業務は、学生や教員の教育・研究活動を支援する直接的な人的援助を中心とする業務であり、現代の図書館の性格を最も特徴づけるサービス

のひとつである。わが国では、戦前に海外の事情の紹介はあったものの、参考業務が大学図書館の組織だった業務として実施されるようになったのは、戦後の新制大学発足以降のことである。

わが国の大学図書館における参考業務の実態を解明する試みは、戦後いくつか見られ、それぞれ、昭和33年(国公立大学を調査)¹⁾、昭和39年(国立大学を調査)²⁾、昭和50年(私立大学を調査)³⁾に報告がまとめられている。これらによって、それぞれの調査時点における実態を知ることができるが、国公立大学を対象とした全国規模の調査は、昭和32年の調査以来実施されていなかった。そこで、それ以降に参考業務が、実際にどのようなかたちでどの程度実施されているかを明らかにするために、筆者らは、昭和52年に、5学部以上からなる大学の中央館を対象とする、参考業務の実態調査を実施した。⁴⁾

この昭和52年の調査では、以下のような点が明らかと

なった。すなわち、参考業務の重要性はどの図書館でもかなり認識されており、すべての中央館で実施され、国立大学について見るならば、大部分の図書館に参考業務の独立部門が設置されている。ただし、質的には必ずしも十分ではなく、図書館業務の中心的機能として根づいているとはいいがたいこと、また担当職員の能力と資質、参考図書の実度、業務の範囲等についても満足できる状況であるという確信は得られないことをあげ、結論的に、大学図書館の参考業務においては、質的な向上が今後の重要課題であることを指摘した。

ところで、前回の実態調査以後の10年間に、情報の増大、情報媒体の多様化、コンピュータや電気通信技術の情報サービスへの導入など、大学や図書館を取り巻く環境が大きく変化してきた。このため、図書館利用者の情報ニーズや図書館内外の情報サービスの形態などにも影響が現われ、図書館業務にも様ざまな変化が起こってきた。当然、このような変化の中で、大学図書館の参考業務も、質

的にも量的にもかなりの変化があったものと思われる。そこで、わが国の大学図書館の参考業務の現状を確認するために、改めてその実態を調査し、具体的なデータを収集することにした。

なお別稿として前回の調査との比較検討を予定しているので、本稿では今回実施した実態調査の概要と、その分析結果を報告するにとどめたい。

I 調査の対象と方法

A 調査対象

調査対象としての図書館の選定にあたっては、前回(昭和52年)の実態調査との比較を可能にするために、前回と同一基準に従うことにした。すなわち、5学部以上からなる国公立大学の中央館(本館；もし存在しない場合には、それに代わりうる図書館)のすべてが、今回の調査対象である(表I-1)。

表 I-1 調査対象大学一覧

国 立 大 学 (29校)		私 立 大 学 (30校)	
(8学部以上)	(5～7学部)	(8学部以上)	明治学院大学
北海道大学	弘前大学	東海大学	明治大学
東北大学	山形大学	日本大学	立教大学
千葉大学	茨城大学	近畿大学	立正大学
東京大学	筑波大学	福岡大学	早稲田大学
新潟大学	埼玉大学		帝京大学
金沢大学	富山大学	(5～7学部)	創価大学
信州大学	静岡大学	青山学院大学	南山大学
名古屋大学	三重大学	北里大学	名城大学
京都大学	山口大学	慶応義塾大学	京都産業大学
大阪大学	徳島大学	国土館大学	同志社大学
神戸大学	愛媛大学	駒沢大学	立命館大学
岡山大学	長崎大学	上智大学	関西大学
広島大学	熊本大学	専修大学	甲南大学
九州大学	琉球大学	中央大学	関西学院大学
鹿児島大学		東洋大学	西南学院大学
		法政大学	
公 立 大 学 (3校)			
(8学部以上)	(5～7学部)		
大阪市立大学	東京都立大学		
	大阪府立大学		

具体的には、国立29大学、公立3大学、私立30大学の合計62大学である。このうち、5～7学部からなる大学は42、8学部以上からなる大学は20である。地域的に見ると、東京が圧倒的に多く、18大学が集中しており、それ以外は、比較的西日本に偏りが見られる。特に、北海道・東北地方には、公立大学、私立大学で今回の基準に適合する大学はひとつもなかった。なお、前回調査対象となった大学に加えて、今回は国立2大学、公立1大学、私立4大学が新たに調査対象となった。

ここで注意しておかなければならないことは、調査対象とした大学すべてに名実ともに中央館として機能している図書館が設置されているわけではないことである。したがって、学内における位置づけ、その呼称など、必ずしも一定していないが、今回の調査では、《中央館》ないしそれと類似した呼称を用いていないものでも、一応中央館的な業務を実施している図書館を中央館とみなすことにした。

B 調査方法

今回の調査では、郵送による質問紙法を用いた。

調査項目については、前回の実態調査との比較を可能にするために、前回の質問項目の内容との整合性を考慮した（付録参照）。すなわち、前回とまったく同一の質問を用意しなかった事項であっても、今回の調査の複数の質問の回答結果を合成することにより、両者の比較が可能となるように質問の工夫を行なった。

質問項目は、組織に関するもの6問、施設に関するもの5問、業務に関するもの2問、参考質問に関するもの5問、自館製ツールに関するもの2問、参考図書（レファレンス・コレクション）に関するもの15問の、合計35問である。各質問はその内容に応じて、選択肢による回答、数値による回答、自由記述による回答のいずれかを求めた。また、回答にあたっては、昭和62年5月1日現在（文部省による大学図書館実態調査と同様の時期）の実態について記入するよう求めた。

質問紙は昭和62年11月7日に、各図書館の担当者、もしくは館長あてに発送し、11月30日までの回答を求めた。締切日の段階で回収率は、ほぼ80%であった。そのため、12月5日に、未回答館に対して、督促の文書を送付した。その結果、最終的には、調査対象図書館62館すべてから回答を得ることができた。

C 回答の処理

今回の調査では、100%回収することができたが、これらを集計・分析するにあたっては、質問紙法の欠点にとま

なう、いくつかの問題点が見られた。

・まず第1の問題として、未回答項目の処理が挙げられる。原則としては、単純に欠損値扱いすることとしたが、ある事項の有無を尋ねるような質問項目では、未回答が、該当事項の欠如を意味していると解釈した方が妥当な場合も見られた。そこで、質問項目の内容に応じて、例外的に、未回答の意味を類推して、回答の補完を行なった。

このほか、質問を誤解したと思われる回答、図書館の運営方針による解釈の相違、信頼度が図書館により異なると思われる回答なども見られた。ただし、このような回答に対しては、なんらかの基準を用いてよりの確かな回答を類推することは困難である。したがって、これらの回答については、基本的には、各図書館の回答をそのまま採用した。なお、確実に実態と矛盾していると判断できるものについては、欠損値として処理をした。

集計にあたっては、東京大学大型計算機センターの統計パッケージ SAS (Statistical Analysis System) を利用した。

II 実施状況

参考業務の実施状況については、国立と公立のすべて、私立の30館中28館が実施しているとしている。私立のうち、1館は「実施していない」と回答し、1館は未回答である。ただし、未回答の1館について、以降の回答を検討してみると、実質的には他の図書館と同様の回答をしており、少なくとも実質的には参考業務を実施していると判断することができる。

したがって、業務の質的・量的な充実度は別として、今日では参考業務というサービスは、少なくとも、大学図書館という組織に必須の機能として位置づけられていることがわかる。

III 組織と職員

A 組織

参考業務は、現在ほとんどの図書館で実施されているが、独立した部門が担当しているかどうかという点では、国公私のあいだでかなりの開きが見られる（表III-1）。すなわち、国立では独立部門のない図書館が29館中3館にとどまるのに対し、公立では独立部門は1館もなく、私立では4割強が独立部門を持っていない。もちろん、独立部門の有無が参考業務の質的・量的な充実度を直接規定するものではないが、独立部門があることによって、図書館の参考業務に対する責任体制が明確になるといえる。事実、

今回の調査での回答を検討してみると、全般的には、独立部門を設置している図書館の方が比較的活発な業務を行っていると思われる。

表III-1 独立部門の設置状況

	館 数	比 率(%)
国 立	26	89.7
公 立	0	0.0
私 立	17	58.6
全 体	43	69.4

つぎに、担当部門の名称について見てみると、独立部門の名称についてはかなり類似した傾向が見られる。すなわち、独立部門のある43館のうち、部門名に《参考》あるいは《参考調査》という言葉の含まれている図書館が36館、《レファレンス》という言葉の含まれている図書館が2館、《情報》という言葉が含まれている図書館が3館ある。残り2館の名称は《閲覧》である。一方、独立部門のない図書館(18館)の担当部門の名称は様々であるが、半数の9館が《閲覧》関係の部門である。なお、独立部門がないと回答した図書館のうち5館の担当部門の名称に、《参考》あるいは《レファレンス》という言葉が使われており、質問で用いた「独立した部門」という表現の解釈において、回答者に差異のあった可能性がある。

B 職 員

参考業務を担当する職員の数について、まず独立部門のある図書館について見てみると(表III-2)、国立も私立もその半数以上が2人ないし3人で運営されている。1人

表III-2 参考業務担当の職員数
(独立部門のある図書館)専任と兼任の合計

職員数	国 立 大 学		私 立 大 学	
	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)
6~	2	7.7	2	11.8
4~5	9	34.6	5	29.4
2~3	15	57.7	10	58.8
1	0	0.0	0	0.0
合 計	26	100.0	17	100.0

だけで担当している図書館はない。一方、独立部門のない図書館では(表III-3)、4、5人の職員による兼務でサービスをしている場合が多くなっている。兼務者が1人だけという図書館も多少見られる。いずれにせよ、後述の参考業務の範囲と照らしてみるまでもなく、中央館における人員配置としては不十分な大学が多いと推定される。

表III-3 参考業務担当の職員数
(独立部門のない図書館)兼任者

職員数	国 立 大 学		公 立 大 学		私 立 大 学	
	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)
6~	0	0.0	2	66.7	2	16.7
4~5	1	33.3	1	33.3	7	58.3
2~3	1	33.3	0	0.0	0	0.0
1	1	33.3	0	0.0	3	25.0
合 計	3	100.0	3	100.0	12	100.0

なお、担当職員の業務を規定したスタッフ・マニュアルの状況については、第VIII章で改めて検討する。

IV 施設・設備

A 専用施設

参考業務専用の部屋もしくはコーナーが設けられているかどうかについては(表IV-1)、公立を除いて、かな

表IV-1 参考業務のための専用スペースの有無

	設 置 館 数	設置率(%)
国 立	26	89.7
公 立	0	0.0
私 立	22	75.9
全 体	48	77.4

りの図書館で何らかの専用スペースを用意しているようである。

また、参考業務を行う施設の図書館のなかでの位置的な利便について、回答者の主観的な評価を求めたが(表IV

一 2), 比較的便利な位置におかれていると認識している

表IV-2 参考業務を実施している場所の利便

	館数	比率(%)
国立	23	79.3
公立	1	33.3
私立	20	69.0
全体	44	72.1

ようである。ただし、同一基準に基づいた評価ではないので、あくまでも参考的なデータにとどまるものと理解すべきものである。

次に、参考業務を実施しているスペースの名称であるが、独立部門のある図書館について見ることにする。有効回答は、国立が22館、私立が13館である。いずれも、参考業務を表わす語とスペースを表わす語の組合せからなっている。まず、参考業務を表わす語としては、《レファレンス》が国立2館、私立7館、《参考図書》が国立6館、私立1館、《参考調査》が国立5館、私立0館、《参考》が国立8館、私立5館であった。また、スペースを表わす語としては、《室(ルーム)》が国立8館、私立6館、《コーナー(エリア)》が国立6館、私立5館、《カウンター(デスク)》が国立8館、私立2館であった。

B 施設の規模

参考業務を実施している施設の規模(面積, 座席数)については(表IV-3, 表IV-4), 図書館のあいだでかな

表IV-3 参考業務用スペースの面積

	国立大学	公立大学	私立大学	全体
最小	0	90	0	0
最大	1362	90	2230	2230
平均	290	90	432	349

単位 m²
 有効回答数 国立 22
 公立 1
 私立 19

表IV-4 参考業務用の閲覧座席数

	国立大学	公立大学	私立大学	全体
最小	0	38	0	0
最大	230	38	276	276
平均	40	38	71	56

単位 席
 有効回答数 国立 23
 公立 1
 私立 24

りのばらつきが見られ、典型例を単純に平均値でとらえようとすることは困難である。

C 通信機器

今回の調査では、参考業務の関係で使用する設備のうち、通信関係の機器の設置・導入状況について調査を行った(表IV-5)。電話機については、ほとんど常備さ

表IV-5 参考業務用機器類

	国立大学		公立大学		私立大学		全体	
	館数	比率(%)	館数	比率(%)	館数	比率(%)	館数	比率(%)
電・話機	28	96.6	3	100.0	27	93.1	58	95.1
端末機	24	82.8	0	0.0	13	44.8	37	60.7
ファクシミリ	7	24.1	0	0.0	11	37.9	11	18.0
その他	3	10.3	0	0.0	3	10.3	6	9.8

れているとみてよいだろう。コンピュータの端末機の設置状況は国公私のあいだで違いが見られるが、これは、オンライン情報検索サービスの実施状況と直接対応している（V章D節参照）。ファクシミリもかなり普及してきているようであるが、端末機もあわせて、実際の参考業務においてどのようなかたちでどの程度稼働しているかについて確認する必要があるだろう。

V 参考業務の範囲

参考業務といっても、その内容は様ざまであり、業務の実態を正確に把握するためには、より詳細に業務を分析しなければならない。今回の調査では、便宜上14種類の業務を取り上げ、各図書館がそれぞれの業務を実施しているかどうかを確認した（表V-1）。なお、各業務について、

表V-1 実施している参考業務の種類

業務の種類	国立大学			公立大学			私立大学		
	担当部門		実施率 (%)	担当部門		実施率 (%)	担当部門		実施率 (%)
	参考係	その他		参考係	その他		参考係	その他	
質問回答(業務として) ¹⁾	26	1	93.1	3	0	100.0	24	5	96.7
新入生オリエンテーション	16	7	79.3	1	1	66.7	9	19	93.3
館内見学	14	2	55.2	1	0	33.3	7	17	80.0
講義・演習	5	0	17.2	0	0	0.0	3	1	13.3
個別指導	16	2	62.1	2	0	66.7	13	5	60.0
その他の利用教育	4	0	13.8	0	0	0.0	2	1	10.0
利用案内の企画・編集	19	7	89.7	3	0	100.0	11	18	96.7
オンライン情報検索サービス(学内システム)	17	4	72.4	0	0	0.0	5	1	20.0
オンライン情報検索サービス(学術情報センター)	22	2	82.8	0	0	0.0	7	0	23.3
オンライン情報検索サービス(その他)	20	3	79.3	0	0	0.0	13	2	50.0
レファレンス・コレクションの維持	27	2	100.0	3	0	100.0	17	13	100.0
一般図書、雑誌等の選定	7	18	86.2	1	2	100.0	9	20	96.7
自館製ツールの編纂、維持管理	15	4	65.5	2	0	66.7	9	11	66.7
ファイル資料の編成、維持管理	12	3	51.7	1	0	33.3	9	8	56.7
案内掲示、資料の展示等の企画、実施	11	13	82.8	3	0	100.0	9	17	86.7
地域的書誌事業への参加	7	7	48.3	0	2	66.7	2	6	26.7
複写サービスの管理(職員・委託)	15	10	86.2	3	0	100.0	9	7	53.3
複写サービスの管理(セルフ・サービス)	9	5	48.3	2	0	66.7	8	19	90.0
相互貸借(他大学)	21	7	96.6	2	0	66.7	13	8	70.0
相互貸借(他館種)	19	5	82.8	2	0	66.7	11	8	63.3
相互貸借(国外の図書館)	11	3	48.3	1	0	33.3	12	5	56.7

参考業務担当職員の館内研修	4	2	20.7	0	0	0.0	4	2	20.0
参考業務の記録・統計の作成	26	1	93.1	2	0	66.7	23	3	86.7

参考係とその他の部門の両方で実施している場合は、参考係で実施しているとして扱った
無回答は、〈実施していない〉として扱った

1) 無回答を除外すれば、実施率はいずれも100%である

参考係が担当するのか、他の係が担当するのかを尋ねたが、参考業務のための独立部門がない図書館の回答の仕方に差異が見られ、この回答をもとに部門による役割分担について詳しく検討することはむずかしい。以下に、参考業務の各種類について個別に若干の要点を指摘する。

A 質問回答

質問回答は、参考業務の中心的な業務であり、現にほとんどの図書館で実施している。ただし、ここでの回答は2値選択による回答であり、同じく実施しているという回答でも、その詳しい内容について確認することはできない。そこで、質問回答については、第VI章で、さらに詳しく検討することにする。

B 図書館利用教育

近年、一段と関心の高まっている図書館利用教育であるが、何らかのかたちで利用教育を実施している図書館は、9割を超える。しかし、さらに詳しく見てみると、その内容は新入生オリエンテーション、館内見学、個別指導が中心で、講義や演習といったかたちをとる図書館はあまりない。また、個別指導は、一般にその詳しさにかなりの幅があり、単に実施しているかどうかを確認しただけでは実態を十分に把握することはできないが、全体的に見て、参考業務におけるその位置づけは弱い。

C 利用案内資料の作成

利用案内のための資料は、利用者の参考業務に対する関心を喚起するためにも、単純な質問回答を軽減するためにも役に立つものであり、参考業務にさまざまな影響を与える。今回の調査によれば、ほとんどの図書館で利用案内のための資料を編集している。ただし、必ずしも参考業務部門の担当業務としては認められていないようである。

D オンライン情報検索サービス

比較的新しく導入されるようになったオンライン情報検索サービスの実施については、国公私のできで差異がかなりはっきりと見られる。すなわち、国立では約8割の

図書館がオンライン情報検索サービスを導入しているのに対し、私立は約5割、公立は0である。また、国立では学術情報センターの検索サービスを参考業務にかなり積極的に利用しているようである。

今回の調査では、実施の有無を確認しただけであり、実施している図書館で具体的にどの程度の件数を処理しているかについては確認していない。現段階では、サービスの提供方法を含めて、図書館によりかなりの違いがあるものと思われる。

E レファレンス・コレクションの管理

参考図書を選択、書架管理といったレファレンス・コレクションの維持管理は、その内容はともかくとして、すべての図書館で実施されている。このことは、参考業務は人的なサービスではあるが、レファレンス・コレクションの裏付けをもって行われるという性質上、当然のことといえるかもしれない。

なお、参考図書購入の予算、選書、規模などについては、第VII章で改めて検討する。

F 一般図書、雑誌の選定

ここでは、参考図書を除いた、一般の図書や雑誌について購入の推薦をしたり提案をしたりするかを尋ねた。参考業務の担当者は利用者と直接に接触する機会を持つので、利用者の情報要求を的確に把握しやすい立場にある。したがって、一般図書の選択にあたっては、参考業務の担当者が積極的に関わることが望まれる。しかしながら、今回の調査からは、参考業務の担当者は一般図書の選択にあまり関わっていないと言わざるをえない。

G 自館製ツールの作成

自館製ツールとは、雑誌目次リスト（コンテンツ・リスト）、主題書誌、個人著作リスト、記事索引など、図書館の内部で編集される資料を指す。このような資料作成の業務は、一般的には、市販のツールが充実すればその重要度は相対的に低下するが、各図書館の個別のニーズに対応して、市販ツールにはないものを編集する点で大きな

意義がある。今回の調査によれば、自館製ツールについては、半数以上の図書館で作成が行われているが、人間的にみて充実したツールの作成は無理であろうと思われる。また、何を自館製ツールとみなすかについて、回答者のあいだに若干の解釈の相違があったようである。

なお、各図書館が作成した自館製ツールの概要については、第VII章E節で改めて分析する。

H ファイル資料の編成管理

新聞の切抜きとかパンフレットは参考業務を行う際の情報源としてきわめて重要である。したがって、これらのファイルを維持管理することは、参考業務のひとつとして欠かせないものである。しかしながら、ファイル資料の維持を行なっている図書館は、全体の約半分で、自館製ツールの作成よりも低い比率となっている。

I 館内掲示、展示の企画・維持

館内の案内掲示や、展示の企画は、かなり多くの図書館で実施されているが、担当部門を見ると、必ずしも参考業務との関わりで行われているわけではないようである。このことは、図書館そのものが掲示、展示等の意義を認めないことの反映であるとも考えられる。

J 地域的書誌事業への参加

地域的書誌事業とは、コンテンツ・サービスや総合目録の編集を同一地域内の他の図書館と協力して行う活動である。国公立では約半数が参加しているが、私立の参加は少ない。また、実際に参加している場合でも、参考係以外の部門を通じて行われている。

K 複写サービス

館内資料の複写サービスは、何らかのかたちですべての図書館で実施されている。しかし、その方法を見てみると、私立ではセルフ・サービスが多く行われているのに対して、国立では職員もしくは委託によるサービスが多くなっている。これは、国立においては資料複写をある程度コントロールしていることを伺わせる。

L 相互貸借

資料の相互貸借は、国立に比べて、公立、私立の実施率が低くなっている。なお、半数の図書館が外国の図書館との相互貸借を実施している。相互貸借は、本来参考業務には属さない業務と考えられるが、実際には、参考業務の担当部門が実施している図書館が多くなっている。ただし、複写利用が活発になった現在では、参考業務に占めるその

業務量はさして問題にならないだろう。

M 担当職員の館内研修

職員の研修自体は参考業務ではないが、担当者の知識や技術の向上によってサービスの質的な改善が図られるという点で、たいへん関わりの深い活動である。館内研修の実施率は、ほぼ2割と、低い値を示している。もちろん、館外の研修と合わせて考えなければならないことではあるが、参考業務の性格からみて、研修への配慮が乏しいのは問題である。コンピュータの端末機の導入等にかかわる特定業務の研修を単独の図書館で実施することが困難なためであろうが、参考業務においては、資料についても検索方法についても絶えず新しい知識が求められている。館内研修であれ、複数の図書館による共同研修であれ、何らかのかたちで研修の機会を増やす必要がある。

N 記録・統計の作成

参考業務に関わる記録や統計をとっている図書館はかなり多い。ただし、記録の方法については、図書館によりかなりばらつきがありそうであり、このようなデータをもとに相互の比較をしたり一般的な傾向を導いたりすることは困難である。結局、このような記録や統計は、内部的な利用にとどまらざるをえないが、記録をどのように活かしているかについても、図書館のあいだで差異が見られそうである。

VI 参考質問

第V章で見たように、参考質問の回答は、参考業務の中心的な活動のひとつであり、より詳細な分析によりその実態を見る必要がある。今回は、質問の処理件数、質問回答の業務時間について回答を求めた。なお、質問処理票の状況については、第VIII章で改めて検討する。

A 質問処理件数

今回の調査では、質問処理件数についていくつかの側面から回答を求めた。回答の値を見るにあたっては、次の2点を留意しておく必要がある。まず第1に、どのような質問を参考質問として件数に数えるかという基準が図書館のあいだで一定しているわけではないということである。すなわち、2つの図書館からの回答が同じ件数であっても、利用者からの質問が本当に同じように出されていると判断することはできないのである。もうひとつの問題は、各図書館がどれだけ正確に質問件数を記録しているかということである。今回の調査でも、100の単位で回答す

る図書館もあれば、1桁まで細かく回答している図書館もある。後でも見るように、質問記録票を用意している図書館の数は必ずしも多くない。したがって、回答の精度は図書館によりかなりの差異があるものと思われる。

まず、利用対象別の質問処理件数であるが（表VI-1）、

表VI-1 利用者別参考質問の処理件数（年間の平均）

利用者	国立大学	公立大学	私立大学	全 体
学 生	2580	1000	3351	2888
教 員	2093	300	655	1424
その他	1212	0	652	942
合 計	5885	1300	4659	5254

有効回答数 国立 27
 公立 1
 私立 22

図書館によって、その件数にかなりの差があり、必ずしもサービス対象の規模との相関で意味づけできるわけではない。特徴的なこととしては、国立は私立に比べて教員の質問処理件数が多いことがあげられる。

次に、質問の受付方法としては（表VI-2）、口頭と電話による方法が一般的なようである。ただし、受付方法についても、質問処理件数同様、その処理件数は図書館によるばらつきがかなり大きいことに留意しなければならない。

最後に、受付けたサービスの種類であるが（表VI-3）、ほとんどの図書館で図書館の利用案内と資料の利用援助を行なっている。次に多く行われているのは事実調査と文献の所在調査である。文献リストの作成はかなり実施率が下がり、しかもこのサービスは教員向けとして位置づけている図書館が比較的多いようである。

表VI-2 受付種別質問件数（年間）

		国立大学	公立大学	私立大学	全 体
口 頭	最小	406	—	200	200
	最大	10150	—	13160	13160
	平均	3313.9	—	5428.6	4018.8
電 話	最小	267	—	0	0
	最大	10043	—	6144	10043
	平均	3448.8	—	2390.4	3112.0
文 書	最小	17	133	0	0
	最大	8333	133	4618	8333
	平均	1569.1	133	1152.0	1387.3
そ の 他	最小	0	—	—	0
	最大	3300	—	—	3300
	平均	448.1	—	—	448.1

有効回答 国立 15
 公立 1
 私立 8
 （実数回答のみ）

表VI-3 利用対象別に見たサービスの実施状況

サービスの種類	国立大学			公立大学			私立大学			全 体		
	学 生	教 員	その他	学 生	教 員	その他	学 生	教 員	その他	学 生	教 員	その他
図書館の利用案内	29	27	28	3	3	2	28	25	19	60	55	49
	100.0	93.1	96.6	100.0	100.0	66.7	93.3	83.3	63.3	96.8	88.7	79.0
資料の利用援助	29	28	26	3	3	2	28	26	20	60	57	48
	100.0	96.6	89.7	100.0	100.0	66.7	93.3	86.7	66.7	96.8	91.6	77.4

事 実 調 査	24	24	23	3	3	2	24	24	18	51	51	43
	82.8	82.8	79.3	100.0	100.0	66.7	80.0	80.0	60.0	82.3	82.3	69.4
文献リストの作成	10	15	7	0	0	0	8	12	7	18	27	14
	34.5	51.7	24.1	0.0	0.0	0.0	26.7	40.0	23.3	29.0	43.5	22.6
文献の所在調査	29	29	28	3	3	2	27	27	20	49	49	50
	100.0	100.0	96.6	100.0	100.0	66.7	90.0	90.0	66.7	79.0	79.0	80.6
そ の 他	3	4	1	1	1	1	6	7	5	10	12	7
	10.3	13.8	3.4	33.3	33.3	33.3	20.0	23.3	16.6	16.1	19.4	11.3

上段は実施館数
下段は実施率(%)

B 参考業務時間

業務時間については、開始・終了時間と業務時間数の 2 つの側面からとらえることができる。

まず、開始・終了時間についてであるが、平日で見ると、特に国立ではほとんど同じ時間に集中しており、開始は 9 時、終了は 17 時が一般的である。私立は多少ばらつきが見られるが、開始時間については 9 時と 9 時 30 分に比較的集中している。終了時間は、約 3 分の 1 の図書館が 17 時であるが、あとは 16 時から 21 時 30 分まで様々である。なお、日曜、休日に参考業務を実施している図書館は、私立の 4 館のみである。

次に業務時間数であるが(表VI-4、表VI-5)、当然

表VI-4 サービス時間(平日)

	国立大学	公立大学	私立大学	全 体
最小	7時間30分	8時間	4時間	4時間
最大	10時間	11時間45分	12時間20分	12時間20分
平均	8時間 5分	10時間42分	9時間 7分	8時間41分

表VI-5 サービス時間(土曜日)

	国立大学	公立大学	私立大学	全 体
最小	3時間	3時間	0時間	0時間
最大	8時間	11時間45分	12時間	12時間
平均	3時間34分	8時間45分	6時間26分	5時間10分

のことながら、国立ではほぼ同じ時間数の業務となっている。なお、平均では、公立、私立は国立より長くなっているが、これは、夜間部の開講に対応するためと思われる。

VII レファレンス・コレクション

レファレンス・コレクションは、参考業務における質問回答の情報源として、欠くことのできない要素のひとつである。今回の調査では、このようなコレクションが、図書館でどのように運用されているかを、購入予算、選書、規模、配架法など、いくつかの側面から調査した。

A 参考図書購入予算

表VII-1 参考図書購入予算

	国立大学	公立大学	私立大学	全 体
最小	40	350	130	40
最大	4960	350	2325	4960
平均	786	350	845	793

単位 万円

有効回答数 国立17 公立1 私立11

まずはじめに、予算の面から見ると(表VII-1)、参考図書の購入予算が決まっている図書館の数は全体の半分以下であり、ここに挙げた購入予算の統計値がわが国の大学図書館の参考図書購入予算の概要を示していると判断

することはむずかしい。ここでも、図書館によりかなりの開きがあり、平均値を回答館の代表的値とみなすこともむずかしい。実際、有効回答の半分以上の図書館の参考図書

購入費は、400万円以下である。現在の参考図書費予算が十分なものであるかどうかについて、回答者の主観的判断を求めたが（表VII-2）、かなりの図書館で不十分である

表VII-2 参考図書購入費の予算化

	国立大学		公立大学		私立大学		全 体	
	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)
十 分	0	0.0	0	0.0	8	26.7	8	12.9
不 足	21	72.4	2	66.7	19	63.3	42	67.8
極めて不足	8	27.6	1	33.3	2	6.7	11	17.7
無 回 答	0	0.0	0	0.0	1	3.3	1	1.6

という認識を持っている。

また、図書購入費に占める参考図書購入費の比率を見ると、これも図書館によりかなりのばらつきがあるが、多いところで約3割、平均で約1割になっている。有効回答数が十分でないので、一般化はむずかしいが、図書購入費の増加に対応した参考図書費の比率の規則的な変化(例

えば、図書購入費が増加すると参考図書費の比率が低下するといった特性)は見られなかった。

B 参考図書の選択

参考図書の選択については、担当者、選書ツール、評価の時期などを調査した（表VII-3）。

表VII-3 選書担当者

	国立大学		公立大学		私立大学		全 体	
	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)
教 員	6	20.7	0	0.0	5	16.7	11	17.7
参 考 係	25	86.2	2	66.7	16	53.3	43	69.4
そ の 他	11	37.9	3	100.0	17	56.7	31	50.0
無 回 答	0	0.0	0	0.0	1	3.3	1	1.6

参考図書の選書担当者については参考業務担当者が多くなっているものの、その他の図書館員があたる場合もかなり見られる。また、参考図書の選択に教員があたる比率は約2割もあるというのは、参考業務を実施する担当者の立場からみて問題はないだろうか。

次に、どのようなツールを用いて参考図書の選択をし

ているかについて、自由回答を求めたが、図書館により回答方法にかなりのばらつきが見られた。具体的なタイトルを挙げる図書館もあれば、ツールのタイプを挙げる図書館もあり、また、特定のタイプのツールの一部を挙げる図書館もあった。これらの回答をもとに、カテゴリーを設定して集計した結果（表VII-4）、参考図書の解題書誌や

表VII-4 選書ツール

	国立大学		公立大学		私立大学		全 体	
	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)
全国・一般書誌	7	25.9	0	0	12	44.4	19	33.9
解題・選択書誌	15	55.6	0	0	18	66.7	33	58.9
販売カタログ	14	51.6	0	0	13	48.1	27	48.2
新聞雑誌記事	14	51.6	1	50.0	8	29.6	23	41.1
新聞雑誌広告	13	48.1	1	50.0	3	11.1	17	30.4
パンフレット・PR誌	12	44.4	2	100.0	7	25.9	21	37.5

有効回答 国立27
 公立 2
 私立27

販売カタログが比較的多く利用されていることがわかる。
 評価の時期については(表VII-5)、選書時に行う図書館が多くなっている。評価をしないと回答したところもあ

るが、参考図書評価票の使用状況(第VIII章参照)からみて、全般的に適切な評価が行われているかどうかは疑わしい。

表VII-5 参考図書評価の時期

	国立大学		公立大学		私立大学		全 体	
	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)
選 書 時	19	65.5	3	100.0	19	63.4	41	66.2
受 入 時	6	20.7	0	0.0	1	3.3	7	11.3
選 書 / 受 入 時	0	0.0	0	0.0	3	10.0	3	4.8
し な い	4	13.8	0	0.0	4	13.3	8	12.9
無 回 答	0	0.0	0	0.0	3	10.0	3	4.8

C コレクションの配置

レファレンス・コレクションの配置に関しては、一般図書との区別、和書と洋書の別架・混架などについて調査した。

一般書との区分については(表VII-6)、約6割の図書

館が参考図書と一般図書とを区別しており、残りの図書館もだいたい部分的に区別をして、別置コレクションを用意している。和書と洋書の扱いについては(表VII-7)、国公立では混架が多いのに対して、私立では混架と別架がほぼ半数ずつである。

表VII-6 参考図書の配架

	国立大学		公立大学		私立大学		全 体	
	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)
一括別置	18	62.1	2	66.7	18	60.0	38	61.3
部分別置	10	34.5	0	0.0	12	40.0	22	35.5
混 配	1	3.4	0	0.0	0	0.0	1	1.6
無 回 答	0	0.0	1	33.3	0	0.0	1	1.6

表VII-7 和洋参考図書の配架

	国立大学		公立大学		私立大学		全 体	
	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)
別 架	6	20.7	0	0.0	16	53.3	22	35.5
混 架	23	79.3	3	100.0	14	46.7	40	64.5

表VII-8 参考図書冊数

		和 書			洋 書		
		国立大学	公立大学	私立大学	国立大学	公立大学	私立大学
開架	最小	1900	2400	913	350	130	0
	最大	31331	8315	28000	19173	1423	19000
	平均	8036.4	5357.5	7777.9	3876.7	776.5	4108.9
閉架	最小	74	917	1800	97	47	534
	最大	10000	917	27188	8000	47	21613
	平均	4279.5	917	8452.1	1713.4	47	5507.9

有効回答 国立 22
 公立 2
 私立 25

閉架コレクションのある図書館
 国立 14
 公立 1
 私立 14

D コレクションの規模

コレクションの規模については(表VII-8), 図書館で必ずしも細かく把握しているわけではなく, 今回の調査のように和書・洋書の区別をすると回答できない図書館が見られた。また, ばらつきもかなり大きいので, 典型的な規

模を示すことはむずかしい。総冊数で見ると, 有効回答52館のうち, 1万冊未満の図書館が14館, 1万冊台が20館, 2万冊台が10館, 3万冊以上が9館である。なお, 最小が1000冊, 最大が50504冊となっている。

年間受入冊数についても(表VII-9), かなりのばらつ

表VII-9 参考図書受入冊数(年間)

	和 書			洋 書		
	国立大学	公立大学	私立大学	国立大学	公立大学	私立大学
最小	15	100	47	3	20	10
最大	2100	497	3000	956	300	2450
平均	548.4	299.0	787.3	236.3	132.3	589.9

有効回答 国立 26
 公立 3
 私立 23

きが見られる。総冊数で見ると, 500冊未満が17館, 500~1000冊未満が20館, 1000~2000冊未満が9館, 2000冊以上が10館である。なお, 最小が18冊, 最大が4700冊となっている。

E 自館製ツール

第V章G節で見たように, 自館製ツールを作成する図書館の数はかなりあるものの, そのための予算を確保している図書館は少ない。そのことが自館製ツール作成への取り組みを弱めているものと考えられる。(表VII-10)。

表VII-10 自館製ツールの予算化

	国立大学		公立大学		私立大学		全 体	
	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)	館 数	比率(%)
決まっている	1	3.4	1	33.3	8	26.7	10	16.1
何とか工面	8	27.6	0	0.0	4	13.3	12	19.4
な し	16	55.2	2	66.7	15	50.0	33	53.2
無 回 答	4	13.8	0	0.0	3	10.0	7	11.3

また、どのようなツールを作成しているかについて、自由回答を求めたが、図書館により回答方法や、自館製ツールの理解にかなりの開きが見られた。回答をもとにカテゴリーを設定して集計した結果（表VII-11）、目録、

表VII-11 自館製ツールの種類

	国立	公立	私立	全体
目録類	9	1	5	15
索引類	3	0	5	8
切抜き類	0	0	1	1
目次リスト類	0	0	4	4
利用案内・手引類	2	1	7	10
サイテーション・カード	1	0	0	1

(単位 館)

回答館 国立13
公立 1
私立17

索引、利用案内・手引といったツールが編集されているようである。ただし、自館製ツールの作成を実施しているという図書館の数に比べて、この質問項目の回答館の数は少なく、また、完全な自由回答方式であるために、必ずしも実態を的確にはつかめないようである。例えば、利用案内の内容にもよるが、これを自館製ツールとみなすかどうかによって、回答に相違が生じたのではないだろうか。

F 非図書資料のレファレンス・ツール

非図書資料のレファレンス・ツールとしては（表VII-12）、約半数の図書館がマイクロ資料を利用しているほかは、これといったタイプはほとんど見られない。

表VII-12 非図書資料のレファレンス・ツール

	国立大学		公立大学		私立大学		全体	
	館数	比率(%)	館数	比率(%)	館数	比率(%)	館数	比率(%)
マイクロ資料	19	65.5	3	100.0	14	46.7	36	58.1
CD-ROM	1	3.4	0	0.0	1	3.3	2	3.2
その他	3	10.3	0	0.0	3	10.0	6	9.7

VIII 参考業務関係のマニュアルと書式

参考業務を実施するにあたって必要とされる主要なド

キュメントとして、スタッフ・マニュアルと質問処理票、参考図書評価票がある。これらがどの程度用意されているかを調査した（表VIII-1）。

表VIII-1 規程と書式の使用状況

	国立大学		公立大学		私立大学		全体	
	館数	比率(%)	館数	比率(%)	館数	比率(%)	館数	比率(%)
スタッフ・マニュアル	5	17.2	0	0.0	13	44.8	18	29.5
質問処理票	15	51.7	2	66.7	23	76.7	40	64.5
参考図書評価票	1	3.4	0	0.0	0	0.0	1	1.6

A スタッフ・マニュアル

スタッフ・マニュアルは、業務の内容を明確に規定したものであり、これにより利用者に安定した専門的サービスの提供が可能となる。今回の調査によれば、私立では半数近くの図書館がスタッフ・マニュアルを用意しているが、国立は2割以下、公立は0である。

B 質問処理票

質問処理票は、参考業務の実績を客観的に提示するだけでなく、難問や未回答質問の検討材料ともなり、参考業務の改善に有用なツールとなるものである。今回の調査によれば、半数以上の図書館が質問処理票を用意しており、特に私立では4分の3が使用している。

C 参考図書評価票

参考図書評価票は、参考図書の選書やコレクション評価をするにあたってチェックすべき項目を遺漏なく確認するために役立つものであり、また、参考図書評価の着眼点について理解を深めるためにも有用である。しかしながら、今回の調査によれば、参考図書評価票は国立、私立が1館ずつ使用しているのみである。

おわりに

大学図書館における参考業務の実態に関する調査結果を検討してきたが、最後に、今回の調査項目のうちのいくつかの項目における相互関係について若干指摘しておきたい。

今回の調査において、数値による回答を求めた項目のうち、参考業務の成果(アウトプット)といえるものは参考質問の処理件数だけである。職員数、施設の規模、予算、蔵書規模など、あとの項目は主として参考業務を実施するためのインプットに相当する項目と見ることができる。そ

こで、インプットとアウトプットとのあいだになんらかの相関傾向が見られるのではないかと仮定して、いくつかの項目のあいだで統計的な分析を行なった。結果は、どの組合せでも、まったくといっていいほど相関を示唆する値を得ることはできなかった。このことは、現在行われている参考業務は、組織的な業務というよりは、ほとんど担当者個人の能力や意欲に依存しているという方が妥当であることを示している。

今回の調査においては、参考業務の質的側面を十分にとらえることができなかった。また、量的な面にしても、相変わらず、参考業務に関連した様ざまな概念に関して、共通の認識、共通の尺度が定着していないため、回答者による解釈の違いが出てしまった項目もある。もちろん、これは単に質問紙法の限界だけでなく、質問自体の工夫によって改善できた部分もある。今回の経験を活かして、今後は、今回調査対象となった図書館以外の図書館も含めて、大学図書館の参考業務に関するさらに詳細な実態の把握を試みたい。

付 記

ご多忙のところ本調査に協力して下さった図書館の関係者各位に厚くお礼を申し上げたい。

〈注・参考文献〉

- 1) 北島武彦“大学図書館のレファレンス・サービス：実態調査報告”『図書館学会年報』vol. 5, 1958, p. 94-110.
- 2) 広島大学附属図書館『全国国立大学図書館レファレンス・サービス実施状況調』1964, (謄写)
- 3) 私立大学図書館協会関東地区部会レファレンス研究分科会“参考業務の基礎資料：実態調査報告”『私立大学図書館協会会報』no. 65, 1975, p. 63-133.
- 4) 長澤雅男, 常盤繁“大学中央館における参考業務の実態”『東京大学教育学部紀要』vol. 18, 1978, p. 101-117.

<付 録>

(昭和62年11月)

参 考 業 務 調 査 票

貴 館 名 _____

I 組 織

A 参考業務を実施していますか。

- 1 はい 2 いいえ [→III]

B それは独立の部門（課，係など）で行われていますか。

- 1 はい 2 いいえ

C 参考業務を担当しているのは，どの組織（部，課など）に属している，どんな名称の部門（課，係など）ですか。

上部組織名 _____

部門（係）名 _____

D その部門（係）に職員は何名いますか。〈参考業務を担当する独立部門がない場合には，参考業務に当たっている職員数を「兼任」覧のみに記入してください。〉

専 任	名	兼 任	名
-----	---	-----	---

E その部門（係）では，参考業務のほかにどんな業務を兼ねていますか。

- | | | |
|--------|--------|---------------------|
| 1 貸出し | 2 逐刊処理 | 3 資料収集 |
| 4 相互貸借 | 5 文献複写 | 6 その他（ ） |

F 参考業務の内容や範囲，手順等を規定したスタッフ・マニュアルがありますか。

- 1 はい 2 いいえ

II 施 設

A 参考業務のための場所（室，コーナー）が特に設けられていますか。

- 1 はい 2 いいえ

B その場所は，どのようによばれていますか。

C それは館内の便利な位置にありますか。

- 1 はい 2 いいえ

D 面積，座席数はいくらありますか。

面積	m ²	座席	席
----	----------------	----	---

E 参考業務用の通信機器など，どんなものがありますか。

- 1 電話機
- 2 オンライン情報検索用コンピュータ端末装置
- 3 ファクシミリ
- 4 その他 ()

III 業 務

A つぎの業務を実施しているかどうか，それは参考係その他のいずれが主として担当しているか，該当欄に○印を記入してください。

業 務 の 種 類	実施している		実施して いない
	参考係	その他	
① 質問回答（業務として）			
② 図書館利用教育等	***	***	***
a 新入生オリエンテーション			
b 館内見学（ツアー）			
c 講義・演習			
d 個別指導			
e その他（ ）			
③ 利用案内（図書館利用のしおり，利用便覧など）の企画・編集			
④ オンライン情報検索サービス	***	***	***
a 学内システム			
b 学術情報センター			
c その他の検索サービス（JOIS, DIALOG など）			
⑤ レファレンス・コレクションの維持（新刊参考図書の選択，書架管理，書庫への移管など）			
⑥ 参考図書以外の一般図書，雑誌等の選定（推薦，購入提案など）			

業務の種類	実施している		実施していない
	参考係	その他	
⑦ 自館製ツール（雑誌目次リスト，主題書誌，個人著作リスト，記事索引，名簿類）の編纂，維持管理			
⑧ ファイル資料（新聞切抜き，パンフレット・ファイル）の編成，維持管理			
⑨ 館内の案内掲示，資料の展示等の企画，実施			
⑩ 地域的書誌事業（コンテンツ・サービス，総合目録などの共同編纂）への参加			
⑪ 館内資料の複写サービスの管理	***	***	***
a 職員，委託業者による			
b 利用者のセルフサービスによる			
⑫ 相互貸借	***	***	***
a 他大学図書館と			
b 他館種図書館と			
c 国外図書館と			
⑬ 参考業務担当職員の館内研修			
⑭ 参考業務の記録・統計の作成			
⑮ その他の特色ある参考業務 ()			

B 参考業務の重要性が広く認められていると思いますか。

館内部で 1 認められている 2 普通 3 認められていない
 利用者に 1 認められている 2 普通 3 認められていない

IV 参考質問

A 年間の利用者別参考質問の処理件数はどのくらいですか。

学 生	件	教 員	件	その他	件
-----	---	-----	---	-----	---

B 参考業務の時間は通常何時から何時までですか。

曜 日	開 始 時 間	終 了 時 間
月～金曜日	時 分	時 分
土曜日	時 分	時 分
休・祭日	時 分	時 分

C 年間の質問の受付種別件数（あるいは比率）はどうですか。

口 頭	件	電 話	件	文 書	件	その他	件
-----	---	-----	---	-----	---	-----	---

D 質問処理票（あるいはそれに類する記録書式）がありますか。

1 ある 2 ない

E どんな要求を受付けていますか。受付けているサービスがあれば利用者種別欄に○印を記入してください。

サービスの種類	利 用 者 種 別			備 考
	学 生	教 員	その他	
① 図書館の利用案内				
② 資料の利用援助				
③ 事実調査				
④ 文献リストの作成				
⑤ 文献の所在調査				
⑥ その他				

V 自館製ツール

A 過去 2 年間にどんなツールを作成しましたか。また、現在、作成中のツールがありますか。

- B ツール作成の経費は予算化されていますか。
 1 予算が決まっている 2 何とか工面できる 3 予算はない

VI 参考図書

- A 参考図書の購入予算は決まっていますか。
 1 年額 _____円 2 決まっていない
- B 年間の図書館資料（図書，雑誌など）費はいくらですか。
 年額 _____円
- C 参考図書の収集計画をたてる上で，十分な予算がありますか。
 1 十分である 2 不足である 3 極めて不十分である
- D 参考図書の選択・決定は主としてだれが行いますか。
 1 教員 2 参考係 3 その他の図書館職員（ _____ ）

E 参考図書の選択に，通常どんな書誌的ツールを使いますか。

- F 参考図書は一般の図書と区別されていますか。
 1 参考図書を一括して，レファレンス・コレクションとして別置
 2 参考図書の一部分を，レファレンス・コレクションとして別置
 3 一般の図書と混配

G 参考図書は何冊くらいありますか。 _____冊

開／閉架	和 書	洋 書
開 架	冊	冊
閉 架	冊	冊

H 参考図書の年間（最近の）受入冊数はどのくらいですか。

和 書	冊	洋 書	冊
-----	---	-----	---

- I レファレンス・コレクションは充実していると思いますか。
 1 充実している 2 普通 3 不足している 4 貧弱である

J 和洋の参考図書は混架，別架のいずれですか。

- 1 和洋書別架 2 和洋書混架

K どんな方式によって配架されていますか。

- 1 主題による分類配架
2 参考図書の主題別配架
3 その他 ()

L 参考図書の評価は，主として，いつ行いますか。

- 1 選書するとき 2 受入れのとき 3 評価しない

M 参考図書の評価表（あるいはそれに類する書式）がありますか。

- 1 ある 2 ない

N レファレンス・コレクションだけの目録がありますか。

- 1 カード目録がある 2 冊子目録がある 3 ない

O 非図書資料のレファレンス・ツールにはどのようなものがありますか。

- 1 マイクロ資料
2 CD-ROM
3 その他 ()

調査結果送付先 ()
貴 名

調査にご協力いただきまして誠にありがとうございました。お手数ですが，同封の封筒に入れ，11月30日までにご返送ください。

この調査票についてお問合せがありましたら，次のアドレスにご連絡ください。

〒113 東京都文京区本郷7-3-1
東京大学教育学部
図書館学研究室
長 澤 雅 男
戸 田 慎 一
TEL 03-812-2111
(EX 3975, 3976)