

# 大学中央館における参考業務の実態

社会教育学研究室 長沢 雅男・常盤 繁

## The Actual Conditions of the Main Library Reference Services in Selected Large Universities

Masao NAGASAWA and Shigeru TOKIWA

The writers attempted to survey by questionnaire data and visits the actual conditions of reference services performed in the main libraries in selected large universities (twenty-eight national and public universities and twenty-four private universities). The aspects of the survey, conducted in 1977, were: (1) organization; (2) staffing; (3) physical arrangements of the reference departments; (4) services provided; (5) reference questions; and (6) reference collections. Reference staffs vary in size from one to nine professionals. The difference in staff size depends chiefly on variation in responsibilities of reference departments. The activities carried on by libraries surveyed were as follows; answering reference questions (100%); instruction in the use of books and the library (92%); preparation and dissemination of library guides and other publications (100%); maintaining and care of reference collections (94%); recommendation to purchase of general library materials (94%); compiling bibliographies and indexes (71%); organizing and maintaining information files (67%); planning book displays (90%); contributing to regional bibliographical projects (51%); photocopying service (100%); interlibrary loans (92%); and recording reference questions and taking reference statistics (80%). Reference questions are strongly concerned with requests for bibliographical information and checking of the library holdings. In private university libraries, students were by far the heaviest users of reference assistance. The size of the reference collections varies from about 1,400 to 39,000, with most falling in the 4,000 to 7,000 volume range.

はじめに

- I 調査対象と方法
  - II 実施状況
  - III 組織
  - IV 職員
  - V 施設
  - VI 参考業務の範囲
  - VII 参考質問
  - VIII 参考図書
- おわりに

はじめに

わが国の大学図書館において、参考業務の重要性が叫ばれるようになってすでに久しい。関係者の努力によって、今日では参考業務のための施設を設け、専任の担当者を置いて積極的にサービスを行なっている図書館は決して珍しくなくなった。それにもかかわらず、依然として業務内容、方法などについて関係者のあいだでさえ共通理解を欠いているのが実情ではなからうか。このことが一貫したサービス方針の確立を困難にし、ひいては利用

者の信頼を得る上で障害となっていることは否めない。利用者と直接応接するサービス業務において、こうした状況が依然として続いていることは、単に個別の図書館にとっての問題であるにとどまらず、昨今大きな関心が寄せられている図書館相互のサービス面における協力組織を展開する上にも支障となることは明らかである。

したがって、当面、わが国の大学図書館はいかにあるべきかについて共通理解の基盤を確定することが先決である。しかし、すぐれて実務的な参考業務のあり方を単に抽象的に論ずるだけでは、アメリカで発達した参考業務を単純に模倣しようとする試みに似て、わが国の図書館が置かれている諸条件を無視することになり、図書館の実態に即した業務を根付かせることはできないであろう。

参考業務のように利用者との直接的な関係が深い業務を有効に展開するためには、これまでの業務の実態を測定・評価し、必要に応じて、可能な条件整備に努めつつ、既存のサービスに修正を施し、あるいは新たなサービスを導入することによって利用要求に応じ、さらに実態を調査分析するという過程を繰り返すことによって業務の改善を図らなければならない。

その意味で、まず参考業務の実態を把握することを手はじめに、利用者の要求に見合ったサービスを検討し、その効果を測定・評価する必要がある。こうした手続きを踏まえて、はじめてサービスの方針を誤りなく確立することが可能となろう。

わが国で行われたこれまでの実態調査のうち、比較的多数の大学図書館を対象とする参考業務の調査としては、北島武彦氏による“大学図書館のレファレンス・サービス”<sup>1)</sup> 広島大学附属図書館の国立大学を対象とするレファレンス・サービス実施状況調<sup>2)</sup> 私大図書館協会のレファレンス研究分科会の調査<sup>3)</sup> がある。北島氏の調査は昭和32年に行われたものであり、国公私立大学、本館分館等を含めて、それらを層化し、無作為抽出をして調査対象160館を選び、回答した131館についての結果が出されている。広島大学の調査は昭和39年9月現在で国立大学の本館、分館等68館の回答結果を整理したものであり、またレファレンス研究分科会のそれは、昭和48年10月に私立大学図書館協会関東地区加盟館85館を対象にして行われたものである。それぞれ調査の時点における実態を伺い知る上で示唆的ではあるが、これによって近年の参考業務の実態を推測しようとするのは無理であろう。文部省の『大学図書館実態調査結果報告』でも明らかのように、最近の大学図書館の様相はかなり変化しつつあるからである。

したがって、より新しい実態を明らかにする必要があるが、いざ調査を開始しようとする、調査方法、測定・評価の方法などについてあいまいな点が多いことにならず気付かされる。それは図書館諸業務のうちでも、最も評価のむずかしい業務分野であるからでもある。

そこで今回は本格的な実態調査の予備作業として、できるだけ多くの問題点を拾い出すことを主な目的にした。そのために、比較的規模の大きな大学の中央館を対象にして参考業務の実態をとらえることを試みた。もちろん、こうした調査で大学図書館の参考業務の実態が十分に把握できると考えているわけではない。しかし、少なくとも特徴的な傾向だけはとらえることができるであろう。それとともに、本調査を行う際に、標準的な調査項目の選定から、データの分析、さらに評価を有効に行う方法にいたるまで、調査をすすめる上での重要な示唆が得られるはずである。

## I. 調査対象と方法

昭和52年度における参考業務の実態をとらえることを目的として、昭和52年8月から調査を開始した。あらかじめ文部省の『大学図書館実態調査結果報告』<sup>4)</sup> を利用して、5学部以上からなる国公私立大学の中央館(本館; もし存在しない場合には、それに代りうる図書館)55館を調査の対象とすることに決めた。

8月から各図書館に訪問し、参考業務担当者(あるいはそれに代りうる人)との面接によって質問紙(別巻)に記入し、訪問できない場合は、同様の質問紙に記入上の注意書きを添え郵送によって回答を求めることにした。表1は回答館の属する大学一覧であるが、調査対象として選んだ図書館のうち、国立大学(以下、国立と略す)では27館全部、公立大学(以下、公立と略す)では2館中1館、私立大学(以下、私立と略す)では26館中24館から必要な調査データが得られ、回答率としては95%弱にのぼる。ただし、未回答項目や、条件次第でいずれにも解釈できる回答があったり、さらに、質問事項によっては、多かれ少なかれ当為的な回答がなされたと推測できる場合もあるので、以下においては傾向を明らかにするとどめた部分が少なくない。

なお、調査対象として選んだ大学にすべて名実ともに中央館としての機能を果たしている図書館があるわけではない。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、一応中央館的な業務を行なっている館を中央館とみなすことにした。また、国立、私立の各1大学が中央館はないと回答している、この場合

表 1. 回答館所属大学一覧

国立大学				公立大学			
(8学部以上)				東京都立大学			
北海道大学	筑波大学			私立大学			
東北大学	新潟大学			(8学部以上)			
千葉大学	富山大学			東海大学	中央大学		
東京大学	金沢大学			日本大学	東洋大学		
名古屋大学	信州大学			福岡大学	法政大学		
京都大学	静岡大学			(5~7学部)			
大阪大学	三重大学			立教大学	早稲田大学		
神戸大学	岡山大学			青山学院大学	名城大学		
広島大学	山口大学			北里大学	京都産業大学		
九州大学	愛媛大学			慶応義塾大学	同志社大学		
(5~7学部)				国士館大学	立命館大学		
弘前大学	長崎大学			駒沢大学	関西大学		
山形大学	熊本大学			上智大学	関西学院大学		
茨城大学	鹿児島大学			専修大学	甲南大学		
	琉球大学			創価大学			
計 27 大学				計 24 大学			

表 2.

	認められている		普通		認められていない		無回答	
	国公立	私立	国公立	私立	国公立	私立	国公立	私立
館内	18	9	8	9	0	2		
利用者に	12	2	13	14	1	4	2	4

表 3. 参考業務実施館 (実施率)

年度	昭和40	昭和41	昭和42	昭和43	昭和44	昭和45	昭和46	...	昭和50	昭和51
国立	52 (70.5)	66 (89.2)	70 (93.3)	56 (75.3)	58 (77.3)	57 (76.0)	62 (82.7)	...	222 (74.0)	236 (74.2)
公立	14 (39.8)	24 (66.7)	29 (82.8)	16 (50.0)	14 (43.8)	15 (45.5)	19 (59.4)	...	23 (46.0)	25 (48.1)
私立	98 (43.0)	177 (46.4)	224 (83.9)	102 (39.8)	109 (40.8)	108 (39.1)	131 (47.5)	...	227 (47.3)	265 (52.5)
合計	164 (48.4)	207 (57.2)	323 (85.5)	174 (47.9)	181 (48.4)	180 (46.9)	212 (55.4)	...	472 (56.9)	526 (60.1)

には、それに代りうる学内の主要な図書館を選ぶことにした。

## II. 実施状況

参考業務の実施状況については、国公立では28館全部、私立では24館中23館までが実施していると回答している。1館だけ「実施していない」と回答した図書館は名目的には中央館であるが、ほとんど図書館としての機能を果たしていないから、例外とみなしてよい。したが

って、中央館ではすべて参考業務が行われているといえるが、その「重要性が広く認められていると思いますか」の問いには、表2のような意見分布がみられる。これは回答者の主観的判断の結果であるが、参考業務について、私立よりも国公立の方が幾分広く理解されているとみてよからう。

ただし、実施している内容、すなわち、どのような業務を行なっているのかについてもあわせて確かめなければ、実施しているか否かの意味はあいまいである。これまでの実施状況については、上記の『大学図書館実態調

査結果報告』の一部として関連データが明らかにされているが、業務のあいまいさを反映して、傾向さえとらえ難いデータとなっている。試みに各年度の関連部分を抜粋して表3（昭和47年から49年まで欠落）のように表示すると、年々の実施状況がわかるが、これまでの傾向をとらえようとして仔細に各年度の数字を検討すると理解に苦しむ点が多い。各年度による調査単位の変更、回答率や未回答項目の異同があるためでもあるが、とくに参考業務の場合には、回答館がそれを実施しているか否かについて、どのような判断基準に基づいて回答しているのか、甚だあいまいだからである。利用者の質問に応じて回答したことがあれば、それをもって参考業務を行なったとする図書館と、特定の施設を設け、専任の担当者を配置して参考業務を行なっている図書館とのあいだには、さまざまなレベルのサービス段階の図書館があるからである。この点についての理解の不一致は面接に応じた幾人かの関係者から提起された問題点でもある。

### III. 組 織

調査対象として選んだ図書館は大学の中央館であり、比較的規模が大きいだけに、独立の担当部門を設けているところが多い。特に国立では2館を除くすべてに担当係が設けられている。昭和39年9月現在では、今回調査対象とした27の国立大学図書館のうち7館が独立の係を設けていたにすぎないが、<sup>5)</sup> 今日では規模の大小にかかわらず、担当係を設置している図書館が少なくない。

もっとも、国立で全国的に担当係が広く設置されるようになったのは比較的近年になってからのことである。一方では、収書量の増加、利用者の増加など、さまざまな要因によって、より多くの業務量をこなす必要に迫られ、他方では定員削減等による深刻な人員不足という事態に陥っている図書館にとって、新たに独立の係を設けるのは容易なことではない。こうした事態にもかかわらず、昭和47年以来、国立大学の多くに参考業務担当職員の定員が配分された効果があらわれ、今日では小規模大学でも専任の係を置くようになってきている。<sup>6)</sup>

しかし、私立では関東地区で独立の係を設ける傾向があるが、その他の地区では兼務で行なっている比率が高い。24館中9館では他の業務の一部あるいは兼担部門で行われている。それらの部門は大部分が閲覧係であり、ほかに奉仕係、調査運用係がみられる。

参考業務担当係の名称は、国立では「参考係(掛)」とするところが15館あり、このほか「参考調査係」とするところが9館ある。比較的早い時期に係を独立させた

館では「参考係」の名称を採用したようであるが、後に「参考調査係」と改めた館もある。また「情報資料係」を近く参考調査係に改めようとしている館もある。これらの属する部門は主として閲覧課であり、運用課とか事務部の場合もある。しかし、国立では大体において統一的な機構があり、共通の名称が用いられているといえる。

他方、私立の場合、名称は極めて多様である。閲覧課のもとには、「参考係」3館のほか、「参考業務係」、「参考奉仕係」、「参考室」、「第2係」、「閉架係」が各1館ずつある。その他、「図書課参考係」、「運営課参考係」、「運用課参考班」などがみられる。庶務と閲覧の両課に属している「参考雑誌係」というものもある。また、「情報サービス担当課」という課のレベルのものもある。係名称のみに限るならば、「参考係」が5館あるだけで、その他はすべて異なる名称を用いている。「参考」という語を用いている点に共通性があるのみである。恐らく個々の組織機構、業務内容を表現しようとして、それぞれに係名称が決められたのであろうが、直接利用者と接触する係が各館ごとに異なるのは利用者にサービスを浸透させる上でやはり問題であろう。

### IV. 職 員

担当係の職員数は独立の係をもつ館に限ってみる。多いところで10名、少ないところでは1名のみであるが、全般的に他の専門部門に較べ、専任職員の比率が高く、臨時職員が少ないのが特徴的である。それらの職員は必ずしも専任職員全体に対して一定の比率を保っているわけではないが、国立の場合、 $\frac{1}{7}$ から $\frac{1}{8}$ が参考業務を担当しているところが多い。しかし、図書館の規模が大きくなり、職員の総数が増加するにつれて参考業務担当者の比率は低くなる傾向がみられる。また、私立の場合は各館ごとの較差が目立つが、国立と較べれば、全般的に参考業務を担当する職員の占める比率は低い。

国立では独立の係をもつ25館のうち、6名以上の職員からなる係のところは3館、4～5名のところが8館、2～3名のところが14館ある。これらのうち、専任のみでは4～5名の担当者をもつところが7館あり、2～3名のところが16館である。私立では独立の係をもつ14館のうち、6名以上が3館、4～5名が6館、2～3名が2館あり、1名しかいないところが3館ある。規模の大小にもよるが、中央館としては少なくとも2名の専任職員がいなければ、利用者との接遇を含む一通りの参考業務はできないようである。また人員的には余裕があるよ

うでも、昼間、夜間の二交代制をとる図書館のように、開館時間が長い場合には、人手不足はかなり厳しい制約条件となっている。

参考業務の場合には、受入・整理業務と違って、ルーティンワーク以外の業務に多くの時間を割く必要があるが、利用者との関係において行うべきサービスの絶対量またはレベルが決まっているわけではないので、職員の手不足のために業務が縮小されても利用者のあいだではあまり問題視されることはない。したがって、最小限のサービスを型通り行なっていればよいとする図書館も少なくない。専門の職員が得難いからでもある。

今回面接した管理者のなかに、専門職員が確保できなければ、臨時職員その他の係員を代わりに担当させて十分であるという意見をもつ人がいた。その論拠は次のようなものである。すなわち、比較的研究者や学生との接触が緊密な部局図書館で、充実した専門コレクションを利用して、すぐれたサービスをしているような場合、中央館で取るに足らぬ質問しか出されないだろうから、それを処理するのに専門職の図書館員は必要でないというのである。この点に関しては、アメリカでも1960年代に入ってからしばしば問題が提起されており、種々意見の分かれるところである。<sup>7)</sup>

しかし、参考質問における要求のレベルは担当者の能力に依存するところが大きい。応答において示される担当者の回答処理能力によって、同じ質問でも単純な指示的質問にとどまってしまうこともあれば、実質的な質問に移行することもある。有能な職員にはより専門的な質問が多く寄せられる傾向があることを考えるならば、改善の策として臨時職員を配置する場合には、その資質に十分留意するとともに、研修の機会を与えるよう配慮すべきである。

ある大学図書館では、専任の職員の勤務時間以後、引続き開館している時間をアルバイト学生でカバーし、効果をあげているようである。その館の『利用のしおり』によれば、“ここ〔カウンター〕では……職員と大学院生が質問と相談に応じます。特に「利用者に対する個人的読書相談」とか「利用者の図書選択についての援助」などは、先輩である大学院生に気軽に相談して下さい”と述べ、大学院生の担当時間および担当主題（例えば、法学担当、文学担当、数物系担当など）を明記し、これらが曜日を決めて交代で担当されていることについて広報している。

このような場合に限らず、一つの組織で業務を円滑に運営するためには、業務規定を明確にしておく必要がある。しかし、専任の職員が6名以上の規模になっても、

どの程度の参考業務がどのように行われるのか、その範囲、種類、方法とか、兼務として行われる業務の種類など、後述する業務内容に関する回答結果からも伺えるように、あいまいな点が多く、明確な方針のもとに運営されている館は少ないようである。

当然のことながら、業務規程ともいべきスタッフ・マニュアルを整備している館も少ない。作成中も含めて、国公立では、28館のうち7館(1/4)が作成している。また私立ではさらに少なく、24館のうち4館(1/6)が作成しているにすぎない。作成されているといっても、そのうちには部門内で試案としてとりまとめられたもの、簡単な覚え書き程度のもので、過去に作成されたもので現在ではほとんど参照される機会のないものなどが含まれているから、実際にマニュアルとして活用されているものに限るならば、さらにこれを下まわるものと思われる。スタッフ・マニュアルをまとめる過程で、副次的に参考業務を診断する材料を集めることができ、またそれに基づいて業務を組織だてて検討し、標準化を図ることができるのであるから、その作成にはもっと関心が払われてよいはずである。

## V. 施 設

参考業務のための場所が特に設けられているかどうかについて、国立では大多数が肯定的な回答をしている。しかし、その業務を独立の係で実施していない2館のほか、参考調査係がありながら、その場所がないという奇妙な回答が一つある。私立では、独立の担当の係がある館には、すべてそのための場所が設けられているが、このほかに独立の係はないけれども場所だけはあるという館が1館ある。

その場所に与えられている名称(名称としての呼称)は実にさまざまである。まず、国立の場合には、「参考室」と「参考図書室」、「参考カウンター」の各3館が最も多い例である。後者は「レファレンス・ルーム」とも呼ばれているが、これにしても、他に1館あるのみである。また、「参考カウンター」とよぶ館のうちの1館は「参考フロア(室)」とよぶ場所その他をあわせて係が管理している。

「レファレンス・コーナー」、「参考図書コーナー」、「参考調査係」、「参考図書閲覧室」は各2館で用いられている。このほか、「参考コーナー」、「カウンターの参考係」、「参考調査係室」、「参考相談室」、「レファレンス・複写」などがみられる。係名称はかなり統一的に用いられている国立においても、建物の構造、場所的条件および担当業務の範囲などを反映して、その呼称は実にま

ちまちである。

私立ではどうであろうか。「参考室」4館、「レファレンス・ルーム」2館、「参考雑誌室」2館があるほかは、すべて独自の呼称をもつ。例えば、「参考図書室」、「レファレンス・カウンター」、「雑誌・参考図書室」、「参考図書スペース」、「相談係」、「相談コーナー」、「読書相談コーナー」、「利用相談」といった具合に各館ごとに異なる。

国公立を通じて、独立の部屋をもつ館では、当然のことながら「室」または「ルーム」を用いる傾向があるが、フロアの一部を占めているために独立性が稀薄な館では「コーナー」とか「カウンター」などを付していることが多い。両者を比較すると「室」ないし「ルーム」を付している館が施設的に充実しているようである。しかし、例外がないわけではない。「室」の壁に制約されない便利で広いフロアを占めて活発なサービスをしている館もある。

全体的に、参考業務のための場所は利用者にとって便利な位置に設けるよう配慮されている。「不便な場所である」という回答は、ほとんど独立の室をもつ担当者から寄せられたものである。もっとも、この結果だけから参考業務は独立の室（ルーム）で行うことは不適當であるということとはできない。独立の室（ルーム）をもっていて不便であるという館は比較的古い建物であり、建築当時は参考業務についてあまり配慮されていなかったものと思われる。施設的な面で要求される事柄は多いが少なくとも正面入口に近い便利な位置にあり、レファレンス・コレクションに利用者が自由にアクセスできるとともに、全蔵書に対する検索ツールとしての閲覧目録に近接していることが望ましい。

規模の面では、国立の場合、1,584m<sup>2</sup>に78席といったものから、20m<sup>2</sup>に4席といったものまで、参考業務のための面積と座席数は各館ごとに較差は大きい。参考業務の専用スペースは一見広そうでも、雑誌の展示や複写サービスにスペースを割いているために狭隘であったり、逆にさほど広くなくても、一般閲覧用のスペースが併用できるために、あまりスペースの狭隘を感じさせないところもある。

座席数は参考図書の書架数との関係から、同一面積でもその数は異なる。私立では438m<sup>2</sup>に150席というのが面積でも座席数でも最大であるが、概して座席が過密である。

参考業務において用いられる設備備品関係のうち、通信機器は特に重要である。このうち、電話は今日の参考業務におけるサービス様式からみて不可欠なものとなっていると考えられる。利用者は電話を利用して係に質

問できるからである。したがって、国立では担当の係にすべて電話が設けられている。しかし、私立では担当の係があるのに電話が架設されていないところもある。また、館内通信用のインターホンも、国立で1/4弱、私立で1/3の係に設置されているにすぎない。

電話、インターホン以外に、「資料連絡テレビ」、「ファクシミリ」などを備えているところもあり、さらに情報検索サービス用の電算機導入の試みは2,3の館で実験的に着手されはじめた段階である。こうした端末機器の利用によって近い将来、参考業務も大幅に変革されるであろうが、現在ようやくその兆しが現われようとしている。

## VI. 参考業務の範囲

参考業務を実施しているといっても、その業務内容は図書館によってまちまちである。したがって、業務の種類を便宜上13種類だけとりあげて、それらの業務個々について実施しているか否か、実施しているとしたら、参考業務の担当係が実施しているかどうかについて回答を求めることにした。その結果が表4である。<sup>8)</sup>

### 1. 質問回答

独立の担当係をもつ館は国立私立のいずれも当然行うべき業務として質問に応じている。参考業務イコール質問の回答と狭く考えられるほど、この業務のうちでは回答業務が重視されていることを数字が示している。しかし質問の種類、回答のレベルなどについては担当者のあいだでそれぞれに見解が分かれるようである。したがって、質問回答の問題については章VIIでやや詳しく検討することにした。

### 2. 利用指導

このうちには、新入生のためのオリエンテーション、図書館または資料の利用等についてグループまたは個別的な指導（援助）をすることを含めて考えている。国公立、私立ともに、各2館が「実施していない」と回答しているだけで、大多数の図書館で行われていることがわかる。その場合、国立では参考係に集中しているけれども、私立では必ずしもそうではない。また参考係と他の係が協力して行う種類の利用指導も多い。館全体として図書館で企画したオリエンテーション、その他の利用指導が行われていることによるものと思われる。

### 3. 利用案内資料の作成

ほとんどの図書館で「利用案内」のための「しおり」、「便覧」、「手引き」などを作成し、個々の資料利用のための案内資料的なものを含めると、すべての館で何らか

表 4. 参考業務種類別実施状況

業 務 の 種 類	国公立大学図書館			私立大学図書館			実施率
	実施している		実施して いない	実施している		実施して いない	
	参考係	その他		参考係	その他		
1 質問の回答	25	3	0	16	7	0	100
2 利用指導	23	3	2	10	11	2	92
3 利用案内資料の作成	19	9	0	10	13	0	100
4 レファレンス・コレクションの維持	25	3	0	14	6	3	94
5 資料の選定	20	7	1	12	9	2	94
6 自家製ツールの作成	18	3	7	11	4	8	71
7 ファイル資料の編成管理	17	4	7	9	4	10	67
8 館内掲示, 展示の企画維持	11	14	3	9	12	2	90
9 地域的書誌事業への協力	11	6	11	1	8	14	51
10 複写サービス	19	9	0	7	16	0	100
11 相互貸借	21	6	1	10	10	3	92
12 レファレンス担当職員の館内研修	9	4	15	5	4	14	43
13 レファレンスの記録・統計の作成	23	1	4	13	4	6	80

の配布資料を作成していることになる。内訳をみると、国立では参考係が配布資料の編集責任をもつ場合が多いのに対して、私立では独立の係をもたない館が1/3を占めていることもあって、必ずしも参考係の責任のもとで行われる業務として扱われない傾向がある。数館では「参考係」と「その他」の両者で行われていると回答されている。

作成された利用案内は全般的に開館時間、利用規程など無味乾燥な内容が目立ち、魅力の乏しいものが多い。内容、形態ともに私立のものに特徴的な例が多くみられるが、国立のものでも内容にかなりの検討を加え、利用し易くまとめられたものがないわけではない。

4. レファレンス・コレクションの維持

このなかには参考図書の選択、書架管理など、レファレンス・コレクションの精選淘汰、維持管理にわたる一切が含まれる。国公立ともに、独立の係がある場合にはコレクションが別置され、その維持管理に当たっている。係が独立していない場合は一般図書と何ら変らぬ処置をするにとどめているところもある。参考図書については、その購入予算、選択収集、コレクションの配置およびその規模等について後述したい。

5. 資料の選定

ここにいう資料の選定には参考図書のそれは含めない。一般図書、雑誌等いわゆる参考図書以外の資料について推薦するか、購入提案をしているか否かについて尋ねたものである。利用者と直接接するサービスを担当していると、自館に所蔵していない資料が必要になっ

たり、利用者からの要求を受けたりすることが多い。組織的ではないにしても、必要に応じて随時資料の推薦をすることによって蔵書の構成に寄与することは参考業務担当者の重要な責務である。しかし、この点については、専任の担当者でも必ずしも係の責任という自覚はなく、積極的な取り組みがなされているとはいえない。後述するように参考図書の選択については責任を負っているが、一般の図書雑誌の選択についてはもっぱら教員に任せているところが多い。参考業務は単に参考図書のみに基づいて行われるのではなく、広く全蔵書さらには他のコレクションを利用して行われることを考えるならば、蔵書構成に反映するような関与の仕方について十分検討する必要があるように思われる。

6. 自家製ツールの作成

自家製ツールといっても、その内容は多様であり、誤まって受取られることがあるので、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、名簿類を例示して誤解の生じないようにつとめた。広い意味では閲覧目録をはじめ整理部門の日常業務として作成されるものも自家製ツールではあるが、ここではそれらを含めてはいない。この種の自家製ツールの編集、維持などを行なっているかどうかについて尋ねたところ、比較的コレクションが充実し、活発なサービスをしているところが、より多くの時間を作成作業に割いていることが明らかになった。各館における自家製ツールへの対応にはかなりの較差があり、さまざまなツールを数多く手がけ、現在も数点のツールを維持

している図書館もあれば、独立の係を設けていながら自家製ツールを作成するまでには至らぬ図書館もある。

これまで各館独自に自発的に、あるいは利用者の要求を受けて各種のツールが作成されてきたが、そのほとんどは手作業で作成されたものである。したがって、各館から報告されている自家製ツールの種類、規模は実に多様である。何らかの自家製ツールを作成している図書館は、国公立で18館(64%)、私立で20館(83%)あり、合計点数では国公立で34点、私立で47点が作成されている。1図書館の作成点数をみると、国公立で最も多いのが6点で1館、4点1館、3点1館、2点6館、1点9館、私立では、8点1館、5点1館、4点1館、3点4館、2点5館、1点8館という状況である。

種類別にみると、国公立では、目録類(所蔵参考図書目録、郷土資料目録など)21点、索引類(沖繩関係新聞・雑誌記事索引、学内継続出版物著者名索引など)6点、切抜き類(雑誌掲載文献目録コピー、郷土史関係・大学関係新聞切抜きなど)3点、目次リスト類(所蔵全集・叢書内容目次など)2点、その他2点である。私立では、目録類25点、索引類7点、切抜き・メモ類(雑誌特集メモなど)4点、利用案内・手びき類(類縁機関案内、索引の使い方、文献探索の手びきなど)4点、目次リスト類3点、書誌の書誌類3点、その他1点である。総じて、所在目録類の作成が圧倒的に多く、私立の方が国立より比較的キメ細かいサービスを行なっているように思われる。

これらのツール作成の予算についてみると、予算が決まっている館が国公立5館、私立2館、何とか工面できる館が国立7館、私立9館、予算のない館が国公立6館、私立9館、ツールを作成していない館が国公立10館、私立4館となっている。予算化されている図書館は少ないが、すでにみたように作成されているツールは目録類が多く、これらは必ずしも毎年継続して作成されるものでなく、また目録作成のための特別の予算が確保されることが多いこと、また切抜きやカード利用のものなどでは日常業務に使用している物品を利用するなどして作成できるので、予算上の問題はそれほど障害とはならない。作成するかどうかは、むしろ館員に意欲があるかどうか、利用者の要求を考慮した工夫がなされているかどうかにかかっている。

#### 7. ファイル資料の編成管理

新聞切抜きとか、パンフレット・ファイルの編成・維持管理などについては、自家製ツールの場合と類似の傾向がみられ、実施していないところがかかり多い。参考業務を行う場合、情報源の確保は極めて重要である。

図書、雑誌など、既成の資料だけでは積極的にサービスを行おうとするときには不十分なはずである。クリッピング、パンフレットなどのファイルを整備することによって、通常の資料からは得がたい情報を利用し易いかたちに加工再編成することは参考業務のうちでも基礎作業に相当する。しかし、独立の係がある場合でもファイル資料の整備にまで手が回らないといった回答が寄せられている。基礎的な準備業務を抜きにして、単に質問回答を行うだけでは有効なサービスとはなりえないであろう。

#### 8. 館内掲示、展示の企画・維持

館内の案内掲示や資料の展示は国公立のいずれでも広く実施されているが、必ずしも参考業務とのかかわりにおいて担当が決まっているわけではない。英米においては、この種の業務を本来、参考業務に属する仕事と考え、専門職の業務として“特別資料の展示計画”、“展示資料の選択”を、非専門職の業務として“展示を実際に行うこと”を項目としてとりあげ、利用者に蔵書中の資料を知らせ、新資料について注意を喚起することを目指している。<sup>9)</sup>

しかし、わが国では行われるとしても参考業務とのかかわりは薄い。『大学図書館の業務分析』<sup>10)</sup>は英米の上記職務規程に基づいて作成されたものであるが、参考業務のもとには資料の展示に関する項目はない。これはわが国では展示と参考業務の関係が十分考えられていないこと、さらに展示が比較的軽視されがちな業務であることの反映でもあろう。展示によって蔵書を利用者に紹介することは主要な目的ではあるが、それだけではない。展示のためのテーマが設定されると、蔵書以外にも範囲を拡げて資料を収集(借用)し、しばしば展観目録、解題の作成などが行われる。展示に伴うこれらの諸活動は参考業務と深いかかわりをもっているから、参考業務の担当者は展示についても責任をもって取り組むだけの準備を整えておく必要がある。

#### 9. 地域的書誌事業への協力

同一地域内にある他の図書館と協力して行うコンテンツ・サービスとか総合目録を編集するといった諸活動に対しては概して消極的である。国立では参考係が何らかの協力活動を実施している館と何ら実施していない館とが数字の上では相半ばする。私立では実施しているところが少なく、参考業務関係者が責務を負っているのはむしろ例外的なケースとさえ考えられる。

出版物の急速な増大に伴って、必要とされる資料の完全な収集が漸次困難になってきている今日、いかなる大図書館といえども自足しうるほどの蔵書を確保することはできないはずである。こうした状況において、とくに

図書館の地域的な協力が要請されるが、その窓口としての参考業務担当者の積極的な取り組みが望まれる。それは他大学その他の図書館との関係においてのみならず、中央館としては学内における部局図書館等との関係調整の面においても考慮されなければならない。

#### 10. 複写サービス

複写サービスはすべての図書館で実施しているという結果が得られているが、これは必ずしも参考業務の一つとして行われているわけではない。国立では参考業務担当係が複写サービスを担当している館が多いが、私立では参考係が独立している場合でも他の係あるいは外部に委託している館が目立つ。複写に関する業務量が多くなってきたために、従来複写サービスを担当していた数館でも、他の担当に移すことを考慮していると回答している。

図書館で伝統的に行われてきた業務以外の新しい業務が導入される場合、当初、参考業務の担当者の業務として開始されることが多い。複写業務も相互貸借に代替して複写によるコピー提供が盛んになるにつれて、その業務量が無視しえなくなった。他方、複写機器の開発に伴って経費が低減し、利用者の需要も高まってきている。こういう状況において参考業務の一つとして今後もその担当係が複写サービスを行うべきかどうか大きな検討課題である。

#### 11. 相互貸借

参考業務の担当係が兼ねている業務のうちでは、複写とともに相互貸借が断然他を圧している。相互貸借についても、それが本来の参考業務であるかどうかについては意見が分かれるところである。しかし、現実には、国公立で25館中21館が、私立で15館中10館までがその業務を兼ねている。相互貸借がどこで行われようと、利用者が欲する資料を最大限に提供しようとするものであるから、原理的に参考業務であるという主張もあるが、<sup>11)</sup> 人手を要するだけに、これがかなり過重な負担になっていることも事実である。

このサービスが利用者にとって有用であり、図書館側としても積極的に取り組むべき業務であることは論をまたないが、人的制約の厳しい条件のもとでは、ややもすると本来の参考業務にしわ寄せがきて、それに十分な時間が割けないという困った問題が生ずることになる。こうしたことから、相互貸借については、書誌的データの確認とか所在調査にとどめて、実際の貸借手続きは他の部門に委ねる傾向がでてきている。

#### 12. 担当職員の館内研修

これは参考業務の一つというわけではないが、参考業

務を実施するに当たって中心的な役割を果たすべき担当者の知識・技術の養成にかかわることであり、サービスの質的改善を図る上で極めて重視されなければならない。しかし、不実施率は著しく高い。特に参考業務の担当者に限定せず、図書館職員一般を対象とする館内研修は多くの図書館で行なっているが、参考業務の担当者を対象とする館内研修（インサービス・トレーニング）を行なっている図書館は少ない。

大学図書館の利用者の要求は学問研究の進展とともに変化し、求められる資料（情報）の内容も常に豊富かつ多様化する。たとえ大学教育において専門的知識を修得していたとしても、それだけで日新月异な要求に適切に応えられるわけではない。経験を重視する参考業務において、特にインサービス・トレーニングが重要であることは改めて強調するまでもない。参考業務は担当者の資質・技術に大きく依存し、その業務が図書館全体の評価をも左右することを考えるならば、担当者の研修・養成の問題を組織的に検討する必要があることは容易に理解できよう。

#### 13. 記録・統計の作成

レファレンスの記録・統計は多くの図書館で作成しているが、同時に一切の記録、統計をとっていない図書館が20%近くもある。そのうち、独立の担当係がありながら、その係で記録・統計をとっていない図書館は国立、私立それぞれに2館ずつある。

参考業務に関する記録・統計は他の業務のそれのように単純ではない。質的な内容が主で、量的に捉えることが無理であったり、無意味なことも多い。こうしたことのために記録・統計が必要かどうか、現に記録・統計をとっているところでさえも、疑問を抱いているようである。

## VII. 参 考 質 問

### 1. 質問処理件数

利用者別参考質問処理件数（年間平均数）の集計結果は表5のとおりである。

集計にあたっては、学生および教員の質問件数には、その他についての件数が明らかでなかつたものでも、学生と教員について回答があればこれを含めた。また総計欄には利用者ごと（学生、教員、その他）に件数が分かっているものと利用者別には分からないが、総件数が分かっているものとを合算して平均を出した。ただし、質問処理件数として数えるものに、どのような種類の参考質問を含めるかは、図書館によって多少の相違があること

表 5. 参考質問処理件数 (平均)

利用者 設置主体	学 生	教 員	その他	総 計
国 公 立	1468 (6)	1143 (6)	712 (6)	3628 (3)
私 立	2081 (11)	452 (11)	364 (13)	2665 (12)

注: ( ) 内は不明館数

は面接に際して明らかにされている点である。

すでに述べたように、図書館によって参考質問の概念の把握のしかたが異なり、それによって記録の仕方に違いが出てくる。通常、図書館の利用案内、資料の利用援助などごく簡単に処理できる質問まで記録することは少なく、質問処理票が用いられている場合にはその枚数を質問処理件数として数えることが多い。その場合、しばしば1枚の処理票に2件以上の質問が含まれていることがあるが、件数としては数えられたり数えられなかったりである。“クイック・レファレンス”や“即答処理”、“利用指導的な質問”は質問処理件数に含めないと付記したものが目立つのは、比較的処理に手間どる質問のみを処理件数として考える傾向があるからであろう。また、概数しか明らかでない館もあるが、これは記録のための明確な方針がないとか、記録するだけの時間的余裕がないためであろう。ただし、国公立については、寄せられた質問処理票にみる限り、かなり共通の区分原則に従って参考質問をタイプ別に分類しており、ある程度信頼できるデータと考えてよいように思われる。以上のような問題があるので、この統計値は十分慎重に扱うべきであるが、少なくともこれらのデータから次のような特徴を読みとることができよう。

学生の質問件数では、私立の方が国公立よりかなり多い。しかし、質問件数の全学生数に対する比率をみると、国公立は最高46%、最低4%、平均11%で、10%以上が17館(77%)あるのに対し、私立では最高29%、最低0.3%、平均9%で、10%以上が5館(38%)しかなく、逆の結果となっている。<sup>12)</sup>また、度数分布でみると、国公立が最低192件、最高5096件で、600~1200件に11館(50%)が集中し、他は0~2600件の間にほぼ均等に分布しているのに対し、私立は、0~200件が3館(最低56件)、800~1000件が4館、2600件以上が4館(最高7000件)で、残りは1800~2000件、2200~2400件が各1館と度数のピークが散在し、しかも2600件以上の4館の件数が全体の70%を占めて平均値を大きく引き上げている。私立は有効回答数が少ないこともあって断定的にはいえないが、大学間の較差がかなり大きいといえよう。

次に、教員についてみると、国公立は最低が97件、最高5607件(全処理件数の22%)で、全22館中11館が200~800件に集中し、他は0~2400件にほぼ均等に分布するのに対し、私立では最低11件、最高3000件(52%)で、全13館中12館が0~800件に集中し、しかも0~200件が8館と最も多い。また、学生よりも教員の処理件数の方が多い例が国立にのみ7館みられ、学生と教員との比率が国立であまり大きく異ならないのに対し、私立では学生が教員の4倍強となっている。さらに、全教員数に対する処理件数の比率をみると、国公立では最高527%、最低26%、平均106%で、100~200%が5館、200%以上が5館(両方で45%)であるのに対し、私立では最高252%、最低3%、平均73%で、100%以上が1館しかなく、ここでも教員の利用率は国公立の方が私立より高くなっている。

その他は主として学外者の利用であるが、国立では0~800件の間に19館(86%)が、私立では0~200件に7館(64%)が集中している。ただし、国立の1館は7285件(全体の47%)を回答し、これが国公立の平均値を引き上げている。これは、この大学がその地域のセンター的存在となっており、周辺の大学から問合わせが多く寄せられるためと考えられる。

総処理件数では明らかに国公立の方が多く、すでに述べた理由に加えて、今回の調査が中央館の参考業務に限定したものであって、部局図書館も含めたものでなく、また部局図書館の有無によって中央館の処理件数も当然大きく異なってくるため、一概に国公立の方がサービス量が多いとはいえない。

## 2. 参考業務時間

国公立の場合は、9時から17時までとするのが19館(68%)で圧倒的に多い。9.5時間、10時間、11.5時間を接遇時間としている館が各1館あるが、他は8時間前後である。土曜日は9時から12時までが13館(46%)と多く、8時間が3館、11.5時間が1館あるほかは、2.5~6時間となっている。私立の場合は国立より館ごとの接遇時間の異同が大きく、平日では9時から17時までが4館(20%)で、10.5~12時間のところが6館あり、他は6~9時間となっている。土曜は、9時から12時までが5館でもっとも多く、8~12時間が7館、3~7.5時間が10館、1.75~2.5時間が3館となっている。休日に開館している館は私立に1館(10~17時)あるのみである。一般的にみて私立の方が接遇時間に柔軟性があるように思われる。

## 3. 質問の受付

参考質問の受付種別件数(比率)では、国公立、私立と

表 6. 質問処理の種類 (比率)

	利用者種別 サービス種別	学 生		教 員		そ の 他	
		国 公 立	私 立	国 公 立	私 立	国 公 立	私 立
1.	図書館の利用案内	100%	91	93	74	74	57
2.	資料の利用援助	96	96	89	78	67	39
3.	事実・データの提供	74	65	81	70	56	35
4.	文献リストの作成	37	13	48	48	26	22
5.	資料の所在調査	100	87	100	100	81	52

(不明 国立1館, 私立1館)

もはっきりした傾向が認められる。国公立については、口頭での質問の比率は50~100%の間に24館中18館(75%)、電話は0~40%の間に21館(88%)、文書は0~20%の間に22館(92%)が集中している。私立では、口頭が70~100%に15館中11館(73%)、電話が0~20%に13館(87%)、文書が0~20%に13館(87%)、それぞれ集中している。このように口頭によるものが圧倒的に多く、ついで電話、文書の順になっているが、電話の方が口頭より多いか、ほぼ同率である館が国公立で5館、私立で1館あり、文書の方が多い館が国公立、私立とも1館ずつある。これは、図書館が上層階にあるとか、キャンパスが広いとか、地域のセンター的存在になっているとかの地理的条件によるものと思われる。

#### 4. 質問処理票

質問処理票があると回答した館は国公立で25館(89%)、私立で17館(77%)となっている(不明—私立2)。したがって、処理記録がかなり広く行われていることは明らかであるが、統計的データを求めるのが主目的であって、結果の分析、評価は行っていないというのが大多数の図書館の実情である。この点については後述する。

#### 5. 質問処理の種類

利用者別に質問として受付けているサービスの種類は表6にみられるように、全体に私立より国立の方がサービスを実施している割合は高いが、特に学生に対する事実・データの提供、資料の所在調査、教員に対する利用案内、事実・データの提供、および学外者への各種サービスの面で目立っている。また、図書館の利用案内や資料の利用援助、資料の所在調査、事実・データ提供は大部分の図書館で実施されているが、<sup>13)</sup> 文献リストの作成は、国公立、私立とも低い。この項目について、“事情により受け付けるが原則的にはしない(出来ない)”とか、“簡単なものなら要求に応じるが予算のかかるものは検討を要する”と付記したものがある。これは例外的なものというよりはむしろ大多数の図書館の実情を表明

したものと受取ってはほぼ間違いないところであろう。また、私立のなかに教員に対してコンピュータによる洋書主題別目録を作成配布している館があるが、今後、こうしたコンピュータによる情報検索システムの普及により二次資料作成サービスが増大し、従来の労力を要する手作業のサービスに代わっていくものと予想される。

## VI. 参 考 図 書

### 1. 購入予算

参考図書の購入予算については、決まっていないと回答した図書館が国立で10館(36%)、私立で13館(54%)ある。このうちには決まっていないためにかえて融通がきくという館もあれば、経費を捻出するのに苦慮している館もある。決まっている図書館の平均値をあげると国公立が346.1万円、私立が471.8万円で私立の方が約126万円多い。国公立は最低が53.6万円、最高が1000万円で0~400万円の間には14館(78%)が集中し、私立は最低150万円、最高900万円で、100~500万円に8館(73%)が集中している。また、各館の図書費中に占める参考図書費の割合でみると、国公立の場合は最高30.8%、最低1.2%、平均4.5%、私立については最高20.9%、最低0.8%、平均4.9%となっている。すでに充実したコレクションができていれば、維持更新にそれほど多額の予算は必要ないであろうが、比較的新しい大学のような場合一定の基礎的コレクションの整備充実をもあわせ、新規購入のために相当の予算を必要とするであろうし、サービス対象の要求の質的・量的な違いによって必要なコレクションの規模は異なるであろうから、予算については必ずしも同一の次元で額の多寡を問題にできるわけではない。したがって、参考図書の収集計画を立てる上で、その予算が十分であるかどうかということとあわせて検討する必要があろう。

そこでこれらの館に対して、参考図書の予算が十分で

あるかどうか尋ねたところ、次のような結果が得られた。

すなわち、私立の8館(42%、回答館のみの割合)がその予算で十分であるとし、9館(47%)が不足であるとし、2館(11%)が極めて不十分であると回答している(不明5館)。他方、比較的予算の少ない国立で1館(4%)が十分であるとし、16館(64%)が不足であるとし、8館(32%)が極めて不十分であると回答している(不明3館)。これは主観的な判断による回答結果にすぎないが、こうした事実を考えあわせると、私立の方が参考図書の購入に比較的力を入れているということができよう。あわせて行なった面接調査から得られた意見を集約する限りでは、教員の選書に対する権限は私立よりも国公立の方が強いが、図書の選択において研究用図書に重点がおかれ、参考図書の充実にはあまり強い関心が払われていないようである。

いずれが中心になって参考図書を選択しているのかについては、国公立の場合、教員とするもの3館(11%)、参考係とするもの18館(67%)、その他の職員(受入係、選定委員会など)とするもの6館(22%)という回答結果(不明1館)であり、私立では、教員とするもの1館(4%)、参考係とするもの13館(54%)、その他の職員とするもの10館(42%)という回答結果であった。この結果から少なくとも参考図書の選択については、国公立、私立とも図書館員が主体となっていることがわかる。

## 2. 選択ツール

組織的に参考図書を選択収集するためには、常時、参考図書についての情報をとらえておかなければならない。そのためのツールとしては、様々の二次資料が考えられる。そのうち多くの図書館で通常使用しているものとして各館で書き出されたものは、次のような種類にわたっている。参考図書のガイド・ブック類(『日本の参考図書』、Winchellの*Guide to Reference Books*、など)、新刊書リスト類(『出版ニュース』、『納本週報』など)、図書・図書館関係新聞・雑誌類(『日本読書新聞』、『日本古書通信』、『現代の図書館』、『書誌索引展望』など)、日刊誌・一般雑誌の広告・紹介・書評欄、出版社の出版案内、目録、パンフレット類がある。その他、数は少ないが全国書誌(『出版年鑑』、『*Books in Print*』など)、他の図書館の蔵書目録・参考図書目録などが用いられている。かなり恣意的に書き出されたものではあるが、全体としては、選択に必要な基本的ツールは一応とりあげられているといつてよい。しかし、個別の館についてみるならば、かなりムラがあり、果たしてどの程度組織的な選択が行われているのかは疑問なしとしな

表7. 参考図書所蔵冊数

		和 書		洋 書	
		国公立	私 立	国公立	私 立
開 架	平均	4,923(冊)	5,163	2,698	2,811
	最高	20,000	11,492	15,000	10,000
	最低	1,600	707	179	108
	不明	5(館)	5	6	6
閉 架	平均	4,320	6,002	1,939	3,734
	最高	18,000	19,585	10,000	12,439
	最低	100	29	20	27
	不明	15	16	16	16

い。

参考図書の評価は当然のことながら選書の際に行われることが多い。国公立では17館(68%)が選書のとき、5館(20%)が受入れ(配架)のときに評価するが、3館(12%)は評価しないと回答している(不明3館)。私立では、14館(78%)が選書のとき、2館(11%)が受入れのとき、2館(11%)が評価しないと回答している。このほか不明とするもの6館がある。この結果からは大半の図書館が評価を行なっているといえるが、果たして組織的に評価をしている図書館がどの程度あるのか疑わしい。事実、評価表を使って評価をしているのは国立公で4館(15%)、私立で1館(4%)あるにすぎない。

## 3. コレクションの配置

レファレンス・コレクションを一本化して一般図書と別置している館が、国公立で18館(64%)、私立で15館(65%)、部分的に別置している館が、国公立で10館(36%)、私立で7館(30%)、一般図書と混配している館は国公立にはないが、私立には1館ある。このように、ほとんどの図書館が別置しているが、上述の規模のコレクションになれば、別置した方が利用者にとっては使いやすいのと思われる。しかし、他面、表7にみられるように、閉架されている参考図書が極めて多いことは短時間に特定の事実を調べるような使い方が多い参考図書の扱い方としては不適切であり、利用の上では少なからぬ障害となる。これは、多くの図書館で開架スペースが足りないためにとっている止むを得ない措置であろうが、是非とも改善を要する事項の一つである。

参考図書といえども、旧版や年鑑・統計類などのバックナンバーはあまり使われないという理由から書庫に収められることになる。ただし、書庫内では参考図書として別置されることが少なく、専門研究者や適時的に調査をする利用者には使いにくいといえる。閉架の参考図書

数を不明と回答した図書館が極めて多いのは、書庫内の参考図書を十分把握していないことの表われであろう。

4. 所蔵・受入冊数

表7からわかるように、参考図書の所蔵冊数の点では国公立と私立の差はほとんどない。度数で見ると、開架の和書は2,000~6,000冊に、国公立74%、私立58%が集中し、私立では9,000冊以上の図書館が5館(26%)ある(国立は1館)。開架洋書および閉架和・洋書は、国公立・私立とも0~3,000冊に50%以上が集中しているが、高低の差が極めて大きい。参考図書の総数(総数のみを回答したものを含む)で見ると、国立は最低3,403冊、最高30,000冊、平均11,416.2冊で、4,000~6,000冊に9館(38%)が集中しているほかは、ほぼ均等に分布している。私立は最低1,418冊、最高38,910冊、平均11,730.9冊で、5,000~7,000冊に4館(24%)が集中しているが、他はほぼ均等に分布している。また、各大学中央館の全所蔵冊数中に占める参考図書の割合をみると、国公立は、最高12.1%、最低0.5%、平均2.4%で、0~5%の間に23館(85%、1~2%が11館で最も多く41%)が集中し、私立では最高11%、最低0.7%、平均3.2%で、0~5%の間に14館(82%、2~3%が5館でもっとも多く29%)が集中している。

次に、年間受入冊数の平均をまとめると表8のようになる。

表 8. 参考図書受入冊数 (年間平均)

	国 立	私 立
和 書	454 冊 (4)	345 (8)
洋 書	258 (5)	257 (8)

注: ( ) 内は不明館数

和書は、国公立が最低70冊、最高1,524冊で、150~400冊に15館(63%)が集中し、私立では、最低55冊、最高559冊で200~350冊に9館(56%)が集中している。洋書は、国公立が最低10冊、最高1,353冊で、0~150冊に15館(63%)が集中し、私立は最低が14冊、最高が700冊で、0~200冊に9館(56%)が集中している。また、購入図書冊数中に占める参考図書受入冊数の割合をみると、和書については、国立・私立とも4.4%、洋書については、国公立が5.1%、私立が4.3%、和・洋合計では、国公立が4.7%、私立が4.3%となっており、国公立と私立の差はあまりないといえよう。

ところで、これらの数値によってレファレンス・コレクションの充実度を完全に示しうるわけではない。必要

なコレクションの量は、大学の規模(学部構成、学生・教員数など)や方針(教育、研究のいずれに重点をおいているかなど)によって当然異なってくる。ただ、いずれの場合についても、最低限必要な量というものとは理論上存在しうるであろうが、そのような数値を算定することは極めて困難であり、今回の調査の目的とするところではない。その準備作業として、今回は、図書館側がそれぞれの経験に照らして自館のコレクションの充実度をどのようにみているかを尋ねることにした。その結果、国立についてみると、充実しているとするもの4館(15%)、普通とするもの1館(4%)、不足しているとするもの19館(70%)、貧弱であるとするもの3館(11%)である(不明1館)。また、私立では、充実しているとするものではなく、普通とするもの11館(46%)、不足しているとするもの12館(50%)、貧弱であるとするものが1館(4%)となっている。これらの結果からみる限り、大部分の図書館がレファレンス・コレクションが満足すべきものでないと考えているとみてよからう。これらの参考図書の配架方式についてみると、和洋書を別架している図書館は、国公立で7館(27%)、私立で10館(43%)あり、和洋書を混架している館は国公立で19館(73%)、私立で13館(57%)ある。

これらのコレクションに対する検索の手段はどのように講じられているであろうか。一般の閲覧目録のほかにレファレンス・コレクションの個別カード目録をもつ図書館は、国立の場合、22館(79%)にのぼるが、私立の場合には11館(46%)にすぎない。

お わ り に

調査結果について考察してきたが、すでに述べたような種々の要因のため、得られたデータそのものがあいまいであり、厳密な分析は行えなかった。これは、参考業務の概念、サービスの種類、範囲等について各図書館に共通した認識のないことが最大の原因と思われる。しかし、参考業務は種々の図書館業務のうちでも、利用者の要求をもっとも直接的に把握できるサービスであり、そこから得た知識によって、蔵書の構成や目録・分類など図書館運営全体の改善に重要な示唆を与えることができる。したがって、参考業務を充実させるとともに、様々な改善の手がかりを引き出せるような測定・評価の方法が開発され実施される必要がある。そのためには、今回の現状調査でも明らかにされたように、細部にわたる概念の明確化と全国的な標準化とが急務であるといえよう。

繰り返し述べてきたように、今回の調査は調査対象を

比較的大きな大学図書館の中央館に限定したものであり、他の中・小規模の大学図書館の状況や部局図書館との関係などを含めたデータを集めて考察しなければ、全体的な状況について明確な結論を下せない。しかしながら、今回の調査の対象となった図書館だけについてみるならば、全体として、参考業務の重要性はかなり認識され、すべての中央館で実施され、少なくとも国立大学図書館の大部分では独立の担当部門が設けられているというように、その普及度についてはめざましいものがあるが、質的な面についてはまだ十分な発達を示しておらず、また図書館業務全体のなかで中心的な機能としては根づいていないという印象を受ける。質的な面の評価では、担当職員の能力と資質、参考図書の実度、業務の範囲と運営の組織度などが重要な規準となるが、これらのいずれをとってみても十分であるという確信は得られない。また、参考業務はその担当部門が単独で行うものではなく、他の業務と密接な有機的関連をもち相互に協力してはじめて有効なものとなるはずであるが、こうした関係がはたしてどの程度、組織的な形で保持されているであろうか。

いずれにせよ、参考業務は現在実施していない図書館にも遅かれ早かれ普及していくものと予想される。今後はその質的な向上に十分な考慮が払われなければならないであろう。そのためには、職員の研修や運営の組織化によって利用者のニーズに備えると同時に、このニーズを十分に把握することによって、業務の方針を明確にし、また各館で独自の機動的なサービスを開発していくことが必要となろう。業務の測定・評価も最終的には、利用者のニーズをどの程度満たしているかという点に結びついていなければならない。こうした問題については稿を改めて発表する予定である。

#### 付記

本調査は昭和52年度科学研究費の補助を受けて行なった研究の一部である。ご多忙のところを本調査に協力して下さった図書館の関係者各位ならびに三浦逸雄氏に厚くお礼を申しあげたい。

#### 注

- 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査』1964 (謄写)。
- 3) 私立大学図書館協会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. 11, p. 63-133.
- 4) 文部省学術国際局情報図書館課『昭和51年度大学図書館実態調査結果報告』1977. 3. が調査開始時に利用できる最新版であった。
- 5) 広島大学附属図書館, *op. cit.*, p. 1. なお、昭和32年の調査によれば、48館の本館のうち、13館(27%)が専任職員を置いていた。北島, *op. cit.*, p. 99.
- 6) 近年の参考業務担当職員のための定員の配分状況は、昭和47年度—8名、48年度—7名、49年度—24名、50年度—24名、51年度—17名、52年度—14名、53年度—10名である。ただし、事務組織として参考係を新設しても他の諸業務を分担させたり、臨時的行事を担当させる例もある。
- 7) Hunt, D. R. "Where is the general reference librarian and bread and butter service?" *College and research libraries*, vol. 26, 1965, p. 307-10; Jesters, Edward, "Why waste professional time on directional questions?" *RQ*, vol. 14, Fall 1974, p. 13-19 など。
- 8) 表4の集計に際して、次のように処理した。「参考係」と「その他」の両方が実施していると回答した欄が七つ、無記入の欄が五つあったが、前者は「参考係」が実施しているとみなし、後者は「実施していない」とみなした。なお、参考業務その他のサービスを行っていない私立の1館はこの集計から除くことにした。
- 9) Library Association. *Professional and nonprofessional duties in libraries*. London. 1962.
- 10) 全国国立大学図書館長会議『大学図書館の業務分析』日本図書館協会, 1968. p. 80-6.
- 11) Reynold, M. M. "Interlibrary loan: a reference service," *Library trends*. vol. 12, Jan. 1964, p. 425.
- 12) ただし、すぐ後でも述べるように、この学生数は分館・部局図書館も含めたサービス対象者数であって中央館だけのもの(この算定は実際上不可能に近い)ではない点に注意。次の教員についても同じ。
- 13) 参考までに、今回の調査対象大学全体(中央館)の業務内容別参考質問数の割合を算定してみると、国公立の場合、文献所在調査 67.3%, 事項調査 14.8%, 利用指導 15.3%, その他 2.6%, 私立の場合は、文献所在調査 41.5%, 事項調査 30.7%, 利用指導 25.5%, その他 2.3% となっている。

(別表)

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(係)で行われていますか。 1 はい 2 いいえ

〈はい〉の場合

C どの組織に属している、どんな名称の部門(係)ですか。  
 上部組織 ( ) 部門名称 ( )

D 職員は何名いますか。 専任 ( ) 名 兼任 ( ) 名

E その部門(係)でどんな業務を兼ねていますか。

- 1 貸出し      2 逐刊物処理      3 収集      4 相互貸借      5 複写  
 6 その他 ( )

F スタッフ・マニュアルがありますか。 1 はい 2 いいえ

Bが〈いはい〉の場合

C' どの部門で行われていますか。 ( )

D' 兼務している職員は何名いますか。 ( ) 名

II 施設

A 参考業務のための場所(室、コーナー、カウンターなど)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<sup>2</sup> ( ) 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。

- a 電話                      1 ある              2 ない  
 b インターホーン          1 ある              2 ない  
 c その他 ( ) がある。

## III 業 務

A つぎの業務を実施しているかどうか、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 質問の回答			
2 利用指導			
3 利用案内資料の作成			
4 レファレンス・コレクションの維持			
5 資料の選定（参考図書以外の）			
6 自家製ツールの作成			
7 ファイル資料の編成管理			
8 館内掲示、展示の企画維持			
9 地域的書誌事業への協力			
10 複写サービス			
11 相互貸借			
12 レファレンス担当職員の館内研修			
13 レファレンスの記録・統計の作成			
14 その他（ ）			

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。

- |        |           |      |            |
|--------|-----------|------|------------|
| a 館内部で | 1 認められている | 2 普通 | 3 認められていない |
| b 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。

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（ ） 電話（ ） 文書（ ） その他（ ）

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・データ提供				
4 文献リストの作成				
5 資料の所在調査				
6 そ の 他				

V 自 家 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、編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 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

C 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 その他の職員 (            )

D 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。

E 参考図書はレファレンス・コレクションとしてまとめ、一般の図書と区別されていますか。

- 1 一本化して別置      2 部分的に別置      3 一般の図書と混配

F 参考図書は何冊くらいありますか。 (            ) 冊

開架—和書 (            ) 冊, 洋書 (            ) 冊

閉架—和書 (            ) 冊, 洋書 (            ) 冊

G 参考図書の年間(最近)受入冊数はどのくらいですか。

和書 (            ) 冊      洋書 (            ) 冊

H 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

I どんな方式によって配架されていますか。

- 1 和洋書別架      2 和洋書混架      分類その他配列順序 (            )

J 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(配架)のとき      3 評価しない

K 参考図書の評価表(その他類似の書式)がありますか。

- 1 ある      2 ない

L 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