

質の高いレファレンス・サービスの概念
—図書館職員と非営利分野のヒューマンサービス従事者への
インタビュー調査を基に—
石原真理（神奈川県立川崎図書館） ishihara.u35@pref.kanagawa.jp

1 はじめに

質の高いレファレンス・サービス(以下,RS)を行うことの必要性は認識されているが、これまで「RSの質」を正面から取り上げた研究は多くはない。発表者は「RSの質の評価」をテーマとする研究を続けてきた¹⁾中で、「質の高いRS」を改めて考える必要があるとの認識を持つに至った。本研究では、RSをヒューマンサービス(以下,HS)の一つと捉え、HSの文脈から「質の高いRS」を考えることを試みた。具体的には、図書館職員と非営利分野のHS担当者に「質の高いサービス」について尋ね、その結果データを分析して「質の高いRS」に関係する概念を抽出する。

発表者は、評価対象であるRSの構造化を意図して、非営利分野のHS従事者に対してインタビュー調査を行い、その結果データを基に、RSの構造化を行った²⁾。インタビュー調査では、RSを構成する要素やそれらの関連を尋ねたが、それぞれの調査の最後に「質の高いサービス」とは何かを尋ねた。本研究は、その時に得たデータを修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(M-GTA: Modified Grounded Theory Approach)の手法により分析し、概念を抽出することを試みた。

2 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ

本研究で使用したM-GTAは、木下康仁によって提唱された質的研究法である³⁾。オリジナルのグラウンデッド・セオリー・アプローチ(GTA)は、1967年にBarney G. GlaserとAnselm L. Straussによって提唱された⁴⁾。

木下によると、GTAは5つの理論特性を持っている³⁾。第1に、データに密着した(grounded on data)分析から独自の説明概念を作り、それらによって統合的に構成され

た説明力にすぐれた理論であること、第2に、継続的比較分析法による、質的データを用いた研究で生成された理論であること、第3に、人間と人間の直接的なやりとり、すなわち社会的相互作用に関係し、人間行動の説明と予測に有効であり、同時に研究者によってその意義が明確に確認されている研究テーマによって限定された範囲内における説明力にすぐれた理論であること、第4に、人間の行動、なかんずく他者との相互作用の変化を説明できるいわば動態的説明理論であること、第5に、実践的活動を促す理論であることである³⁾。

木下は、GTAの4つの分化について述べている³⁾。GlaserとStraussによって刊行された*The Discovery of Grounded Theory*⁴⁾が「オリジナル版」、StraussとJuliet Corbinとの共著*Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Technique*⁵⁾が「ストラウス・コービン版」、この著作に対抗してGlaserが1992年に出版した*Basics of Grounded Theory Analysis: Emergence vs. Forcing*⁶⁾と1978年の著作*Theoretical Sensitivity*⁷⁾を合わせて「グレーザー版」、及び木下が提唱する「M-GTA」である。

M-GTAは、オリジナル版・ストラウス・コービン版・グレーザー版の3つが、コーディングの具体的手順を体系化しきっておらず、どのように分析を進めるのかが示されていなかった点を補完するために提唱された³⁾。

本研究でM-GTAを採った理由は、主に次の3点である。第1に、質的データの分析に当たって、適用の蓄積が一定程度あることである。これまでの図書館・情報学での実績⁸⁾は多いとは言えないが、医療、社会福祉などの分野では、豊富な実績がある。第2にインタビュー型調査に有効な手法であることである。

オリジナル版は、質的研究の中でも特にフィールドワーク型調査に適合的であるが、本研究で分析の対象とするのは、インタビュー調査で得られたデータであるため、インタビュー型調査に適合的であるM-GTAを採った。第3に、HSと親和性が高いことである。本研究の調査対象者は、図書館の職員だけでなく、医療、社会福祉等のHS従事者が含まれているため、M-GTAが適当であると考えた。

3 調査の概要と分析

3.1 調査の概要

本調査では、公共・大学・学校・専門の各図書館に勤務する図書館職員4人と、非営利分野のHS従事者7人に対して、個人インタビュー調査を行った。HS従事者は、「日本標準職業分類（平成21年12月統計基準設定）」⁹及び『平成17年国勢調査に用いる職業分類』¹⁰に定められた職業のうち、「保健医療従事者」「社会福祉専門職業従事者」「教員」の中から選択した。RSと同様に、一定程度1対1の相互作用が生じるサービスを選択した結果、調査対象は、7職種（医師、保健師、保育士、ソーシャルワーカー、心理カウンセラー、教員、養護教諭）となった。調査期間は、2010年1月から3月であった。

調査では、各サービスの構成要素と、それらの関連について尋ねた後、「質の高いサー

ビス」について尋ねた。インタビューの対象者が、普段自身が行っているサービスについて、構成要素やそれらの関連といった点から、より深く考えた後で、「質の高いサービス」について回答することになり、インタビュー調査の最初の段階で尋ねるよりも、踏み込んだ回答が得られたと考えている。

3.2 分析方法

インタビュー調査の結果データは、M-GTAにより分析した。M-GTAでは、次のプロセスで分析することを求めている³⁾。本研究においてもそのプロセスを踏襲した。

- ①分析テーマと分析焦点者に照らして、データの関連箇所に着目し、それを一つの具体例（ヴァリエーション）とし、かつ、他の類似具体例をも説明できると考えられる、説明概念を生成する。
- ②概念を創る際に、分析ワークシートを作成し、概念名、定義、最初の具体例などを記入する。
- ③データ分析を進める中で、新たな概念を生成し、分析ワークシートは個々の概念ごとに作成する。
- ④同時並行で、他の具体例をデータから探し、ワークシートのヴァリエーション欄に追加記入していく。具体例が豊富にでてこなければ、その概念は有効でない判断する。
- ⑤生成した概念の完成度は類似例の確認だけでなく、対極例についての比較の観点からデータをみていくことにより、解釈が恣意的に偏る危険を防ぐ。その結果をワークシートの理論的メモ欄に記入していく。
- ⑥次に、生成した概念との関係を個々の概念ごとに検討し、関係図にしていく。
- ⑦複数の概念の関係からなるカテゴリーを生成し、カテゴリー相互の関係から分析結果をまとめ、その概要を簡潔に文章化し（ストーリーライン）、さらに結果図

第1表 インタビュー調査の対象職種

分野	職種
図書館	A 公共図書館職員
	B 大学図書館職員
	C 学校図書館職員
	D 専門図書館職員
医療	E 医師
	F 保健師
社会福祉	G 保育士
	H ソーシャルワーカー
	I 心理カウンセラー
教育	J 高等学校教員
	K 養護教諭

*職種欄のアルファベットは、第2表中のアルファベットと対応している。

を作成する³⁾。

「分析焦点者」は、概念・カテゴリーのレベルで分析結果の中心に位置する人間であり、通常、面接の対象者を指す³⁾。

3.3 分析結果と考察

M-GTA の分析方法に従って、分析ワークシートを作成し、コーディングを進めた。第2表に、分析ワークシートの例を示した。ここでは「概念」を「サービス提供者の資質や能力」、「定義」を「サービス提供者の資質や能力が質の高いサービスと関係している。」、「ヴァリエーション」として、インタビュー調査で得られた結果のうち、「サービス提供者の資質や能力」に関係すると考えられる具体例を記述している。

概念として取り上げたものには、この他「図書館資料・レファレンスコレクションの充実」「サービス利用者のニーズとデマンズ」「一人一人に合ったサービス」「サービス利用者の自発性・自立性」「満足度」があり、合わせて6概念となった。

「図書館資料・レファレンスコレクションの充実」を挙げたのは、当然のことながら図書館職員である。他の分野のHS担当者からは、類似のヴァリエーションは得られなかった。

しかし、公共と大学図書館職員のヴァリエーションがあったこと、特に大学図書館職員はこの点を強調していたことから、独立した概念とした。

「サービス利用者のニーズとデマンズ」と「一人一人に合ったサービス」について、2つの概念とするか、1つに統合するかについて特に検討した。その結果、「サービス利用者のニーズとデマンズ」は、「利用者のニーズやデマンズへの対応」に焦点を当てているヴァリエーションに基づく概念とし、「一人一人に合ったサービス」では、特に「一人一人に合っていること」を強調しているヴァリエーションを基に、独立した概念とすることにした。

6つの概念のうち、「一人一人に合ったサービス」を除いて、図書館職員とHS担当者の双方にヴァリエーションがあった。図書館職員からは、「一人一人に合ったサービス」に関係する発言は得られなかった。しかしながら、RSを行う上でも、利用者の一人一人に合わせた対応、例えば利用者の属性や質問内容、回答までの期限といった、一人一人に合わせた対応は必要だと考えられる。そのため、「一人一人に合ったサービス」を含め、分析の結果あらわれた6つの概念をすべて「質の高いRSの概念」と考えることにした。

6つの概念をカテゴリー化したものを、第

第2表 分析ワークシートの例

概念	サービス提供者の資質や能力
定義	サービス提供者の資質や能力が、質の高いサービスと関係している。
ヴァリエーション	それはやっぱり個人的な資質と、何よりもレファレンス・コレクションじゃないですか。(B)
	専門知識ですね。専門図書館の場合、組織と、あと研究者に負けない位の情報検索能力ですかね。(D)
	あとやっぱり非来館であっても、メールベースであっても、やっぱりコミュニケーションする力っていうのは必要で。特にメールベースだと難しいんですけど。直接のコミュニケーションのないところで、どうやって、相手のニーズを引き出すかって。(D)
	そうですね。保育の質って言ってみたら保育士さんそのものになってしまう。かなりあると思うんですね。技量だったり、力量っていうんでしょうね。個人差ありますし、評価って難しいですね。保育士一人一人の力量っていうことになってくるから。(G)
	以下のヴァリエーションは、略す
理論的メモ	「質の高いレファレンス・サービスは？」との問いに「個人的資質」と「レファレンス・コレクション」と答えたが、その後の話には「個人的資質」に関する言及はない。(B) 図書館職員・他分野のHS提供者の双方にヴァリエーションがあった。

3表に示した。インプットの категорияが「サービス提供者の資質や能力」及び「図書館資料・レファレンスコレクションの充実」、アウトプットの категорияが「サービス利用者のニーズとデマンズ」及び「一人一人に合ったサービス」、アウトカムのカテゴリが「サービス利用者の自発性・自立性」及び「満足度」となった。

サービスを行う場合、投入される資源（インプット）となるのは、職員や提供する資料である。そのため、インプットのカテゴリとして、「サービス提供者の資質や能力」と「図書館資料・レファレンスコレクションの充実」をグループ化した。

サービスを提供する際に産出されるもの（アウトプット）は、サービスそのものと考えられる。即ち、利用者のニーズやデマンズを的確に捉え、一人一人に合ったサービスを行うことである。そのため、アウトプットのカテゴリとして「サービス利用者のニーズとデマンズ」と「一人一人に合ったサービス」をグループ化した。

サービスの結果、あらわれる成果や社会的貢献がアウトカムである。サービスを利用した結果、サービス利用者が自分で考え、自発的に問題を解決できる能力を身につけること、サービスを受けた結果満足すること、がこれに当たると考えた。「サービス利用者の自発性・自立性」と「満足度」をアウトカムのカテゴリとした。

4 おわりに

本研究においては、「質の高いRS」の概念を抽出するため、対象を図書館職員だけでなく非営利分野のHS担当者まで広げてインタビュー調査を行った。RSをHSの文脈から

捉えることにより、図書館職員が潜在的に持っていないながら、日頃は気づいていない概念までも引き出すことを意図したからである。その結果、第3表に示すような、6つの概念と3つのカテゴリを導き出すことができた。

今回の研究では、抽出された概念やカテゴリが、RSに適合するものであるのか、特定の分野のHSに特有のものなのかを検証することができなかった。概念やカテゴリの関連を関係図として示すこと、必要ならば更にデータを収集すること、も合わせて今後の課題としたい。

《注・引用文献》

- 1) 石原真理. 公共図書館におけるレファレンス・サービスの質の評価. *Library and Information Science*, No. 59, 2008, p. 41-67. など
- 2) 石原真理. レファレンス・サービスの構造化: 図書館職員と非営利分野のヒューマンサービス従事者へのインタビュー調査結果を基に. 2010年日本図書館情報学会春季研究集会発表要綱, 2010, p. 23-26.
- 3) 木下康仁. グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践. 弘文堂, 2003, 257p.
- 4) Glaser, Barney G.; Strauss, Anselm L. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Aldine Publishing Company, 1967, 276p. 邦訳は、後藤隆ほか訳. データ対話型理論の発見. 新曜社, 1996, 376p.
- 5) Strauss, Anselm; Corbin, Juliet. *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Sage Publications, 1990, 270p.
- 6) Glaser, Barney G. *Basics of grounded theory analysis: Emergence vs forcing*. Sociology Press, 1992, p. 129.
- 7) Glaser, Barney G. *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*. Sociology Press, 1978, p. 164.
- 8) 図書館情報学分野の適用例として、次の文献がある。松戸宏予. 特別な教育的ニーズをもつ児童生徒に関わる学校職員の図書館に対する認識の変化のプロセス: 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチによる分析を通じて. *日本図書館情報学会誌*, 2008, Vol. 54, No. 2, p. 97-116.
- 9) 総務省統計局. 日本標準職業分類(平成21年12月統計基準設定). <http://www.stat.go.jp/index/seido/shokgyou/index.htm> (参照2010-08-15)
- 10) 総務省統計局編. 国勢調査に用いる職業分類 平成17年. 総務省統計局, 2005, 152p.

第3表 質の高いレファレンス・サービスに関するカテゴリと概念

カテゴリー	インプット	アウトプット	アウトカム
概念	サービス提供者の資質や能力	サービス利用者のニーズとデマンズ	サービス利用者の自発性・自立性
	図書館資料・レファレンスコレクションの充実	一人一人に合ったサービス	満足度