

基調講演

デジタル時代のレファレンスサービス  
—レファレンス協同データベース事業のノウハウを  
効果的に活用するために—



講師

鶴見大学文学部

原田智子

配布資料

資料③ 基調講演

ただ今ご紹介いただきました、鶴見大学文学部ドキュメンテーション学科の原田智子でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、レファレンス協同データベース事業のフォーラムでお話しさせていただく機会を与えていただきましたことを、国立国会図書館の長尾館長様をはじめ、スタッフのみなさまにお礼申し上げます。また、お忙しい中、本日まで参加していらっしゃるみなさまに、レファレンス協同データベース事業が今後発展していくための話題提供をさせていただくということで、お話ししたいと思っております。

本日は、「デジタル時代のレファレンスサービス —レファレンス協同データベース事業のノウハウを効果的に活用するために—」というテーマで、お話しさせていただきます。

私自身は、4年ほど前に、この事業が一般公開された直後、1月でしたでしょうか、ある学会の月例会で関西館の方がレファレンス協同データベースについてのご紹介をされたところに参加することができまして、その時、大変興味深くお話を伺いました。それ以降、デジタル

レファレンスの一つのサービス形態として、「こういうサービスが行われるようになっていく」ということを、大学の授業でも紹介しております。

その後5年経って、参加館数も増えておりますし、登録件数も非常に増えてきているようです。ただし、最初に館長様がお話しされましたように、5万件ではまだ十分ではないというお話もあります。今後、いろいろな図書館が参加する上で、どういうふうに協力して、この事業を発展させていくことができるか、ということと一緒に考えていきたいと思っております。

それでは、最初は基本に立ち返ってレファレンスサービスの基本のポイントについて、そして、デジタル時代になって変化した部分、しない部分、そのことを踏まえて、レファレンス協同データベースの活用等について、お話をさせていただきますたいと思っております。具体的な事例に関しましては、時間の関係であまりお話ができないと思いますが、午後の参加館のお話、並びに、パネルディスカッションの方でお話しする機会もあるかと思っております。

## レファレンスサービスの基本

はじめに、レファレンスサービスの基本に立ち返って考えてみたいと思います。

まず、「レファレンスサービスは、人的支援サービスである」、図書館員による利用者に対するきめ細かなサービスこそが重要であるということです。

それから、プロとして情報サービスを提供するという点で、質と信頼性の重視がポイントであると思います。日本でもインターネットが普及しはじめて15年くらいになり、誰でもがインターネットで手軽に検索できる時代になってきています。そうなってきますと、ある程度自分で調べたけれどもよくわからないということで、複雑で高度な質問が図書館に寄せられるということも起きてきていると思います。

それから、サービスということで回答期限の厳守、すなわち、限られた時間の中で、できるだけ利用者が満足できる、質の高い信頼性のおける情報をどうやって提供したらよいか、ということを考えるべきであると思っています。

## レファレンスサービスの調査のポイント

レファレンスサービスの調査のポイントですが、必ず信頼性のある資料に基づいて回答することが基本だと思います。

図書館員として日頃携わっていると、自然とその分野の知識、いろいろなことについて精通してきて、常日頃アンテナを張っていればいろいろな知識が増えていくと思いますが、資料に基づいて回答するということが原則です。

そしてまた、複数の資料、私は最低3種類

以上見るべきだと思っておりますが、原則として、複数の資料で確認してサービスすることが大切です。

調査年代が適切かどうか、これは調査の上での効率化を図る上で非常に重要だと思います。例えば、新語辞典なども、毎年毎年出るわけですが、その言葉が流行している時代を的確に掴まないと、調べても当然出ていないということになってしまいます。また、印刷物の場合ですと、出版年、いつ出版されたものであるかということによって、出版後の情報はその資料に入っていないことに注意しなくてはならないわけです。古い時代のことを調査する場合、その古い時代に出されたものの方がよく書かれているということもありますので、調査年代というのも重要なポイントだと思います。

そして、調査プロセス、調査に使用した資料と検索語、キーワードを、記録として保存し活用できるようにしておくことが重要です。当たり前のことですが、受付票を兼ねたレファレンス記録票を作成し、保存している図書館が多いと思います。しかし、小規模の図書館、あるいは、スタッフが一人しかいない図書館では、いろいろなことをすべてしてはならないので、記録を保存されていないところもあるかもしれません。そういうことのないように、後ほどお話ししますが、最初からデジタル化して保存しておくことがよいのではないかと思います。レファレンスライブラリアンとしては、調査プロセスの詳細な記述が重要であると思っています。

利用者の方は回答内容で判断されると思いますが、調査をする立場からいうと、調査のプロセスが詳細に書かれていると、それが参考になると思われます。特に、使用した資料と検索語、データベースを使った場合には検索式も保存しておくことによって、追加の調査や似た

ような調査が来た場合に有効になると思います。

それから、調べたけれども、その資料等では情報が得られなかったということも結構あると思うのですが、その情報源の記録も忘れずに記録しておいた方がよいと思います。情報が得られないということも一つの重要な「情報」だと思います。現在レファレンス協同データベースの中では、「解決」と「未解決」ということで、解決したかどうかの項目があって、それは非常に良いことであると思っています。ただし、調べたけれどもわからなかったことが記録されている場所が、いろいろな項目に分かれているようですので、それについて後ほど提案させていただきたいと思います。

レファレンスサービスは、人的サービスですので、利用者の満足度を高めることがサービス業として重要だと思います。特に、コミュニケーション能力、インタビュー技術は重要です。重要だということは、どの本を見ても書かれてはいるのですが、実際にそういう対応ができていのかどうか重要です。レファレンスサービスの最初は、コミュニケーションから始まるわけですので、最初のコミュニケーションがうまくいかないと、いくら良い調査をしても、満足度が低くなったり、トラブルの原因になる場合もあると思います。

次に、デジタル時代のレファレンスサービスとして、変化した部分についてお話をしたいと思います。

## デジタル時代の レファレンスサービス

はじめは、レファレンス情報資源の多種多様化についてです。レファレンスブックという印刷

物を重視していた時代から、それにプラス、電子メディアの環境がどんどん増えてきています。特に、図書館においても外部情報源である Web 情報資源の活用も増えてきていると思います。その際、Web 情報資源は、玉石混淆、動的であって、急速な変化を伴っていますので、情報のプロとしてサービスをする上で、様々な情報資源を上手に使い分けていく技術も必要になっていると思います。

次に、レファレンスの受付の方式も変化してきています。従来は、館内にいらっしゃる利用者との対面式、あるいは、FAX や郵送とか文書による依頼、電話による依頼というものが中心だったわけです。しかし、現在はそれらにプラス、デジタルレファレンス、特に、電子メールレファレンスが都道府県立図書館、大学図書館等でもかなり進展してきており、非対面式のレファレンスサービスも促進されています。図書館まで行く時間がない、図書館に行って直接顔を見ながら尋ねるのは恥ずかしいという人も中にはいると思います。そういう場合には、デジタルレファレンスは非常に便利であると思いますが、いろいろな多様化に図書館側も対応していかなければならない状況が生まれています。

また、図書館からの情報発信の推進を図る必要があります。現在、ほとんどの図書館が Web サイトを開設しており、OPAC をはじめとしていろいろな情報を発信しています。レファレンスについても、利用案内、FAQ、リンク集の作成、パスファインダーをおいたり、レファレンス事例集、レファレンス事例データベースを作成したりしているところも徐々に増えてきています。このように情報発信が推進されていく中で、レファレンスサービスをどうやって発展させていくかということも念頭においておく必要があ

ります。

様々な記録手段の活用として、今までは文字情報が中心でしたが、デジタル時代になって文字だけでなく、画像、動画、音声なども活用できる状況になりました。レファレンス協同データベース事業の中でも、今のところ回答が文字情報なのですが、音声などを含めたマルチメディアの情報提供も視野に入れて発展させていくと良いと思います。<sup>9</sup>

それから、インターネットをはじめとするネットワーク化が進んでいることにより、情報の共有化の促進が図られるようになっていきます。それまでは一館で、同僚同士がレファレンスサービスを共有していたかもしれませんが。このように他館との協力ができなかつたのですが、このレファレンス協同データベース事業によって様々な図書館間での協力ができ、発展にも繋がるということで、情報の共有化が促進されるという利点があります。

一方、デジタル時代のレファレンスサービスといっても、今までと変わらない部分も存在しています。レファレンスサービスの基本姿勢は人的支援、すなわち人による人へのサービスであることは変わっていないと思います。また、品質保証と高い信頼性による情報サービスを行うということも変わっていません。利用者の満足度を高める努力も変わっていないと思います。そして、図書館員としての高い達成感や充実感、これは仕事をする上で必要なことだと思いますが、これも変わってはいません。進歩する技術の習得や向上心も相変わらず必要です。

<sup>9</sup> レファレンス協同データベースに登録されているデータ(レファレンス事例、調べ方マニュアル、特別コレクション、参加館プロフィール)には「関連画像」を登録できます。

## Web 情報源の質と信頼性の判断基準

Web 情報源を活用する時代になって、Web 情報源の質と信頼性の判断基準をどういうふうに考えていったら良いかということで、10 項目程挙げさせていただきました。まだ他にもあるかもしれませんが、こういうものもあると教えていただければと思います。

1 番目は、発信者または作成者が誰であるかということです。レファレンスライブラリアンは、情報のプロとして情報提供する立場にありますので、これは非常に重要であると思います。国や地方公共団体、大学、学協会、図書館、物理的に実在する企業などが考えられます。今バーチャルな企業もかなりありますが、物理的に実在するかどうかの一つの基準であると思います。また、個人の場合には、上記の所属機関に属しているかどうかの一つの基準になると思います。そういう意味で、このレファレンス協同データベースは、国立国会図書館が運営する事業ですので、利用者の皆さんも信頼性が高いと判断すると思います。質と信頼性の保持が、今後重要となってくると思います。

2 番目に、記名か匿名か無記名かということが考えられます。作成者、運営者、著者の記載があるということは、ある一定のレベルで中身に責任を持っていることだと思います。本名や作家などのペンネームの記載があれば、人物情報源などから本人確認が可能です。匿名の場合にすべて信頼性がないとは言いませんが、内容の保証がもてない場合も起こりうると思います。プロとしてサービスするときには、信頼性のおけるところでレファレンス情報源を選んでいく必要があると思います。そして、記名や匿名の場合に、電子メールアドレスの記載

があり、何かあった時にいつも問い合わせが可能な状態になっている、ということも重要だと思います。

3 番目として、利用に際して有料か無料かということが挙げられます。データベースの発展過程で、もともとは有料の商用データベースが盛んに使われていましたが、現在は無料のものも増えてきています。商用データベースは、情報の収集段階で評価基準をもっており、それが質と信頼性を保証していると考えられます。もちろん、無料のものでも評価基準を設けている場合もあると思いますので、すべて無料が悪いと言っているわけではございません。

4 番目として、利用する側に利用者認証が必要か、それとも全くオープンなのかということも一つの判断基準にして良いと思います。有料のデータベースでは契約を結びますので、ID(利用者番号)とパスワード(暗証番号)が必要になります。そのようなことも一つの判断基準になると思います。

5 番目として、対応する印刷物の存在です。最近では、最初からデジタル化されたものだけというものもありますが、レファレンスツールの中には、以前または現在、対応する印刷物が存在している場合もかなりあります。これも一つの判断基準になると思います。

6 番目は経験則なので必ずしもというわけではないと思いますが、以前に利用して有益であったかどうかです。レファレンスサービスというのは、かなり経験を必要としており、様々な経験の中から、このWeb情報源は有益だということも一つの判断基準になると思います。

7 番目は、運営組織が社会に認知されているかどうかです。これは1番目の項目とも関連していることです。

8 番目として、内容の定期的更新が認めら

れるかどうかです。先ほど、レファレンス協同データベース事業の事業報告の中で、参加館として登録したけれども0件であるとか、1件登録した後に1年ご無沙汰をされている図書館があるというふうに報告がありました。内容の定期的な更新というのは、そこが活発に活動しているという一つの判断になります。ちょうど今、冬季オリンピックが開催されていますので、昨日、レファレンス協同データベースに「オリンピック」ですとか「金メダル」という言葉を入れて検索をしてみました。そうしましたら、2月13日や14日に新しい情報が登録されているということを知り、随時更新されていることがわかりました。内容の定期的更新は、重要であると思います。

9 番目として、顧客の質問に対して迅速に回答するかどうかです。先ほど、Webサイトが電子メールで質問が受けられる状態になっているかどうかを判断基準の一つに挙げましたが、何かあった時に、質問に迅速に答えてくれることも、信頼性の一つになると思います。

10 番目としては、個人情報保護などに配慮しているかどうかということです。レファレンス質問の中には、プライバシーに関係することもありますので、プライバシーマークの認証表示、メールの受付画面での暗号化がなされているか、ということも一つの信頼性の判断基準と見て良いと思います。

以上の項目のうち、複数の条件が重なれば重なるほど、信頼性が高くなっていくのではないかと思います。

## レファレンス協同データベース の参加館数

それでは、レファレンス協同データベースのことについて話を進めていきたいと思います。

平成14年にレファレンス協同データベースが実験事業として開始され、その後、平成17年の12月にデータベースが一般公開されました。その時のレファレンス協同データベースの参加館数が283館でした。

今日の事業報告では、502館という発表がありましたので、全体を平均してみますと、参加館数は1.8倍に増加しているということがわかります。また、収録件数も5万件近くになっているということで、どんどん参加館数、登録件数が増えていることをうかがい知ることができます。

## 図書館としての 「レファ協」の活用法

そこで、図書館としての「レファ協」の活用法についてお話ししたいと思います。

私は、実は「レファ協」という愛称を知らなかったのです。今回の講演の機会に調べたところ、「レファ協」という言葉がかなり使われていることを知りました。サーチエンジンでも「レファ協」でかなりの件数が出てきました。「レファレンス協同データベース」ではその何十倍の何万件という件数がヒットするのですが、「レファ協」でも結構ヒットするんですね。実は大学の定期試験問題にも出したことがあるのですが、正しく書ける学生が少なく、「レファ協」という愛称があることを、今度学生にも話したいと思います。

この「レファ協」はレファレンス記録の宝庫と

いえると思います。

活用法の一つとして、まず、自館データベースの構築に利用できます。公開が3段階のレベルで自由選択できるという点は良いことだと思います。例えば、新たにシステムを構築しなくても、自館のレファレンス記録データベースを構築できるという点が、非常に大きなメリットであると思います。小規模の人数の少ない図書館では、新たに何か構築するというのに時間を割くことができません。したがって、これを活用して、まず「自館のみ参照」で登録をして、最終的には一般公開をしていただくと良いと思います。先ほどのご報告ですと6割近くが一般公開ということですが、まだ、「参加館公開」のみ、「自館のみ参照」にとどまっている参加館もありますので、やがては一般公開していただくと、利用者にとってはありがたいと思います。このように自館のデータベースの構築に利用できるという点は大きいと思います。

次に、実際に処理した他館のレファレンス記録を参照できるというメリットが挙げられます。架空の質問ではなく実際の質問であるということも「レファ協」の特徴であるわけです。ですから、処理年月日も入っていますので、実際に今どんなことが注目されているのか、今話題になっていることや、人々が着目していることなどを見ることができます。他館でこのような質問があることを知ることで、あらかじめこういう質問がくるかもしれないと予想して準備しておくことも、時間が許せば可能になると思います。

3番目としては、必要なレファレンスツールの評価ができると思います。例えば、小学館の『日本大百科全書』、平凡社の『世界大百科事典』で調べられる質問にはどのようなものがあるかを知ることができます。どういう質問がどういった資料で調べられているのか、またそのレフ

アレンスツールが、どの程度有効だったのかなどの評価もできると思います。

4 番目として、新人研修やスキルアップ研修に活用できると思います。

5 番目として、コメント機能・掲示板などの活用により、図書館間のコミュニケーション、情報交換などを促進できるようになります。たくさんのスタッフがいる大規模図書館であっても、なかなか日々の仕事で忙しくなりますと、同僚や他館の図書館員の方々とのコミュニケーションも不足がちになりますが、様々な機能を利用することにより、コミュニケーションや情報交換などが促進できるのではないかと思います。

6 番目として、統計機能の活用が挙げられます。先ほど、いろいろな統計資料のご報告がありました。レファレンス協同データベースは様々な統計機能が活用できるようになっています。例えばデータ登録件数やアクセス回数などのデータが得られることで、さらにいろいろな活用ができると思います。

7 番目として、利用者ニーズを確認し、資料収集に役立てられることが挙げられます。利用者からどのような質問が多く寄せられるのか、そういう質問に対応するためには、どのような資料を自分のところで新たに導入する必要があるのか、有料のデータベースもよく使われているようであれば、業務の効率を図るという観点からも、レファレンスコレクションに加えるための検討材料に役立てられると思います。

## 図書館員としての 「レファ協」の活用法

続きまして、図書館員としての「レファ協」の活用法についてお話ししたいと思います。

1 番目に、レファレンスツールの一つとして

の活用です。あくまでも、これが全てではなく、レファレンスツールの一つとして活用するという気持ちが必要です。

2 番目として、調査内容の確認です。一旦自分で調べたけれど大丈夫かどうかという確認にも使えると思います。

3 番目として、調べ方のヒントが得られると思います。レファレンス事例・調べ方マニュアルを活用することによって、調べ方のヒントが得られます。

4 番目は、情報が得られない場合の神頼みとして利用できます。何を調べてもうまくいかないという場合に、何かのヒントが得られる場合もあると思います。

5 番目に、レファレンスツールの有効的な活用法を知ることができます。レファレンスツールを普段使っていても、意外と付録の部分ですか、本文以外のところに有用な情報がある場合もありますので、いろいろな使われ方をレファレンス協同データベースのデータの中から学ぶこともできるのではないかと思います。

6 番目として、スキルアップのための自学自習テキストとして活用できると思います。実際に眺めていますと、興味深い内容のものが多く収録されています。

7 番目は、利用者教育の素材に使えます。利用者の方で、「自分で調べたい」という方にも是非使っていただいて、促進を図っていただくと良いと思います。

最後に、他館の図書館員との交流・情報交換の場として活用できると思います。

## レファレンス協同データベース 事業に望むこと

先ほどの事業報告の最後に、4月から新たにシステムを改善されるというお話がございましたけれども、私がレファレンス協同データベース事業に望むことを少し書いてみました。

1 番目として、国立図書館が運営する事業ですので、質と信頼性の保証を保った事業にしていきたいと思います。そのためには、参加館のみなさまが信頼性におけるデータを登録するということが重要になってきます。

2 番目として、参加館の登録件数が増加し、今5万件に達しようとしています。たくさん登録している図書館と、0件というところがあるのは少し意外だったのですが、どの図書館においても登録件数を増加していただけるようにPR活動もしていただけると良いと思います。現在、文献ですとか、マニュアルですとか、Webサイトですとか、様々なところでレファレンス協同データベースについての解説が書かれていますが、今後、もし一般の利用者を対象としてサービスを広げて行くとすれば、その存在を知らない人がまだ多いと思います。是非PR活動を促進していただきたいと思います。

そして、図書館としては、レファレンス記録を必ず保存する習慣、デジタルで保存する習慣をつけて、このデータベースをさらに活用していただきたいと思います。

3 番目は、調査プロセスの詳細な記述に関してです。現在、レファレンス事例データベースには「回答プロセス」という項目が設けられています。図書館員として回答も重要だと思いますが、調査のプロセスが特に重要だと思っております。詳細な記録こそが後日の有効活用に繋がりますので、一つ終わったからそれはも

う良いということではなく、いつ同じような調査が来るかわかりませんし、また、同じ人から追加調査を頼まれる場合もありますので、誰が見てもよくわかるように調査プロセスをきちんと分かりやすく書くことがポイントではないかと思います。最初は「とにかく登録してください」という形で始まったように伺っていますが、5年を経過して、参加館の方にお願ひしたいのはその点です。回答プロセスが全く書かれていない、回答のところに回答プロセスが書かれているというものが結構多いので、図書館員にとっては調査プロセスも重要だと思いますので、是非その点も意識して作っていただけると良いと思います。

4 番目に、先ほども申し上げましたが、情報が得られなかったレファレンスツールの記載項目欄の設置をお願いしたいと思います。情報が得られたものと得られなかったものがきちんと分かれて、その質問に対して得られなかったことがわかるためには、情報が得られなかった情報源についての項目を別途設置していただけるとありがたいと思います。現在は回答プロセスや備考欄に記入されていたり、回答の中に書かれていたりすることもあって、記載場所がまちまちのようです。その辺を整理していただけるとありがたいと思います。

5 番目に、記録フォーマットへの記述の標準化のお願いです。情報源の書誌データの記載ですが、書名と発行年は大体書かれているのですが、同一書名も無いとはいえませんので出版者の記載と、版表示は非常に重要だと思います。何版を見たのかによって情報が載っていたり載っていなかったりしますので、よろしく願ひします。また、情報の掲載ページを書いていただきたいと思います。掲載ページがあればすぐに確認ができます。Web情報源の場

合は、サイト名、URL、アクセス年月日が必要です。アクセス年月日が書かれていないと、いつの時点で調べたものかがわかりませんので、これは大事な要素であると思います。

6番目に、未解決事例の登録もされていて非常に良いことだと思っています。それが解決された場合の未解決登録以降、解決までの履歴公開をしていただけると良いと思います。どうやってそれが新たに解決されたのかを知ると、未解決情報を解決に導いていく過程が分かります。ライブラリアンとしては知りたいところだと思いますので、そのような項目もあると良いと思います。

7番目は、今年4月から可能になるということですが、記録フォーマットからのリンク機能が利用できることです。直接Web情報源の確認ができますので良いサービスと思います。

### レファレンスサービスは オート・クチュール

最後に、レファレンスサービスというのは、アクションで言えばオート・クチュール、一点物だと思います。

同じ内容の質問であっても、個人個人の情報活用目的は異なるわけです。したがって、その質問者(図書館利用者)の立場に立ったサービスを心掛けることが大切だと思います。そして、その中で、レファレンス協同データベースの活用も一つのツールと考え、過信せずに自らの手で確認作業を行った上で、情報提供をすると良いと思います。

レファレンスサービスは奥が深く図書館の顔となる人的サービスです。是非、今後とも、このレファレンス協同データベースと共に、全国のレファレンスサービスが向上していくことを願

っております。

ご清聴ありがとうございました。