

レファレンス協同データベースにおける未解決事例の分析

Analysis of Unresolved Cases in the Collaborative Reference Database

津田美佑, 池内淳

Miyu Tsuda, Atsushi Ikeuchi

筑波大学

University of Tsukuba

あらまし：図書館におけるレファレンスサービスは、主に、情報探索の専門的知識を有する図書館員によって行われているにもかかわらず未解決事例が存在する。その要因としては、蔵書構築や質問応答、情報源の質などさまざまな面での困難さがあると考えられる。その状況や要因の実態を明らかにするために、レファレンス協同データベースにおいて一般公開されている未解決事例 6,984 件を対象として、要因の分類を行った。

キーワード：レファレンスサービス, レファレンス協同データベース, 未解決事例

1. はじめに

レファレンス協同データベース (<https://crd.ndl.go.jp/reference/>) とは、国立国会図書館による事業であり、日本国内における図書館やアーカイブズによって提供されたレファレンス事例や調べ方マニュアル等が登録され、共同で構築されているデータベースである[1]。レファレンス協同データベースでは、すでに調査の完了した解決事例だけではなく、未解決事例も登録されており、その情報は調査の受付館から他の参加館へと共有されるだけでなく、他の参加館からコメントを送信することも可能となっている[2]。

近年、インターネット上では、Q&A サイトや SNS など多種多様な手段で、質問応答が行われている。それらの多くは、誰でも回答することのできるものである。そのため、単純な質問であったとしても、誤った回答が得られたり、何も回答が得られなかったりすることもある。

一方で、図書館におけるレファレンスサービスとは、主に、情報探索の専門的知識を有する図書館員によって行われている。また、レファレンス協同データベースでは、上述のように他館からの協力を得ることのできる仕組みが用意されているにも関わらず、一般に公開されている事例のうち、およそ 5.6% 程度が未解決事例とされている。その要因としては、Q&A サイトなどの質問応答とはまた違った困難さがあると考えられる。

そこで本研究では、レファレンス協同データベースに収録されている未解決事例の分析を行い、その特徴を明らかにすることを目的とする。これにより、レファレンスが未解決となる状況や、その要因の実態を把握することができ、レファレンスサービスの向上の一助となると考えられる。

2. 先行研究

本研究のように、レファレンスの未解決事例について、調査や分析を行っている研究としては、Jahoda ら(1968) [4] および佐藤ら(2017) [5] の研究が挙げられる。

Jahoda ら(1968) [4] は、回答が困難な科学技術の問題についてアンケート調査を行い、参考資料の改善を検討している。

また佐藤ら(2017) [5] は、レファレンス協同データベースで公開されているデータを分析している。その中で、事例全体に占める未解決の割合が約 7% であることや、分類ごとの未解

決事例の割合は 0 類と 8 類が高く、約 10%であることを明らかにしている。

3. 方法論

調査対象とするのは、レファレンス協同データベースに収録されているレファレンス事例のうち、公開レベルが「一般公開」であるデータである。その中でも解決状況が登録されており、かつその項目が「未解決」となっているレファレンス事例を「未解決事例」とし、調査を行った。事例データは、レファレンス協同データベースの外部提供インタフェース (<https://crd.ndl.go.jp/help/general/api.html>) を用いて、2020 年 3 月 25 日に取得した。取得した全レファレンス事例数は 124,588 件であり、未解決事例は 6,984 件であった。

取得したデータを基に、各事例の NDC 分類記号、参考資料の個数、質問文の長さ等を集計した。また、レファレンス協同データベースの各事例の「質問」や「回答」、「回答プロセス」、「調査種別」の欄を調査し、未解決理由の推定を行った。その際、Jahoda ら [4] が述べている「未解決問題の原因」を参考に、以下の 10 の未解決理由に分類した。

1	回答に役立つレファレンスツールを図書館で所蔵していない
2	回答に役立つレファレンスツールが図書館外でも確認できない
3	既存のレファレンスツールが質問に答える形で情報を提示していない
4	既存のレファレンスツールに適切な索引がない
5	既存のレファレンスツールの内容が改訂されていない
6	回答が説明・推測できるものの、定かではない
7	調査途中だが、時間がないたため打ち切り
8	回答者と質問者との質問応答が不十分である
9	前提とされる資料やものがそもそも確認できない
10	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との照らし合わせ、または回答内容の確認によって解決したといえる

4. 調査結果

事例ごとの NDC 分類記号第一次区分で最も多く付与されていたのは、事例登録数が多い 2 類であった。事例ごとの参考資料数は、0 個が約 58%を占めており、質問文は 100 文字以下のものが 7 割以上存在した。未解決理由としては、「回答に役立つレファレンスツールを図書館で所蔵していない」というものが多かった。

【参考文献】

[1] 依田紀久. レファレンス協同データベース事業に見るデジタルレファレンスサービス. 情報の科学と技術. 2006, vol. 56, no. 3, p. 90-95.

[2] 国立国会図書館. “レファレンス協同データベース・システム操作マニュアル (参加館用) 6. 参加館支援”. レファレンス協同データベース. <https://crd.ndl.go.jp/help/crds/support.html>, (2020-10-19).

[3] 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編. 図書館情報学用語辞典. 第 4 版, 丸善出版, 2013, 284p.

[4] Jahoda, G.; Culnan, M. Unanswered science and technology reference questions. American Documentation. 1968, 19(1), p. 95-100.

[5] 佐藤翔, 吉田光男. レファレンス協同データベースの登録事例から垣間見る日本のレファレンスサービス. カレントアウェアネス. 2017, (332), p. 8-12.