

第4回レファレンス協同データベース事業  
参加館フォーラム記録集

平成20年6月

国立国会図書館  
National Diet Library

この記録集は、平成 20 年 2 月 22 日に国立国会図書館関西館で開催された、第 4 回レファレンス協同データベース事業参加館フォーラムの講演等の記録をまとめたものです。事業のホームページ (<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/history.html>) に配布資料を掲載しています。合わせてご利用ください。なお、所属および肩書きはフォーラム開催当時のものです。

## — 目次 —

開会挨拶.....	7
事業報告.....	9
基調講演.....	14
報告(1).....	25
報告(2).....	33
講演.....	42
パネルディスカッション.....	54
閉会挨拶.....	86

※本文中、「レファレンス協同データベース事業」もしくは「レファレンス協同データベース」を「レファ協」と略している場合があります。



— 概況 —

## 1 概要

日時 : 平成 20 年 2 月 22 日 (金) 午前 10 時～午後 4 時

会場 : 国立国会図書館 関西館 大会議室

参加者 : 114 名 (77 機関)

(内訳)

	参加者数	所属機関数
外部機関	97 名	76 機関
公共図書館	44 名	38 機関
大学図書館	30 名	21 機関
専門図書館その他	13 名	8 機関
国立国会図書館 支部図書館	1 名	1 機関
講師・パネリスト 企画協力員	9 名	8 機関
国立国会図書館	17 名	1 機関
計	114 名	77 機関

※所属機関数について

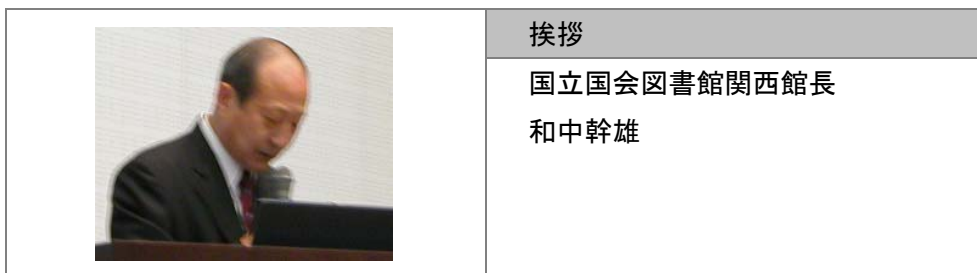
講師・パネリスト・企画協力員 9 名の内 1 名は、一般参加者の所属機関と重複している。上記は重複を除いた機関数を示す。

## 2 プログラム

- (1) 開会挨拶 関西館長 和中幹雄
- (2) 平成 19 年度事業報告 関西館図書館協力課課長補佐 鈴木智之
- (3) 基調講演  
レファレンスサービスの評価と、レファレンス協同データベースの役割  
昭和女子大学生生活機構研究科教授 大串夏身
- (4) 実践報告(1)  
活用と登録の相乗効果を狙って  
ー福井県立図書館：レファレンス協同データベースの使い方ー  
福井県立図書館 宮川陽子
- (5) 実践報告(2)  
レファレンス協同データベースの歩き方  
ー個人活動と組織活動の相互関係ー  
宮城県図書館 熊谷慎一郎
- (6) 講演  
レファレンス協同データベースに期待すること  
ACADEMIC RESOURCE GUIDE 編集長 岡本真
- (7) パネルディスカッション  
「レファレンス協同データベースの役割を問い直す  
ーレファレンスサービスが、もっと評価されるためにー」  
コーディネータ 秋田県立図書館 山崎博樹  
パネリスト 東邦大学医学メディアセンター 牛澤典子  
青山学院大学文学部教授 小田光宏  
近畿大学中央図書館 寺尾隆  
福井県立図書館 宮川陽子  
ACADEMIC RESOURCE GUIDE 編集長 岡本真
- (8) 閉会挨拶 関西館図書館協力課長 本吉理彦

## 開会挨拶

# 図書館という豊かな世界へ



関西館長の和中でございます。よろしく願  
いします。本日はご多忙の折、当フォーラムに  
ご参加いただきありがとうございます。開会に  
先立ちまして、一言ご挨拶を申し上げます。

第4回を迎えた今回のフォーラムは、90名  
を越える方々から参加の申込みをいただきま  
した。講師や報告者の皆様を含めると、約  
100名の規模になります。

また今回は未参加の図書館にも呼びかけ、  
私どもの事業に関心のある方々にご参加いた  
だくことといたしました。本日のフォーラムをき  
っかけに、レファレンス協同データベース事業  
への参加をご検討いただければと願っており  
ます。

更に、大学の先生を初め、図書館界以外の方  
にもご参加いただいております。

今回のフォーラムは、午前中は昭和女子大  
学の大串先生の基調講演、福井県立図書館  
の宮川様と宮城県図書館の熊谷様から実践  
報告を2つ。それから午後は ACADEMIC  
RESOURCE GUIDE 編集長の岡本様の講  
演、更に総勢6名からなるパネルディスカッ  
ションと盛りだくさんの内容となっております。ど  
うぞ十分に楽しみください。

さて、レファレンス協同データベース事業は、

平成16年4月にシステムを参加館に公開して  
から4年が経過しようとしています。また平成  
17年12月にWeb上で一般公開してから2  
年以上が経過しました。

後ほど詳細な事業報告がありますが、今年1  
月末現在で、参加館は452館、データ数は間  
もなく3万件に達するところまで成長してまい  
りました。これも参加館の皆様によるデータ登録  
活動の賜物であると、心から感謝申し上げます。

一方、心配な数字もあります。平成18年度  
と平成19年度 — 19年度の方は10ヶ月間  
ですが — これの推移を見た場合、参加館も  
データ登録も、その伸びがやや頭打ちになっ  
ている点です。

参加館は、442館から452館とほとんど増加  
しておらず、この事業の命であるデータの登録  
数も、25,000件から29,000件というように、増  
加数は4,000件ほどにとどまっております。

確かに、データベースへのアクセス数という  
のは、この10ヶ月間で、40万件から80万件と  
いうふうに2倍の伸びを示しております。しかし、  
このアクセスの多くは恐らくGoogle検索の結果、  
利用者が無意識のうちに導かれているもので、  
このデータベースの有用性を積極的に

評価している利用者からのアクセスは、まだまだ少ないのではないかと考えられます。

全ての情報は Web 上で知ることができ、全ての問題は Web 上で解決できるのだと考えている大学生が増えていると聞きます。そのような中で、図書館が果たすべき役割は何かを私達は真剣に考えなければならないと思います。

このような観点からすれば、利用者との関わりの中で生み出された図書館員のレファレンス活動の結晶であるこのデータベースは、図書館という限りなく豊かな世界に利用者を誘う窓口として機能できるのではないか。そのように、私は密かに考えています。

しかしながら、Web 上の利用者の魅力を感じてもらえるためには、一定量を超える規模のデータと、ダイナミズムが必要であると思われます。

私どもはこのような問題意識をもって、皆様方とともに事業の重要性や、事業が持っているポテンシャル(潜在能力)を確認していきたい。それとともに、なおいっそうの参加館の拡大、データ登録数の増大に努め、より魅力的で使いやすいデータベースに発展させるべく、今後も努力してまいりたいと考えています。


このフォーラムは、公共図書館、大学図書館、専門図書館など館種を超えた図書館員や関係者が全国から一同に集い、交流を深めることができる数少ない場であると思います。

今日一日の講演、報告やパネルディスカッションを通じて、皆様 1 人 1 人が、図書館で働く働き甲斐を改めて確認できて、より元気に明るくなってお帰りになることを祈願しつつ、開会の挨拶とさせていただきます。どうかよろしくお願いたします。



事業報告

# レファレンス協同データベース事業 平成19年度事業報告

	事業報告
	関西館図書館協力課課長補佐 鈴木智之
	配布資料
	資料① 事業報告 資料② 事業報告

平成19年度事業報告をさせていただきます。

関係する資料は、お手元に配布しております資料①と②です。資料①を使ってご報告いたしますが、詳しい情報が資料②に載っておりますので、後ほどご覧ください。

まず前半では、今年度の経過報告として、当館と、当館から委嘱している企画協力員の方々、そして参加館の皆様が、レファレンス協同データベース事業に関して実施してまいりました活動を報告したいと思います。

続いて後半では、今年度の参加館数、データ登録件数などの統計を元に、事業の概要を説明してまいりたいと思います。

## 経過報告

まず今年度の経過報告からです。今年度は本格事業開始から3年目となります。図書館協力事業として位置づけられ、図書館協力課に移管されてからは2年目ということで、この1年を振り返ってまいりましょう。

まず6月でございます。システム機能強化正式リリース開始ということで、前年度にシステム改修を手がけましたが、この新機能を今年度6月にリリースしております。

新しい機能のポイントについて、ここでちょっとおさらいをしておきたいと思います。スライドの2枚目に、新機能の概要を挙げました。

(1)①クライアント・ツールと申しますのは、登録アプリケーションとワークシートを統合しまして、1つのツールでデータの作成から登録までを行えるようにしたものです。

それから、「②データの上書きが可能に」となっております。これまで、データの上書きはWebの更新画面からだけでした。ファイル転送や登録アプリケーションによるデータ送信での上書きはできませんでしたが、これからはどちらからでもできるようになりました。

また、③として、レファレンス事例や調べ方マニュアルのデータをXMLファイルで入出力できるようになっております。

それから、(2)、ご要望の多かったNDCの複数登録も可能になりました。また、これまでは

RSS1.0 で新規登録、更新情報を配信していたのに加えて、(3)RSS2.0 でも配信を開始しております。こうした機能を、是非、ご活用いただければと思います。

7月には、第1回レファレンス協同データベース事業企画協力員会議、それから『レファレンス協同データベース事業調べ方マニュアルデータ集』<sup>1</sup>を刊行いたしました。

『レファレンス協同データベース事業調べ方マニュアルデータ集』は、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のうち、特に調べ方マニュアルの重要性に着目して、それまで公開されてきたデータを様々な観点で選定し、1冊のデータ集としてご紹介するものです。こちらは、日本図書館協会から一般向けに刊行されています。

同じく7月に、企画協力員の方にお集まりいただいて、第1回の企画協力員会議を開催しました。企画協力員の方々には、昨年度に引き続き、本年度もレファレンス協同データベースを支えるために様々な活動にご尽力いただいております。また、今年度実施したコメント祭り、あるいは研修会といったイベントにもご協力いただいております。

さて、そのコメント祭りですけれども、今年は平成18年度とは少し趣向を変えて実施いたしました。平成18年度は、企画協力員の方々に直接コメントを付けていただきましたが、今年は、このコメント祭りを3つの企画として変換しました。

1つ目は、『参加館通信』でのインタビューの連載。参加館でレファ協を担当されている方々に、当館事務局からインタビューを行いまして、コメントの活用法や、コメントに対する考え方などをうか

がって、『参加館通信』でご紹介してまいりました。

2つ目は、担当者研修会でのコメント付与の実践。事前課題・事後課題という形で、研修会の参加者の方々に、実際にコメント付与を行っていただき、更にもそのコメントを元に自作のデータをブラッシュアップするといったことに取り組んでいただきました。

3つ目は、コメント機能活用月間です。11月1日から1ヶ月間、コメントを活発に付けていこうという企画でした。昨年度は企画協力員の方々が中心となって付けていただきましたが、今年度は、広く参加館の方々にもコメントの付与をお願いするという趣旨で行いました。期間中に、総計で70件のコメントをいただくことができました。

10月には、コメント祭りと並ぶもう1つのイベント、担当者研修会を東京本館と関西館で実施しています。ちなみに、平成18年度までは「システム研修会」と呼んでいたんですけども、レファレンスの実務を担当している方々に参加していただくという趣旨をより明確にするために、「担当者研修会」とネーミングを変更しています。

今年度は、関西館では16名、東京本館では18名の方々にご参加いただいております。午前中は事業報告やシステムの機能について事務局が解説を行いました。午後は、本日も企画協力員としてお越しいただいております青山学院大学の小田光宏先生をお迎えして、「データ作成の意義と実際」と題する講演をしていただきました。講演の後には、小田先生のコーディネートにより、データベースの活用によるレファレンスサービスの改善についてグループ討議を行い、活発な意見が交わされています。

12月には、第3回参加館フォーラムの記録集をWeb上で公開しております。

明けて、今年1月には、第2回目の企画協力員会議を実施いたしました。こういったイベントを経

<sup>1</sup> レファレンス協同データベース事業調べ方マニュアルデータ集 . 国立国会図書館関西館事業部, 2007.

下記のページに pdf 版を掲載しています。  
[[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/publication.html#reference\\_guides](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/publication.html#reference_guides)]

て、本日、第4回参加館フォーラムを開催する運びとなりました。

## 広報活動

続いて、今年度に当館が取り組んできた広報活動を簡単に振り返ってみることにいたします。今年度も、講演に精力的に取り組んでまいりました。

9月には、同志社大学の構内で開催された第16回京都図書館大会において発表を行っております。9月と10月には、当館のデータベースフォーラムを東西それぞれで開催しておりますけれども、この中で、レファレンス協同データベースについても発表を行っております。

また11月には、栃木県公共図書館協会の主催で、栃木県内の公共図書館を対象にレファレンス研修会が開催されました。ここでも「レファレンス協同データベース事業の現状と活用」と題する発表を行っております。また同じ月、株式会社トーハン主催の「図書館ブックフェア 2007」の大阪会場でも講演を行っております。

明けて今年1月には、大阪公共図書館大会でも「レファレンス協同データベースを使う」というテーマで発表を行っております。今年度は、「レファレンス協同データベースを活用する」というテーマでの講演が多く、実際に使うことによって見えてくる活用の可能性について、多くの関心が寄せられているということを実感しています。

続いて、新聞・雑誌記事、刊行物の刊行については、資料②1ページのとおりです。

ここでお知らせです。『国立国会図書館月報』の2月号<sup>2</sup>に「レファレンス協同データベースのこれ

からシステム提供開始から5年目を迎えるにあたって」と題する大きな記事を掲載しています。レファ協の誕生から今日までを概観した内容です。幸い本日、皆様のお目にかけることができました。この記事の抜き刷りを、展示コーナーの方に用意しておりますので、是非、お手にとってご覧いただければと思います。

それから、共同通信が配信する連載記事「ネットで使う国会図書館」の中で、2回にわたってレファレンス協同データベースが取り上げられています。東奥日報、河北新報、福井新聞、そのほかでも紹介されています。皆様のお近くの地方紙でも、目にとめた方もおられるかと思えます。

## 企画協力員による活動

続きまして、レファレンス協同データベース事業企画協力員による活動をご紹介します。

昨年4月から、レファレンスサービスに関する有識者、実務者の方々に、レファレンス協同データベースをめぐる様々な活動や企画、イベントへのご協力をお願いしています。2度の企画協力員会議にご参加いただいたほか、先にご報告したコメント機能活用月間でも、昨年度に引き続きコメントを付与していただいております。また、多くの講演、研修で、レファレンス協同データベース事業についてご紹介いただきました。資料②に平成19年度の活動実績を掲げておりますので、是非、あわせてご覧ください。

## 参加館等による活動

一方、参加館の皆様にも、レファレンス協同データベースを活かした数々の研修を実施してい

<sup>2</sup> 国立国会図書館.国立国会図書館月報.2月号  
[<http://www.ndl.go.jp/publication/geppo/pdf/geppo0802.pdf>]

いただきました。今年度も、ご覧のように多くの参加館で研修が開催されています。研修のテーマと詳細については、参加館向けの掲示板の方に書込みがありますので、参考にご覧いただければと思います。

また、レファレンス協同データベースが新聞で取り上げられる機会も増えてまいりました。特に福井県立図書館のご活躍が各紙で取り上げられているのが印象に残っております。本日、福井県立図書館の宮川陽子様にお越しいただいております。ご報告のあと、パネルディスカッションにご参加いただくことになっています。

## 統計情報

さて、ここからは数値を中心に平成19年度の実績を簡単に振り返ってまいりましょう。

### 参加館数

参加館数は452館です。公共図書館が最も多く、全体の6割半を占めているというところですね。

### データ登録件数(館種別)

データ登録件数については、ご覧のとおり、29,496件になっております。3万件が目前という状況でございますね。

館種別に見ますと、公共図書館のデータが約8割になっておりまして、この割合は昨年と比べて大きな変動はございません。

### データ登録件数(公開レベル別)

それを更に公開レベル別という形で見てまいりますと、スライド13のような形になります。一般公開のデータは、昨年度の報告では54%でしたが、今年度は60%を超えています。自館のみ参照、

参加館公開はともに比率が少しずつ下がっています。データの一般公開が少しずつ進んでいる傾向が窺えます。

一方、レファ協の今後の戦略を考えますと、当館としては、このデータベースを自館のレファレンスデータベースとしてお使いいただけるということ、参加のメリットとして積極的に打ち出していきたいと考えています。まずは自館のみ参照でご登録いただき、データベースのスケールアップを図っていくことができると考えております。

### 提供館別データ公開件数

ここで、提供館別データ公開件数についても簡単に見渡しておくことにします。

まずは、レファレンス事例データの方からご紹介いたしましょう。上位10位は、スライド14のような順序になっております。

Collaborative Reference Database Project

6 データ登録件数(平成20年1月末現在)

(2) 提供館別データ公開件数(上位ランキング)

①レファレンス事例データ(一般公開上位10館)

	提供館名	登録数
1	埼玉県立久喜図書館	2,622
2	東京都立中央図書館	1,201
3	近畿大学中央図書館	1,118
4	山梨県立図書館	961
5	岐阜県図書館	912
6	秋田県立図書館	895
7	岡山県立図書館	884
8	国立国会図書館	816
9	香川県立図書館	698
10	愛知県勤労会館労働図書資料室	516

All Right Reserved Copyright © National Diet Library 2005.

公共図書館のレファレンス事例データの登録が多いという中で、近畿大学中央図書館さん、愛知県勤労会館労働図書資料室さんがランクインし、頑張っていることがわかります。

それから一方、調べ方マニュアルデータについてみますと、レファレンス事例データと比べまして、専門図書館、大学図書館が作成館として目立っているということが言えると思います。

Collaborative Reference Database Project

6 データ登録件数(平成20年1月末現在)

(3) 提供館別データ公開件数(上位ランキング)

② 調べ方マニュアルデータ(一般公開上位10館)

	提供館名	登録数
1	国立国会図書館	144
2	日本能率協会総合研究所マーケティングデータバンク	62
3	香川県立図書館	29
4	福岡県立図書館	24
4	大阪府立中之島図書館	24
6	埼玉県立久喜図書館	20
7	近畿大学中央図書館	16
8	福井県立図書館	12
9	東京都立中央図書館	11
10	嘉悦大学情報メディアセンター	9

15  
All Right Reserved Copyright © National Diet Library 2005

### データ登録数の推移

データ登録の推移を簡単にご参考までに紹介しておきます。スライド16は、データ4種類の総数を月毎に集計したものです。年度当初が25,482件、それが1月末で29,496件ということで、4,000件の増加です。今後この登録件数をどこまで伸ばしていけるかということが、レファレンス協同データベースを更に充実させ、活用していただくための大きなポイントだと考えております。

### 月別新規登録データ数

こちらのグラフはデータの総数ではなくて、毎月の新規データの登録数です。データ登録は月によってばらつきがありますが、平均しますと、毎月400件のデータが登録されています。

### 月別被参照数の推移

スライド18は、データの利用件数のご紹介です。ご覧のグラフが月毎の推移です。詳細表示画面をアクセス数としてカウントしたものです。

グラフの紫の方が一般用画面からのアクセス数。青い部分が参加館からのアクセス数です。

一般公開用後は、参加館用画面が横ばいなのに対して、一般公開画面からのアクセスは右肩上がりに急増しています。平成19年度は、月8万件を越えるという状況で、特に、昨年(平成18年度)の11月には12

万件を超えています。検索エンジンのロボット収集などを抜いて考えてみても、いかにこのシステムが熱い注目を浴びているかということが、ますます痛切に窺えると思います。


## 平成20年度は…

平成20年度の事業展開につきましては、現在、検討を進め、事業計画を組み立てている最中です。来年度も研修会、あるいは参加館フォーラムを実施するとともに、データの登録数増加に向けて、より一層のデータベース活用促進に取り組んでいきたいと思っております。

事業展開の検討にあたりましては、私ども国立国会図書館だけではなくて、企画協力員の方々、そして、参加館の皆様にご意見を賜りながら進めていきたいと思っております。

以上、平成19年度の事業内容につきまして、報告させていただきました。来年も、引き続きご協力を賜りますよう、どうぞよろしくお願いいたします。ありがとうございました。

## レファレンスサービスの評価と、 レファレンス協同データベースの役割

	基調講演
	昭和女子大学生生活機構研究科教授 大串夏身
	配布資料
	資料③ 基調講演

おはようございます。ただ今ご紹介いただきました大串と申します。

今日私がお話しするポイントは、一般公開から2年を経過した現在、今後レファレンス協同データベースをどう位置づけるか、日本のレファレンスサービスの発展のためにレファレンス協同データベースがどういう役割を果たしていくのかということです。それらを、実際のレファレンスの質問回答事例を検討しながら考えていきたいと思っております。

私自身、この事業に3年関わってまいりました。企画協力員としてはそろそろ任期満了を迎えます。その意味で1つの区切りとして、今までの振り返って、この事業の可能性についても考えてみたい。そういう個人的な思いもごございます。

最初に、インターネットの現在の状況と図書館サービスについてお話をします。2点目に、日本の図書館サービスが今どういう方向で語られているのかをお話しします。3点目として、実際のレファレンスの事例の評価の方法をご紹介し、それから実際にレファレンス協同データベースに登録されている質問事例について

具体的に検討いたします。4点目に、レファレンス協同データベースの中の3つのデータベースの連携についてお話しします。それから最後に、事業の今後についてお話ししたいと思います。

### 0. はじめに

最初に、配布資料には書いていませんが、私がレファレンス協同データベースについて講演などでお話をする際に、よくいただくご意見を紹介します。

まず、「レファレンスサービスについての認知度が低く、日本の図書館自体が十分な機能を発揮できていない状況の中で、レファレンス協同データベースはどういう役割を果たしていくのか。あるいは、どうしたら日本のレファレンスサービス全体の向上のために役割を果たしていけるのか」ということが、現場の方々からいただく率直なご意見の1つです。

それからもう1つ批判的なご意見としては、「レファレンスサービスの個々の事例だけを検

討していても、レファレンスサービス全体の向上には繋がらない」というご意見。つまり日本のレファレンスサービス自体が、個々の事例検討に留まっていけないのかというお話です。

このご意見に関しては、私としても、個々の事例検討に留まらず、レファレンス協同データベース事業の3つのデータベースを連携させてデータベースの質を高めていくという視点が重要だと考えております。3つのデータベースというのは、レファレンス事例、調べ方マニュアル、特別コレクションです。この連携については、今回は講演の最後の方でお話をいたします。

個々の事例の検討ということについて、もう少しお話しします。例えば最近、特定のテーマに関する世論調査について分析したレポートを読みました。そのレポートはある自治体の世論調査の事例を取り上げて、分析をしておりました。けれども、私の目から見ると、そのテーマについての世論調査はもっと色々あるのです。

もちろん世論調査の枠組みや調べ方というのは、国立国会図書館の「テーマ別調べ方案内」<sup>3</sup>の中にもございますし、それからレファレンス協同データベースの中にも同じようなものがございます。これを読んでいただければ、大体の枠組みはわかります。

ただ、それだけで利用者の方やレポートを書かれる方にとって充分なのかどうかという問題がございます。

例えばインターネットで検索するなら、Google や Yahoo!JAPAN などの検索エンジンで、「キーワード 世論調査」として AND 検

索をする。そうすると、「テーマ別調べ方案内」にもあるように、中央調査社のデータ<sup>4</sup>が出てきます。国のデータや、地方自治体の調査結果も出てきます。

さらに印刷物で調べる。例えば、『世論調査年鑑』<sup>5</sup>を見ますと、タイトルにはそのテーマに関連したキーワードはないけれども、調査の中の質問に、テーマに関連するものが含まれているという場合があります。

それから、例えば東京という場所で考えてみますと、東京都立中央図書館や、地域の自治体の行政資料室や、それらの資料がまとまっている江東区の特別区協議会<sup>6</sup>の資料室や、それから都庁にある都民資料室。これらの機関で調べると、関連のものが出てくる。こういった枠組みになります。

それから、レファレンス協同データベースを「世論調査」で検索しますと、特定のテーマに関する世論調査の調査結果というものも出てまいります。調査の際はそれらを参考にして、さらにそれぞれの地域についての情報を調べるという枠組になると思います。

つまり、私が申し上げたいのは、レファレンス協同データベースも含めて、図書館のサイトにある情報を活用すれば、もったきちんとした調査に基づく分析ができたはずだということです。こうした調査の過程で、図書館員がそこに介在することによって、レファレンス協同データベースの「調べ方マニュアル」、あるいは国立国会図書館の「テーマ別調べ方案内」に書いてあるような一般的な調べ方を、特定のテーマに関してはこう調べたらいいという形にして、具体

<sup>3</sup> 国立国会図書館「テーマ別調べ方案内」  
[<http://www.ndl.go.jp/jp/data/theme.html>]

<sup>4</sup> 中央調査社 [<http://www.crs.or.jp/>]

<sup>5</sup> 内閣府大臣官房政府広報室編.世論調査年鑑. 国立印刷局

<sup>6</sup> 特別区協議会

[<http://www.tokyo-23city.or.jp/>]

的に利用者に示すことができると言えます。

そうした図書館員の介在ということを、レファレンス協同データベースの中で位置づけていきますと、調べ方マニュアルとレファレンス事例を上手く組み合わせて活用できるということになります。そうすることによって、利用者の方も図書館員も、より深く調べる視点を持つことができるのではないかと思います。

したがって、これから私たちがレファレンス協同データベースについて考えるときには、今の時点での色んな限界を挙げるよりは、3つのデータベースをいかに活用して、より充実した内容のサービスを展開するか。そういう視点で考えた方がいいのではないかと思います。

それを最初に申し上げて、次にレジュメの方にいきたいと思います。

## 1. インターネットサービスの高度化と図書館サービス

最初に、最近のインターネットのサービスの高度化と、図書館のサービスの関係について考えます。

具体例としては、「Wikipedia」<sup>7</sup>を取り上げたいと思います。これは利用を伸ばして、評価も高くなりつつあります。『ヤフー・インターネット・ガイド』<sup>8</sup>の2008年の2月号で「Web of the Year」を発表しているのですが、大賞を「Wikipedia」が受賞している。これはユーザーの方から一番良い評価を受けたということです。

「Wikipedia」というのは、色々批判がござい

ます。根拠がはっきりしない情報もあるとか、色んな見方や考え方がああるテーマについて、偏った考え方で書いているものもある。また、朝日新聞で半年ぐらい前に話題になっていた<sup>9</sup>と思いますが、国の省庁のお役人が「Wikipedia」の自分達に不都合な記述を書き換えていたということもありました。

そうした点もございませうけれども、やはり非常に良い点もあります。まず、検索するとすぐ出てくること。それから特にいいのが、外部リンクがあること。画面の一番下の方にリンクがございませうけれども、それをクリックすると、関連するWebページが出てくる。それから、百科事典にないような最新のテーマについての記述があること。こういった点は非常に良い。私も参考にさせていただくことも多い。

良い点も批判もあるけれども、いずれにしろこういった良いものがインターネットの上にも次々に出てきている。

この「Wikipedia」の場合は、運営している団体の方が雑誌のインタビューを受けて、これからは質の向上が課題であるとおっしゃっている。そういった意味では、これはもっと内容的にも検討されて良くなっていくのではないかと思います。

図書館としても、こういったものを印刷資料とあわせて使いながら確認していくことが、これから益々求められると思います。

そういったインターネットサービスの向上による影響を、スライドの3枚目にあげてみました。学術雑誌のデジタル化、資料のデータ化が進んでいく。それからオープンアクセスによってコ

<sup>7</sup> Wikipedia  
[<http://ja.wikipedia.org/>]

<sup>8</sup> 今年のベストサイトはいったいどこ？ 全結果堂々発表！ WEB of the YEAR2007. ヤフー・インターネット・ガイド, 2008.2

<sup>9</sup> 出典：Wikipedia、省庁から「修正」 厚生省・長妻議員の悪口、宮内庁批判を削除。朝日新聞. 2007-9-8. (朝刊)



ピーや ILL の件数が減る。レファレンス件数も、工科系を中心に減っていく。

それから来館者も、一部の図書館では減っている。これはレファレンス協同データベースの研修会のレポートの中でも出ておりました。

そういった状況の中で、レファレンスのサービスの充実という方向性が果たして有効なのか。

## 2. 図書館サービスの方向

次に、図書館サービスの方向ということを見えておきたいと思います。

公共図書館の場合は、「これからの図書館像」<sup>10</sup>の中でも、レファレンスサービスの充実を図って課題解決支援サービスを創造していく、ということが謳われています。また、ハイブリッド図書館化への方向をきちんと打ち出して、取り組んでいくということも「これからの図書館像」の中に出ておられます。それからもう1つ、私としては、読書の推進ということも公共図書館の大きな役割だと思います。

いずれにしろ、レファレンスサービスの充実と課題解決支援サービスの創造が、今公共図書館では必要とされている。

それから大学図書館の方は、学生の自主学習、予習復習なども含めた自主的な学習を促進・支援するサービスをきちんと展開していく必要がある。

具体的には、大学図書館も調べ方の案内やパスファインダーを作成し、利用ガイダンスを強化して、情報リテラシーの向上のために色ん

なサービスに取り組む必要があるという方向が出されている。

これ以外にも、最近の大学図書館は、読書の推進という点にも取り組む必要があると思います。

2週間ぐらい前に、NHKで2007年の全国大学生調査というのを報道しておりました。その中に、「あなたは漫画を除いて、本を1ヶ月に何冊ぐらい読みますか？」という質問がありました。結果は、読まないという学生が29.0%。それから1ヶ月に1冊しか読まないというのが28.4%で、両方合わせて、57.4%。約6割の学生が1冊以下です。この調査はインターネット上でも公開されておりますのでご覧いただけます<sup>11</sup>。

人文科学系、社会科学系といった、学んでいる分野ごとの詳しいデータも載せてあります。これを見ますと、社会科学系というのは意外と読んでいないのですね。社会科学系の学生の場合は、1ヶ月に1冊以下という回答が60.6%。これでいいのだろうかと思いますけれども、いずれにしろ、こういう調査があるということです。したがって、大学でも読書の推進に取り組む必要があると言えます。

いずれにしろ、今後の大学図書館についても自主学習の促進・支援という方向が打ち出されているわけです。レファレンス協同データベースで言えば調べ方マニュアルと関連しています。

それから学校図書館においては、読書の推進と調べ学習への取り組みという方向性があげられています。

<sup>10</sup> これからの図書館像—地域を支える情報拠点をめざして—。文部科学省,2006.3.  
[[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/18/04/06032701/009.pdf](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701/009.pdf)]

<sup>11</sup> 全国大学生調査  
[<http://daikei.p.u-tokyo.ac.jp/index.php?College%20Student%20Survey>]

### 3. レファレンス事例の評価

それでは次に、レファレンス協同データベースの質問回答事例について考えていきたいと思えます。

レファレンスサービスの評価については、例えば長澤雅男先生の『レファレンスサービス』<sup>12</sup>にも、具体的な評価の方法が書いてあります。しかしその中身、「では実際にどうするのか」というところまではなかなか書いていない。

それからレジュメには書いていないのですが、全国公共図書館協議会が 2003 年から 2005 年にかけて、『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書』<sup>13</sup>というものを出版しております。これは日本の公共図書館で初めての全国的な調査だったと思えます。中心となって進められたのは、ここにいらっしやる小田先生です。

その報告書の中に、市町村立図書館におけるレファレンスサービスに関する基準として、レファレンスサービスのガイドライン「レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン(案)」<sup>14</sup>というものが提示されています。

これは ABC…という項目がありまして、その中の D 以下に、施設・設備、それからレファレンスの担当者、レファレンスコレクション、PR 活動、記録、経営、評価、それぞれの項目につ

いて書いてあります。

例えば「施設と設備」では、3 項目が示されています。最初に「レファレンスの質問を受け取る場として、独立したレファレンスデスクを設ける」、2 番目に「レファレンス質問を受け付ける場であることがわかるように、明確な表示(サイン)を設ける」、3 番目に「レファレンスデスクの近くにレファレンスコレクションを置き、更にその周囲に閲覧室を設ける」です。

それから、この辺が非常にきめ細かなところなんですが、別法があります。例えば、独立したレファレンスデスクを設けられない場合どうしたらいいのか、施設上レファレンスゾーンが設けられている場合にはどうしたらいいのか、それから施設上、レファレンス質問を受け付ける場を設置できない場合どうしたらいいのか、ということまでガイドラインとして書いてあります。

各項目についてそれぞれ詳しい説明がついていて、そこを読んでいただくと更に内容がわかるというようになっております。

「記録」の項目では、「対応したレファレンス質問、回答、回答プロセスなどを記録し、レファレンス質問の処理事例として残す」、「記録にあたっては、一定の書式を用意して対応する」といったことがございます。

評価のところはなかなか難しく、一応項目を示されているだけで、中身についてはこれからということもあります。

このガイドラインは市町村立図書館を対象にして書かれたものですが、そのほかの図書館でも参考になると思えます。自館のレファレンスサービスを考える場合、このガイドラインをチェックリストにしてチェックして、ほかの館と比較してみるということも、自館のレファレンスサービスの評価の 1 つの手法であろうと思えます。

<sup>12</sup> 長澤雅男.レファレンスサービス. 丸善, 1995, 245p. 4-621-04048-0

<sup>13</sup> 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書  
[<http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15h2003.html>]

<sup>14</sup> 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書.全国公共図書館協議会, 2006. (当該ガイドラインは第 1 部に掲載)  
[[http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/r05\\_allchap.pdf](http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/r05_allchap.pdf)]

ここまでは前置きとして、スライド「3、レファレンス事例の評価」に移ります。

レファレンス協同データベースのレファレンス事例の評価にあたっては、前提として、今後参加館とデータ登録数の増加をはかることが必要です。

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の、最近の傾向について触れておきます。

登録されたデータのNDC分類を抽出して、リストに打ち出してチェックしてみると、事業立上げ当初のうちは歴史的と言いますか、時間的に過去のものが多かった。やはり日本のレファレンスというのはそういうものかな、と思いつつ見えていました。

ところが数日前、同じように打ち出して見ると、最近住民の関心があるような、現在の新しい問題というのが、調べ方マニュアルのテーマとしてもレファレンス事例としても、かなり出ていました。分野によって違うという限定はありますが、良い傾向だと思います。

そういった意味で、今まで過去のデータのストックをどんどん登録していたのが少なくなって、最近レファレンスを受けた新しいテーマのデータを順次登録していくということがあるのだなと思えました。それがもっともたくさん登録されれば、今日的な問題に関する事例も多くなって、評価が高まっていくのではないかと思います。

質の向上ということに関しては、ガイドラインの設定が適切かどうかという問題があります。

ガイドラインについては、2006年に『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』<sup>15</sup>が作成・公開されています。皆様方もこれを見ながら、データの入力や登録をされていると思います。

示されているガイドラインの、こういった項目が適切かどうか。適切だとしたら、その適用はどうなっているのか。さらにガイドラインのポイントについて、触れていきたいと思っています。

特に一般公開をする場合に、どういう点に気をつけて、データを登録、入力していただけたらいいか。それはこのガイドライン 34 ページ「4.3.2. 一般公開の条件を知る」に書かれています。後でゆっくりとご覧いただくとよろしいかと思います。

その後、解説もごさいます。解説では、データの中でも特に積極的に一般公開していただきたい種類のデータを挙げています。例えば「図書館の質問回答サービスの特徴、性質が明確になると判断される場合」、「参加館独自のレファレンス事例であると判断される場合」などです。

後者は、例えば公立図書館であれば地域に関するもの、大学図書館・専門図書館であれば特定の主題に関する専門的な内容のものなどです。そうしたデータを積極的に一般公開していただきたいといったことまで書いてごさいます。

それらも読んでいただいて、どこがポイントになっているのか、もう一度再確認していただくとよいと思います。

---

<sup>15</sup> 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. 国立国会図書館関西館事業部, 2006.  
[[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/guideline\\_all.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/guideline_all.pdf)]

## 4. レファ協に登録されている 個々の事例の評価

それでは、レファ協に登録されている個々の事例の評価。これはどうなのか、ということをご紹介します。

後から報告もあると思いますが、例えばコメント機能です。レファレンス事例について、どう点が良かったかと色々コメントをする。それから評価の点でも、検索画面での「おすすめ事例」掲載といったこともされている。

私も去年、慶應大学の大学院で授業の時間を使って、レファレンス協同データベースに登録されている質問回答事例の評価というのをしましたことがあります。

これはどういうことをしたかと申しますと、レファレンス協同データベースの事例を評価するという演習でした。

私が大卒の評価の視点というのをプリントで配布して解説をして、ほかにインターネット上のデータベースや文章もいくつか示して、それらも参照しながら評価していただきました。受講生は社会人で、ほとんどが現場の図書館員の方でした。

私が大卒でお示した評価の視点というのは、大体ガイドラインの、特に一般公開に関する箇所で書かれているようなことでした。ただ、受講生は現場の方ですので、それぞれ自分なりの評価というのを別に加えたり、項目を立てたりして、それで評価をしていただきました。

スライドにはないですが、この演習で評価された事例をいくつかご紹介しておきます。

まず、良い事例として評価されているものは、幅広い視野を持って調べている事例でした。

例えば、利用者の言ったキーワードに対して

も、関連キーワードや言い換えの言葉を想定する。横文字であれば、日本語で言い換えるといったことです。それらの言葉を幅広く、百科事典や、専門の辞典で調べるということをなさっている。

事例としては、国立国会図書館のレファレンス事例で、「省庁、地方自治体、学校、企業における情報機器の設置状況を知りたい。」<sup>16</sup>という、こういう質問に対して、色んなキーワードで探している。これはあとで実際に事例を見ていただくとわかりますけれども。

それも「情報化」「地域情報化」「コンピュータ教育」などの色々なキーワードを設定して、それぞれに対して情報機器設置状態を把握できる資料を紹介している。質問者のニーズに幅広く答えている。さらに新しいデータについては、Web ページを紹介している。こういう点で評価できる。

それから 2 つ目に、質問をよく理解している事例は、非常に良いという評価がありました。例えば「不動産物件の家賃の価格はどのような基準に基づき決定されているのでしょうか。」<sup>17</sup>という質問に対する調査。これはデータベースに登録されていますので、直接検索して後で見たいと思います。

3 つ目は、経験をベースにしながら、機転を利かせている事例です。例えば近畿大学中央図書館の事例「清水広一郎「中世イタリア都市における公証人」『史潮』1985」を探している。<sup>18</sup>これは、雑誌にある論文が掲載されているので、入手したいというものです。調

<sup>16</sup><http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000036560>

<sup>17</sup><http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000036557>

<sup>18</sup><http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000033580>

べたところ、その雑誌には確かに掲載されているということがデータベースでわかるのだけれども、所蔵していない。

ではどうしたのか。東京大学のブックコンテンツ・データベース<sup>19</sup>を検索し、なおかつ、国立情報学研究所の Webcat Plus<sup>20</sup>を検索しています。それぞれ目次の項目がヒットしますので、その目次の項目を見てみた。それで、特定の本の1つの章にその論文があるらしいということをチェックした。

それからその本を実際に手にとって、後ろの方の初出一覧を見まして、それで当該の論文が、その図書の中に収録されているということを確認してご紹介した、という事例でした。こういう、経験をベースにして機転を利かせるというのも良い事例だという評価を得ています。

4番目は、提供した資料について、それぞれどのような観点から提供したのかをきちんと書いて示して、書誌事項もきちんと書いてある事例。東京都立中央図書館の事例や、福井県立図書館の事例が挙がっていました。

それから、受講生の中に専門家の方がいらっしまったということがありました。1級建築士の資格を持ってらっしまった、図書館に非常に興味があるということで建築事務所の資料室に携わっている方でした。そういう方が、例えば東京都立の図書館に登録している建築関係の事例を見て、「これは素晴らしい」という評価をされたものもごございます。このように専門家から見ての評価をいただいたという事例はほかにも1件ございました。

<sup>19</sup> ブックコンテンツ・データベースは2007年9月末日から、東京大学 OPAC に一元化された。

東京大学 OPAC  
[<https://opac.dl.itc.u-tokyo.ac.jp/>]

<sup>20</sup> Webcat Plus  
[<http://webcatplus.nii.ac.jp/>]

いずれにしても、今こうして作っているレファレンス事例のデータベースには、良い点が非常にある。実際の仕事での経験上から見ても、プラスになることもある。

もちろん一方で、不十分な事例というものもごございます。これについても挙げて、検討していただきました。

まず特徴的だったのは、最初に調べるときに、利用者から言われたテーマに対して、良い例で最初に示したような幅広い視点に基づいて調べていない事例です。つまり、非常に限られた範囲でしか考えられていない。それで検索も狭い範囲でしか行われていない。

だから調査の最初にシソーラスや用語辞典、百科事典をまず見て、チェックをかけて、キーワードを書き出して、それから調べる必要がある。

それから、回答のプロセスがわからない事例。「再現できない。なぜこういうふう調べたのかわからない。利用者に問われたら説明できないだろう。」こういうご指摘がかなりありました。

これは、ガイドラインをきちんと踏まえて記入していただければということもありますけれども、現場で実際に仕事をしながら書いておりますので、やむをえないところもあります。ですので、これはコメント機能を使って、積極的にプラス情報を書き込んで、皆さんで作っていくのがよいと思います。

そういった一連の評価の中で、いくつか指摘事項がありました。

1つ目は、データのメンテナンスがどうしても必要になるということ。例えば、時間の経過とともに回答が変化するような事例というものがごございます。労働問題であれば、法律が変わると

ということもあり、やはりフォローする必要がある。

2 つ目は、レファレンス協同データベースの表示の問題です。図書館員がいわゆる業務用として見るのと、一般の利用者の方が検索して見るのは違うのだから、レイアウトの工夫がもっと必要だという指摘もありました。

3 つ目も表示の問題ですが、例えば利用の傾向、質問の内容を分析して、結果の表示順を工夫する必要があるということ。それから、似た質問はまとめて表示したらどうか。あるいは回答の詳細表示の画面に、似た質問があることを示すリンクを張って、関連したこういう質問もあるということを示す、といったことも考える必要がある。

4 つ目に、国立国会図書館と東京都立中央図書館の回答は非常に優れたものが多いということ。何人もの受講生の方が、そういう指摘をされていました。

5 つ目に、公共図書館については、国立情報学研究所のデータベースをもっと活用することが必要なのではないかということ。例えば検索した論文の、本文も表示できるという契約もございますので、活用していただきたい。

6 つ目に、経験というものが非常に重要だということ。やはり経験があると、これは有利です。経験を踏まえながら書いている事例というのは、なかなかほかの人には真似ができない。そういう質の良い、レベルの高い事例がこのデータベースにも登録されているという指摘もございました。

そういうことで、プラスの面も、マイナスの面もある。マイナスの面については、これからもコメント機能などを使って積極的にプラスの方向に変えていけばいいのではないかと私は思っております。

## 5. レファレンス協同データベースの中での連携

レファレンス協同データベースの中での連携について。1 つは最初の方でも申しましたけれども、個々のレファレンス事例と、調べ方マニュアルとの連携を把握し、積極的に連携させる。調べ方マニュアルを参照しながら、個々のレファレンス事例を深めていくこともできる。これは使う側の問題です。

それからもう 1 つ、特別コレクションとの連携も、是非今後深めていったらどうだろうか。ただ事務局にお伺いしたところでは、調べ方マニュアルはどんどん件数が増えているようでございますけれども、特別コレクションはまだ 160 件程度しか公開レベルにはないとのこと。これは非常に残念なことでございます。

実は過去に、ある出版社から『全国図書館案内』<sup>21</sup>という資料が出されました。これは非常に売れました。編集者の方にお伺いしたんですけれども、『全国図書館案内』のデータは、実は国立国会図書館の『特殊コレクション要覧』<sup>22</sup>などを基にして作ったというお話を聞いています。

そういった意味では、特別コレクションをもっと充実させれば、関連するキーワードで検索して「こういうところにも関連したものがある」とわかる。そういう、いわば類縁機関の紹介ということも、レファレンス協同データベースの中ですることができるようにする。もちろんそういった点については、参加館プロフィールというものがございます

<sup>21</sup> 書誌研究懇話会編. 全国図書館案内. 改訂新版, 三一書房, 1990, 486p, 4-380-90234-X

<sup>22</sup> 国立国会図書館参考書誌部編. 全国特殊コレクション要覧. 改訂版, 国立国会図書館, 1977, 217,46p

ので、既に配慮されているわけですがけれども。

しかし特別コレクションを充実させることによって、分野によっては、レファレンス協同データベースを使ってより質の高いサービスができるのではないかと思います。

## 6. 社会的に見たレファ協の位置

6番目に、社会的に見たレファレンス協同データベースの位置ということについて考えてみます。

まず、図書館界での評価。これは残念ながらまだまだ充分ではない。私は講演の度に紹介したり、研修会の度に実際に見せてデモをしたりしております。

事務局主催の担当者研修会のレポートでも、「館内での認知度がまだまだ低い」というご意見が何館かありました。そういった意味で、まずは図書館界での認知度を高めていく必要がある。

ただ最近では、大分認知度が高まってまいりました。これは新聞などで取り上げていただいている影響が大きいと思います。

また、レファレンス協同データベースをベースにして、「課題解決支援サービス」あるいは「課題解決型サービス」と呼ばれている新しいサービスの創造も可能になると私は考えています。これは活用の方法だと思いますけれども。

それから研修への活用や、一般国民による活用。こうした活用も非常に増えてきたようですけれども、もっと積極的に活用してもらう方法も考える必要があると思います。

## 7. 今後の日本のレファレンスサービスの発展のために

最後に、今後に向けてのお話をいたします。日本の図書館のレファレンスサービスの発展のためには、このレファレンス協同データベースをさらに充実させ、なおかつ活用していただくことが必要だと考えています。

日本の図書館のレファレンスサービス全体としても、それを基盤とすることで、さらにそれぞれの図書館でいいサービスを展開していただけるようになっていくと思います。

そのためには、スライドにあるように、一層の使いやすさ、わかりやすさ、それから参加のしやすさ。そういったことも考える必要がある。

それから4番目に書いています、スピードが早いということ。個人的には、システムのレスポンスがもう少し早くなればよいと思います。

研修会などで一斉に使った場合、最初に検索ボタンをクリックした方5、6人だけが検索結果を表示できて、その後は画面が真っ白になってしまうという状況も時にはございます。これからの利用増加を見越して、レスポンスを早くして表示するということが将来的に必要なだろう。

それから最後の「総合的な検索エンジンで上位にランクインする方策」。例えば Google とか Yahoo!などの総合的な検索エンジンで検索した際に、レファレンス協同データベースのデータが上位にランクインするようにする方策も考える必要がある。

実際にデータは Google などの検索でヒットしているかもしれないけれども、上位に出てくる方が参照されやすいということもある。そういった意味で、データを作る参加館が色々な点で国立国会図書館に協力をして、Google 上位にランクインできるようになれば、もっとデータ

の活用も広がっていくのではないかと。

最後に一言加えますけれども、「使いやすさ」「参加のしやすさ」という点に関してです。例えば、ほかのサービスでは、一利用者がシステム上に質問を投げて、答えが得られるというシステムが社会的にございます。

現在のシステムでは未解決事例が登録されると、参加館の方にメールなどで伝わっていくという仕組みがございます。けれども、一国民がデータベースを検索してみて、自分の欲しい答えを誰かに寄せてもらうという機能もどこかに付け加えると、より国民の身近なツールになっていくと思っております。それは今後の課題であります。

いずれにしろ、私はレファレンス協同データベースを益々充実させることによって、公共図書館、大学図書館、専門図書館、あるいは学校図書館なども含めて、レファレンスサービスの充実が図られていくのではないかと考えています。そのために、来年度以降も事業の充実に期待をかけています。

長い間ご清聴いただきありがとうございました。



報告(1)

## 活用と登録の相乗効果を狙って

### —福井県立図書館 レファレンス協同データベースの使い方—

	報告(1)
	福井県立図書館 宮川陽子
	配布資料
	資料④ 報告(1)

福井県立図書館の宮川陽子と申します。私は1976年、昭和51年3月生まれの31歳です。1998年3月に、この近くにありますが同志社大学を卒業いたしました。4月から福井県立図書館に採用され、現在に至っています。採用されてから最初の3年間は、NHK朝の連続テレビ小説「ちりとてちん」でもおなじみ、また、大統領選挙のオバマ候補を勝手に応援することで有名になりました福井県小浜市にある県立若狭図書学習センターという分館に勤務しておりました。現在は、福井県立図書館で、相互貸借の担当とレファレンスの管理を担当しております。

従いまして、レファレンスの8割か9割が、場所がわからない、出口はどこですか？ トイレはどこですか？といった質問で、その対応に明け暮れている毎日です。また、ほかの図書館と違っていて、1フロアということで、利用者の動きは1階部分のみになっています。豊かな緑に囲まれた庭園図書館というコンセプトで作られておまして、ガラス張りで館内からも緑がたくさん見える、目に優しい図書館になっております。開架冊数は約30万冊と申し上げておりますが、蔵書点検などの結果からいきますと、もう1、2万冊多めに入っているようです。

### 福井県立図書館について

#### 福井県立図書館は

福井県立図書館は、平成15年の2月に現在の場所に新築移転いたしました。延べ床面積15,317㎡で、東京都立中央図書館さん、大阪府立中央図書館さん、岡山県立図書館さんに次いで、全国で4番目に広い図書館となっております。

#### 福井県立図書館の特徴 2

職員の構成についてご説明します。司書の有資格者は正職員で、14名です。その内30代の職員が9名。64%と書きましたが、その他、40代が3名、50代が2名といった状態で、新館が開館するのに合わせて、まとめて採用された人達が主要なメンバーになっています。2007年問題については全く影響はなかったのですが、逆に申しますと、もともと経験の豊かなベテラン職員が少

ないということが大きな欠点になっておりまして、これを補うべく私達は勉強を続けなくては行けないと日々思っているところです。

また、職員全体が若く、ほとんどが女性ということで、横のつながりは活発でして、普段から相談し易い雰囲気があります。新しいサービスを始める場合も相談し易いですし、ノリがいいと言いますか、「私、これをやりたいんだけど」と言うと、「いいんじゃない、やろう」と、すぐ応じてもらえる雰囲気はあると感じています。

## レファ協への参加

福井県立図書館は、平成 15 年の第 1 回の参加館募集のときからレファ協に参加しております。この時期は、ちょうど、平成 15 年 2 月の新館開館に近い時期でしたので、新館スタートにあたって始める新しいサービスの 1 つ、という位置づけで参加申込みを出しました。

### レファ協以前

レファ協に参加する前は、「質問処理票」を作ってレファレンス記録をとっていました。お手元の資料の 4 枚目に、今現在使っている質問処理票を付けました。

この「質問処理票」は、レファ協にデータを登録するにあたって、少しでも省力化したいということから、レファ協のフォーマットに合わせて、がらりとレイアウトを変えました。変更前は、質問と回答、それから後で追加情報があったときに連絡ができるように質問者の連絡先を書く B6 サイズの用紙があり、それをファイルに綴じて保管していました。

新館がオープンするにあたって、電算関係の予算も結構付きましたので、福井県関係調査相

談 DB というものを新たに作りました。これに郷土のレファレンス事例だけを登録してあります。もう 6 年近く経ちまして、レイアウトや書いてある情報なども古くなっているの、今度のシステム更新までにはガラリと変えたいなと思っています。機能についてちょっと見ていただく意味で、少しデモをしてみます。

福井県関係調査相談 DB<sup>23</sup>は「人物文献索引」「事項文献索引」「類縁機関名簿」の 3 つのメニューからなっています。

福井県関係調査相談DBでは、以下の機能を利用することができます。  
利用される機能のボタンを選択してください。

- 人物文献索引** 福井県に関係する人物についての情報が、福井県立図書館で所蔵する資料に載っているかを検索することができます。人物名により検索すると、その人物についての情報のある図書、雑誌、新聞名が表示されます。また、その資料の当館での所蔵状況を確認することができます。
- 事項文献索引** 福井県に関することからについての情報が福井県立図書館で所蔵する資料に載っているかを検索することができます。キーワードで検索すると、主眼の一覧から選択すると、そのことについての情報のある図書、雑誌、新聞名が表示されます。また、その資料の当館での所蔵状況を確認することができます。
- 類縁機関名簿** 福井県内にある専門情報機関について調べることができます。キーワードで検索すると、主眼の一覧から選択するとその内容についての情報をもつ機関名が表示されます。掲載内容は、2002年7月に各機関に行ったアンケート調査に基づいています。

このうち「人物文献索引」で、福井県ゆかりの歌人、俵万智さんを検索してみます。

まず、「たわらまち」とひらがなで検索しますと、漢字形の「俵万智」さんが出てきて、まだご存命ですから「昭和 37(1962)～」と表示されます。

福井県関係調査相談DB 人物文献索引

検索結果 [検索範囲: 全](#)

以下のデータが検索されました。  
ご覧になりたい人物名を選択してください。

人物名	生没年
1. 俵万智	昭和37(1962)～

<sup>23</sup> 福井県関係調査相談 DB

[<http://refsv.library.pref.fukui.jp/fukuilib/Menu.asp>]

この「俵万智」さんの名前をクリックしますと、人物紹介が、ページの最初に少し入力されています。若山牧水賞受賞というのは、一番最近入れたデータです。



その下に、「俵万智」さんについて書かれている本の情報が並んでいます。それぞれ青い字で表示されているものは、当館の蔵書検索の結果画面にリンクが張られており、この本が見たい場合には郷土資料のコーナーに行けばありますとか、子ども室に行けばありますというような所蔵情報が見られるようになっています。このリンクを張るという機能などに付きまして、業者さんに作りこんでいただいて、かなりのお金をつぎ込んでいますと聞いております。

この福井県関係調査相談 DB があつたがためにと申しますが、かえって、一般と子どものレファレンスについては置き去りにされた形になっていまして、レファ協に事例を提供するまでは、ただ紙で持っているだけの状態でした。レファ協ができたとき、この件に関して、実は議論になりました。レファ協事務局の側からは、できるだけ郷土のデータを入れてほしい、郷土のデータが全国の図書館から集まれば、全国の郷土の事例を一斉に検索できるから、というお話をいただきました。一方、館内で話し合いをいたしましたら、郷土の担当者は、福井県関係調査相談 DB を抱えている

から、それ以上の対応は難しいという話になり、じゃあどうしよう、という議論をしていました。

## レファレンス協同データベースへ～入力開始

その後、平成17年10月、『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』<sup>24</sup>が出されましたが、この半月前に、私が育休から復帰し、司書も1人増えたので、とりあえずレファ協へのデータ登録をしよう、という話になりました。ガイドラインをよく読んで、当館で入れるにふさわしいデータがあつたら入れていこう、郷土のデータはひとまずおいておいて、一般・子どものレファレンス事例から入れていこうということで、入力を開始いたしました。

その後、青山学院大学の小田光宏先生が国社研修<sup>25</sup>で研修をされたときに、レファ協には郷土のデータが入っていることにとっても意味があるんだよということをおっしゃったそうです。ちょうど良いことに、その研修に参加していた人が、郷土の資料の担当者でした。それで、「宮川さんから言われてもわからなかったけど、小田先生の研修を聞いて、郷土のデータを入れなきゃいけないということがわかった。だけど、今、郷土の担当者は4人でいっぱいいっぱい、レファ協まではとても手が回らない」と言われたので、その時点で私は言葉を引き継ぎまして、「じゃあ宮川が入れていいですか？」と言ったら、「やってくれ。」と言われてま

<sup>24</sup> 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. 国立国会図書館関西館事業部, 2006.

[[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/guideline\\_all.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/guideline_all.pdf)]

<sup>25</sup> 平成19年度 図書館司書専門講座

[<http://www.nier.go.jp/jissen/01/h19/kamoku/tosyokan.html>]

「これからの図書館サービス—図書館の専門的業務に着目して—」(青山学院大学 小田光宏教授)

[<http://www.nier.go.jp/jissen/01/h19/rejime/19tosyokan/oda.pdf>]

した。そこで、「じゃあ今日から郷土のデータを入れますね」ということで、平成19年4月から郷土のデータも入れるようになりました。

来年度システム更新を予定しております。システム更新の際に、福井県関係調査相談 DB に入っているレファレンス事例をまとめてレファ協に入りたい、という野望も持っています。

## 質問処理票とレファ協への登録

### 質問処理票とは

質問処理票を作ることは、福井県立図書館管理運営規程というものの中で規程されています。実は、全職員に「この規程知ってた?」と聞いたら、「知らん知らん」と言う人がたくさんいました。

自館の蔵書検索から容易に回答を得ることができなかったもの、他館に照会をかけて回答したもの、職員間で情報を共有した方がよいと判断されるものについて、質問処理票を作成し、回覧決裁するというようなことが規程に記載されていました。

ほかの職員に、このレジユメを作るにあたって、「こんなこと管理運営規程に書いてあったんだけど、知ってましたか?」と聞きましたら、「いや、知らなかった。でも、職員間で情報を共有した方がよいと判断したものは、書いておいた方がよいと思って、いつも書いてるよ」という回答がありました。ですから、福井県立図書館の実態として、職員間で情報を共有した方がよいと判断されるものについては、質問処理票を作っていると言えます。

平均いたしまして、月に1,600件くらいレファレンスを受け付けています。この件数は、カウンターで口頭で聞かれた「文学の棚はどこですか?」という本当に簡単なものも1カウントとし、2~3週

間調べてやっと回答するようなものも1カウントとして数えた件数です。その中で質問処理票が作成されるものは、およそ10件です。それを、館長を含め全職員に回覧決裁しています。司書の有資格者については、質問処理票に加えて、回答が載っていた資料のコピーなども一緒に付けて回覧しています。そして、過不足がないか、こういうサイトが抜けているとか、こういう資料があったのにどうして答えなかったの?というコメントを互いにしたり、また朱を入れたりするということで、質の向上を目指しております。

### レファ協への登録

質問処理票はレファ協のフォーマットに合わせておりますので、担当者である私はコピー&ペーストして貼り付けて、改行が上手くペーストされないことが多いので改行を加えたりするなど、少し手を加えるようにしています。例えば、出版年が抜けていたからちょっと入れるとか、その程度のもんです。

担当を始めた当初は、補足調査をすることも多々ありました。本当に最初の頃は、プロセスを見ると、「ウィキペディアを見た。」とだけ書かれているような質問処理票も平気で回覧に回っておりました。その都度、私が補足調査のために、辞典なんかを持ちながら走り回っているのを見て、みんな30代で仲良しですから、「どうしたの?」と声をかけてくれるんです。「実は誰々さんの書いた質問処理票がこれでね。このままじゃレファ協に入れられなくてね。」という話をすると、それを何となく、「あれはまずいんじゃない?」という感じで本人に伝えてくれる、ということもありました。それで、だんだん職員の意識が向上してきて、ちゃんとしたレファレンスの回答を目指すような雰囲気になってきました。そのおかげで、今年は、レファ協の担当者の作業は、ほとんどコピー&ペースト

のみになってきています。

また、「担当者が無理をしては続かない」と書きましたが、本当にこれは実感していることです。補足調査で館内をかけずり回っていたときは、早くもう1人担当が付かないかな?と考えていました。しかし、1人が抱え込んで無理をしたらレファ協は楽しくならないので、レファ協の担当者として、もう無理はしないと決めた、ということを書いています。

## レファ協の活用

続きまして、レファ協の活用方法についてご報告します。

### 活用するとは?

ほかの参加館さんも、レファ協に事例をたくさん入れていらっしゃると思いますので、ほかの参加館がどのようにレファレンスを調べているのかを見るのに使っています。あるいは、カウンターで質問があったときにレファ協を検索して、同じ事例がないかどうか調べるようにもしています。特に最初の頃によく使ったのは、「わらじの作り方」の事例<sup>26</sup>です。「わらじの作り方」というと「レファ協!」という会話がカウンター上で飛び交っていたくらいです。レファ協はとにかく窓口で、レファレンスの最初に踏まなきゃいけない1ステップだと思って、とにかく検索しようという雰囲気作りをしました。

なかなか全員に浸透させることは難しかったですが、当館の場合、私が国立国会図書館さんにメールレファレンスを依頼する窓口になっていますので、依頼する前に、私自身がまずレファ協を

見るようにしました。そして「これレファ協に載ってるんですけど。」と知らせて回ったり、なかなか答えが見つからないレファレンスを受けて困っているという話を受けたときに、「レファ協に似たような事例がありますよ」「調べ方マニュアルがありますよ」というように紹介していきました。だんだんと、少なくとも本年度、福井県立図書館で働いている職員で、「レファ協」と聞いて何のことかわからない職員は0になりました。

また、「参加館同士のつながり」と書きましたが、当館の場合、質問処理票を決裁に回して、その事例をレファ協に入れるということを、まず第1原則としています。

それ以外に、未解決の事例があったり、当館ではちょっとギブアップしそうというときに、国立国会図書館にメールレファレンスを出す一方で、レファ協への登録もしています。国立国会図書館のメールレファレンスのフォームは、ご覧になった方はわかると思うのですが、プロセスについて詳しく書きたいなと思っても、入れられなかったりするんですね。そういうときに、「レファ協のこの事例に回答プロセスを入れておいたので、詳細はそこで確認してください」と入力して送るという使い方をしています。

1月に「C型肝炎の患者に対するインターフェロンの治療について調べている」<sup>27</sup>というレファレンスを受けました。この事例につきましては、広く県民に知らせたいと思い、質問を受けてすぐにレファ協に登録しました。そこには、福井県ではどこが窓口になっているということを回答に入れて、レファ協に入れました。このように、必ず決裁をとってからでないと登録していないというわけではありません。

また、未解決の事例があった場合には、レファ

<sup>26</sup>[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000004215>]

<sup>27</sup>[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000041211>]



協に優先して登録するという方針もあります。未解決事例を入れておくと、コメントが付いて、回答を得られることもあります。未解決事例のメール通知機能というのは、レファ協が一番素晴らしい機能だと思っています。

先ほど、福井県立図書館が広報に力を入れているというお話をいただきました。福井県立図書館では、「これからの図書館像」でも謳われているレファレンスサービスの重視ということ、昨年度・今年度ともに頑張っている。

この中で、館長から、「毎月の決裁で回っている質問処理票を見ていると、皆良く調べている。個々の事例は素晴らしいけれども、そのことは、図書館以外の人は誰も知らないじゃない？」ということをよく言われました。「図書館以外の方がレファレンスサービスというものを知らない。知られていなければ、どんなに素晴らしいことを今やっても、やっていないのと同じだ。だから、知られるために広報に力を入れなさい」と、館長から大変強い支持を受けまして、広報に力を入れています。

福井新聞さんや、中日新聞さん、日刊県民福井さんなど、記者の方が当館の行事の取材に来ることがあります。そのとき、「お話会の取材は終わった？じゃあ次はレファレンス」と、記者さんを引っ張って行って、「うちでレファレンスというのをやっていて、ほら見て、レファ協の今月アクセスランキングでいくと、参加館中3位のアクセス件数の多さなのよ。すごいでしょ？記事にして」というように、記者さんを活用する形で広報させていただいている部分もございます。

また、一般の方には福井県立図書館のホームページ上で、直リンクを活用して紹介しています。ホームページをお見せして少しご説明します。

こちらのページは、福井県立図書館のレファレ

ンス(調査相談)というページです<sup>28</sup>。



まず、この1番左の方に、簡易検索窓というものを設けまして、レファレンス協同データベースの一般公開されているレファレンス事例を検索できるようにしています。検索窓はできる限りトップに近い、利用者がホームページを開いたとき、早く目に付く段階にあった方がいいという思想から、ここに設けました。

先ほどご紹介いたしました、福井県関係調査相談DBのフォームもこちらの下の方に続けてあります。スクロールしないと見つからない場所にあるのでは意味がないので、これを簡易検索窓1個に出来ないかなと日々考えているんですが、素人ですので、どうやって作っていいかわからず、足踏みしている状態です。

この簡易検索窓につきましても、神奈川県立図書館さんに作っていただきました。似たようなホームページをお持ちだったので、「うちでも真似したいんですけども、どうしたらいいですか？」とお聞きしたら作ってくださったという経緯がございます。

<sup>28</sup> 福井県立図書館ホームページ 調べる・相談する(レファレンス) [http://www.library.pref.fukui.jp/reference/reference\_top.html] なお2008年7月1日以降、ページのデザイン等は変更されている。

画面の上のほうに、「アクセスランキング」があります。

レファ協の統計機能を使うと、自館でいろいろな統計をとることができます。当館では、提供している一般公開のデータの中で、アクセス数が多いものを「アクセスランキング」にあげています。これについては、それぞれのリンク先はレファ協になっています。

また、その下に「レファレンス事例集」があります。こちらの方にも、先ほど申しました、「C型肝炎の治療薬インターフェロンについて、4月から国の補助が開始され、無料で投与される」という報道を見たが、詳しく知りたい」という質問を載せています。この質問に対しては、無料ではないこと、福井県内では、各健康福祉センター、昔の保健所で受け付けている、と回答していますが、この情報をなるべく早い段階で公表したいということで、1月6日に事例を作成し、最終更新日が1月22日となっています。最初に入れたのはもうちょっと早かったのですが、誤字を直したりして、最終更新日が22日になっています。

表示する順番も、最初は受付の日付順にしていたんですが、なるべく、皆に知らせたい情報を1番上に持っていこうという工夫をしています。

先ほど出てきた簡易検索窓を、この「レファレンス事例集」の画面にもおいています。また、福井県立図書館と若狭図書学習センターの事例を全て見られるように、全件一覧というボタンも設けてございます。これを押すと、レファ協の方に飛ぶようになっております。

### 活用と登録の相乗効果

先ほど大串先生からお話もありましたが、登録した事例は、必要に応じて改訂が必要だということを、当館の職員も非常に認識するようになってきました。例えば、レファレンス事例集などを見て、

クロスチェックと言いますか、こういう新しい本が出たよという情報をお互いに得られることがあります。

選書への活用とも書きましたけれども、選書の段階で、レファレンス事例にあげられていた質問の回答が得られる本を見つけたときに、「この質問、こないだのレファレンス事例に載ってた」「じゃあ買おう」「レファレンス事例にも反映しよう」というように、横のつながりで、レファ協の改訂にも、当館の蔵書構成にも繋げていくようにしています。

### 実例

「参加館パワーの活用」と書きましたが、これは、「乳母車に関する歴史的なことが書かれている資料はないか」<sup>29</sup>という質問を受けて調べていたら、近畿大学図書館さんから2回、香川県立図書館さんから1回コメントをいただいて、その都度事例を書き換えた、という事例のご紹介です。

また、「一般人からの情報提供:猪木」と書いているのは、「この道を行けばどうなるものか」ではじまる「道」という詩、アントニオ猪木さんが座右の銘としてよく口ずさまれています。この出典はもともとは誰か、ということ調べてレファレンス事例です<sup>30</sup>。これについては、Google 経由でこの事例をご覧になった一般の方から電話で情報提供をいただいて、解決にいったというものです。

ただし、事例としては、あえて未解決にしてあります。といいますのは、実は、このレファレンス質問をされた方は大変な良寛フリークで、この詩が良寛の言葉らしいというのを聞いて、当館に来ています。そのため、利用者の方は、実は納得されていないんですね。良寛じゃないということの証

<sup>29</sup><http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000026885>

<sup>30</sup><http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000028008>

明にはなっていないんです。良寛じゃない人が同じ詩を書いているかもしれないけれど、良寛の言葉をしらみつぶしに調べたわけではないでしょう、ということで納得いただいていないので、いまだ未解決にしているんですが、職員としては、調べなおしはしていません。

## まとめ

まとめといたしまして、「レファ協をもっともっと。」と書きました。

レファレンス協同データベースは、先ほど申しましたように、使い勝手がいい仕組みです。レファレンスの事例に対して直にリンクが張れたり、参加館が統計データが欲しいと思えば、事務局にいちいち問い合わせなくても自分で統計データをとれるなど、色々なメリットがあります。


また、参加館同士のつながりで、自館だけでは回答できなかったレファレンスに対して、コメントで教えていただいたり、他館の事例を見ることによって、公共図書館ではちょっと弱い部分、例えば CiNii の使い方などをよく知ることが出来たりする、というメリットもございます。未参加館の方も今ここにいらっしゃるの、ぜひぜひ参加館になっていただきたいと思います。参加館が増えると言うことは、福井県立図書館のメリットにもなりますので。そして、皆で気軽に楽しみましようということを呼びかけて、終わらせていただきたいと思います。

ご清聴ありがとうございました。



報告(2)

レファレンス協同データベースの歩き方  
— 個人活動と組織活動の相互関係 —

	報告(2)
	宮城県図書館 熊谷慎一郎
	配布資料
	資料⑤ 報告(2)

皆さんこんにちは。宮城県図書館の熊谷と申します。

多分、この会場のほとんどのの方が「おまえは誰だ?」とか「宮城県図書館はそんなにレファレンス協同データベースに積極的に参画していたのか?」と思っているのではないかと思います。

そのとおりでして、当館はあまり事例数が多いわけではありません。今必死に館内で頑張っているところですので、そういう話は後半にしたいと思います。

では、「おまえは誰だ」というところをまず先にお話しします。



レファ協ほめまくり[<http://d.hatena.ne.jp/nachume/>]

この「レファ協ほめまくり」というブログを執筆しているのが、私です。このサイトで「熊谷」という名前を出していないので、信じてもらえるかどうか微妙なのですが、誰がなんと言おうと、私が書いています。

はじめに

今日は、「個人活動と組織活動の相互関係」と題して、レファレンス協同データベースをどのように歩き回るかということをお話しします。

つまり、自分がレファレンス協同データベースの事例を分析しながら世間に公開するという個人活動の部分と、宮城県図書館という組織内でどのように動き、立ち回っていくかという組織活動の部分。更にそれぞれの活動が相互にどう関連するか、あるいは関連しづらいか、ということを中心にお話しします。

まず概要として、全体図を眺めていきます。大きく前半と後半に分けて、前半では個人活動、「レファ協ほめまくり」の記事の執筆の仕方

などについて。後半では組織活動、図書館内でのように活動しているかということをお話していきたいと思います。

## 個人活動

### 「レファ協ほめまくり」とは

まず「レファ協ほめまくり」とは何か、ということをお話したほうがいいと思います。去年 2 月、ちょうどレファレンス協同データベースの第 3 回フォーラムの後から始まっておりまして、今でちょうど 1 年目です。

これまでに取り上げたレファレンス事例、つまり記事の数は 91 件です。配布資料にリストがあります。更に調べ方マニュアルも 5 件取り上げています。一つの記事で複数の事例を取り上げていることもありますので、もう少し実数は増えます。後でブログを覗いてみてください。どこの図書館が提供した事例かということはいえリストに入れていませんので、探していただければと思います。

これを始めた目的としては、個人的にレファレンス事例集やレファレンスサービスに非常に関心があったということもあります。

しかしそれよりも、せっかくこんなに面白いものが事業として運営されているのに、登録数が実験事業の頃からあまり伸びていない、それを何とかしたいという思いがありました。

事務局の担当者や企画協力員の先生方が「積極的に登録してください」という話をあちこちでされているのを聞いて、どうしたら登録数が増えるのかと個人的に考えた結果、アクションがないということが大きな原因かもしれないと思いました。登録した事例への反応が見えたら、もっと図書館の中の人にも頑張ってくれる

のではないかと。

それで、個人的に応援したい。図書館そのものを応援するのに加えて、図書館の中にいる人を非常に重視して、ほめたい。貶されるよりほめられた方が絶対いいに決まっていますから、ほめたい、ということでこのように実践しています。ビジネス書などでも「ほめる」ということはキーワードとして言われていますので、非常に重要な視点だと思います。

それからもう1つ、ブログというのはインターネットを使って発信しますので、図書館をあまり使わない一般の人、図書館よりはインターネットで検索するという人にも、「図書館ではこういうことができるんだよ」ということを紹介したいと思って、やっております。

このあたりのことは去年、参加館通信<sup>31</sup>でインタビューを受けまして、その記事に書いてありますので、後で読んでいただければと思います。

### 記事を書くプロセス

では、どうやって記事を書いているのかということをお話していきます。

前提として、個人活動ということで書いておりますので、仕事中にはしません。記事の検索や執筆は自宅でするなど、業務外の時間を使っています。その辺はあえてはじめをつけているつもりです。

記事の書き方ですが、適当に検索して、ヒットした事例をほめるというような単純なプロセスではありません。その事例をもとに更に展開していく、再検索するということを繰り返して、いくつか事例をピックアップしてメモをして、更に寝かせてという具合です。

<sup>31</sup> インタビュー記事については、配布資料⑤報告(2)【参考資料 3】参照

その取っ掛かりになる事例は、なんらかのキーワードを入れてみて、検索するという方法で探します。「メガネ」とか「座布団」のように目に入るもの、あるいはニュースで聞いたような言葉などをキーワードにしてやってみます。

もう1つの方法は RSS リーダーです。私は Google リーダーを使っています。これだと新着事例が片っ端から表示されるので、ダラッと読んでいって、何か目を引くものがあればそれについて再検索を始める。

いずれにしても、最初の1つから派生しているいろいろ探すというプロセスを必ずとっています。一つの事例しか見ないのは危ない、とまでは言いませんが、ほかにも似たような事例があるなら関連させて紹介したいなと思っていますので。

そういう意味で、システムのブラウジング機能がもう少し充実しているといいなと思っています。ボタンを押すと、何かしら表示させてくれるというような。特に調べ方マニュアルでは、ランダムアクセスがやりにくい気がします。できればバージョンアップのときには検討していただければと思います。

そして、何かしら印象に残っているような事例の URL をブックマークしておいて、どこがポイントになるかというメモをつけます。それを自分では「ほめポイント」と呼んでいます。その場で一気に記事を書き上げてしまうと、ずれたことを言いそうな気もするので、そのポイントとなるところが本当に的を射ているか考えるため、少し寝かせます。

また自分の図書館で所蔵している資料で、本当にこの調べ方はできるのかどうか、可能な範囲で昼休みに調べてみたりもします。そういうプロセスを経て、1つの記事ができ上がる。適当に書いているように見えるのですが、

かなり手間がかかっています。

一般に文章を書くときというのは、誰を読者として想定するのか、誰に向かって書くのか、という点を意識されることが多いと思います。それがないと、文章としてぼやけたものになってしまう。もちろん書かれたものを受け取る側は自由ですから、その想定した読者が誰でもだろうと構わないわけですが、一応私が自分の記事に対して、どういう読者を想定しているかという話です。

「レファ協ほめまくり」というサイト全体としては、想定読者は特に設けてはいません。その代わり、一つの記事に関しては、ある程度誰向けというのを意識しながら書いています。もちろん一つの記事に、複数の視点が入ることもあります。

### 記事の具体例

いくつか紹介していきたいと思います。なお、この辺は全部配布資料(3)としてお配りしてありますので、後でゆっくり読んでください。

例えば、「道で拾ったカメの餌がしりたい。」<sup>32</sup>これは、図書館の利用者向けに書いています。利用者向けに書いているのですけれども、一部、レファレンス記録の重要性を訴えたいがために、図書館員向けに記述している部分があります。

次に「7歳の子が忍者になりたいそうなので、資料を紹介してほしい。」<sup>33</sup>これは一般の図書館利用者向けなのですが、協力レファレンスや相互貸借について紹介しています。そして

<sup>32</sup>[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000037041>]

<sup>33</sup>[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000031188>]

図書館員向けには、似たような事例に対して  
どのようなアプローチが考えられるのかという回  
答プロセスもお話しています。余談ですが、  
この事例好きです。

次に「京都議定書で決められている目  
標が、達成できない場合のペナルティについ  
て知りたい。」<sup>34</sup>これは図書館員向けというこ  
とを全体に意識しているのですが、一般利用者  
にも役立つようなことを意識して書いておきま  
した。

ここでは、環境白書など白書のタイトル変遷  
についての解説をしたり、あるいは略語の正  
式名称や関連するキーワードを列記したりし  
て、レファレンス協同データベースの回答事  
例そのものに私が付加した補足情報を書いて  
おきました。この記事をもとに、似たような主題  
の調べものにも対応できるように、という配慮  
をしてみました。

ちょうど夏休み頃を書いたものです。夏休み  
といえば色んなレポートや宿題で、環境問題  
というテーマが出されたと思います。それに対  
応できるかな、と時期に合わせて書いてみま  
した。

4 つ目が「江戸時代の一両の価値は現在の  
いくら位か。」<sup>35</sup>という事例です。

これは半分自分向けの記事です。というも、  
私の今の所属が郷土資料の係で、当然江戸  
時代、近世の話はよく出てくるので、この手の  
質問があるのです。「昔の一石はどれくらい  
か？」とかよく聞かれるのですけれども、なか  
なか単位というのは一概に決まらないことが多  
くて、曖昧な回答になってしまいます。ですの  
で、こういう資料があったことを自分で覚えて

<sup>34</sup>[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000033042>]

<sup>35</sup>[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000013860>]

おく強いということで、自分向けに書きまし  
た。

あとは、レファレンス事例の書き方というこ  
とについて少しコメントしていますので、いわゆ  
るレファレンス協同データベース事業の参加  
館向けでもあります。レファレンス事例というの  
は、回答そのものではない。回答から事例を  
作るというときに、どのようなプロセス、あるいは  
意識が必要かということも書いています。

### 記事を誰に向けて書くか

ということで、記事を誰に書くかということ  
を簡単にまとめてみます。まず、記事単位で読  
者を想定しています。そして読んでいただい  
てわかるとおり、なるべくオープンな雰囲気  
を出そうと思っています。また、文体もあまり硬  
くならないように、気楽な感じの文体にする。

この 3 つを、ある程度意識的に行っていま  
す。計算がどこまで活きているかはわからない  
んですけど、気楽に見えるよう、ある程度意  
図的に行っているものです。

### 「ほめる」ということを意識する

さて、記事をどのように書くかという点で 1 番  
大事なものは、「ほめる」ということだと思います。  
これは、例えば図書館情報学で行うレファレン  
ス事例の分析とは少し違うところですが。要する  
に、「ほめる」という縛りがあるために、ほめるべ  
き点を探す、という作業がどうしても必要にな  
ってきます。

レファレンス事例の真骨頂は「回答プロセ  
ス」にあると思います。単に質問と回答があれば  
いいというのなら、インターネットのあちこ  
ちにある Q&A サイトなどを使えば済む。レファ  
レンスというのは本来、典拠とともに資料を提  
供するという意味合いがあります。ですので、

同じような事例、主題に対して、更に応用が利くというのがレファレンス事例の良いところだと思っています。

またレファレンス協同データベースには、いわゆるクイックレファレンスと呼ばれるものも相当数、登録されています。しかしクイックというからには、長年の図書館界のノウハウが詰まっているのだと思います。そういうプロセスを共有できれば、それはそれで良いことであって、協同データベースの意義ではないかと思っています。

ですので、どの事例にもほめるべきところはある、という前提で記事を書いております。

### 「ほめまくり」の効用

では、こういう試みを1年続けてみてどうだったか。

何よりもまず、自分自身、勉強になったというのは間違いなと思います。レファレンスの参考書や教科書では、レファレンス事例をたくさん読みなさいと書いてあります。それは本当にそのとおりで、数多く読めばそれなりのスキルアップが必ず認められると思います。

研修としてやらされるか、あるいは自分で自主的にやるかという違いはあるにせよ、事例を読むということは必ずなんらかのステップアップにつながるというのは間違いなと思います。

ある程度継続するというのも大事です。1回きりではなくて、継続してやってほしいと思います。皆でそうした取り組みをやれば、レファレンスライブラリアンの底上げにもつながると思います。そういった意味で、事例分析というのは思った以上に効果的だという実感がありました。

効用ということについて、もう少し言います。

少し変な言い方ですが、私自身の思いとして、長年図書館にいて経験を積んだ方のベテランとは呼ばれたくないな、なりたくないなという気持ちがあります。単に長年やっていればいいというものではないだろう、と。

レファレンスというのは、職人芸ではありません。職人芸だと困ります。なぜかというと、科学的行為としてのレファレンスになってくれないと、協同とか共有といったことができない。

では、科学的行為というのはどういうことか。再現可能性とプロセスの明確化、というのがポイントです。だから事例の場合は、回答プロセスという重要な点が出てくるわけです。

昨今色々な分野で目にしていますが、いわゆるエビデンス、根拠に基づく行動という考え方が、この再現可能性とかプロセスの明確化につながるのではないかと思っています。

だからこそ、だから現場の経験と事例分析ということがスキルアップに有効だと思うのです。現場の経験だけ、あるいは分析だけでは多分駄目で、両方が必要なのだろうなと思っています。このあたりは学術的な検証が不十分で、私の実感でしかないのですけれども。

### 続けるということについて

なぜ続けるか。抽象的な話にもなるのですが、「ほめまくり」は、インターネットを使って発信しています。インターネットというメディアを選んだ理由は、開かれたメディアであるということが何よりも大きい。

そして、あえて自分でブログシステムを構築したりせず、「はてなダイアリー」<sup>36</sup>という一般の人が使えるサービスを利用しています。もちろんこのサービスを使い慣れていたというのもあ

<sup>36</sup> はてなダイアリー[<http://d.hatena.ne.jp/>]

るのですが、オープンソースのブログシステムもありますので、それをサーバにインストールして構築して…ということも、やろうと思えば可能です。

それにも関わらず「はてなダイアリー」を利用したのは、ブログシステムの構築よりも、記事のコンテンツそのものを早急に書いて発表することが必要だと思ったのです。去年の今日、今すぐにでもやろうと思ったので、そういう形で始めてみました。今のところ、その選択で間違っていないかと思っています。

一度始めたからには、自分のペースでいいので、続けなくてははいけません。個人的な時間を使って更新していますのでなかなか大変ですが、ある程度継続的な活動がないと、信頼性もなくなってくる。続けることで、「ほめまくり」を Web 上のコンテンツとして流通させていきたいと思っています。

## 組織活動

さて、ここまでお話してきたような、個人的にレファレンス協同データベースを使うというようなことは、あくまでも個人的な活動でしかありません。こういうことは組織ではできませんが、研修などでもない限り、組織でやる必要はあまりないと思います。

後半は別の視点、いわゆる組織活動についてということで話を進めます。

### ここでいう組織活動とは

ここでいう組織活動というのは、図書館のレファレンスというサービスそのものについて、レファレンス協同データベースを自館のサービスにどう活用していくか。また逆に、レファレン

ス協同データベースを活かして、どう自館のサービスを作っていくかということなのです。

### レファレンスと図書館サービス

となると、レファレンス協同データベースを自館のサービスにどう活かすかということの前に、そもそもレファレンスが自館のサービスの中でどう位置づけられるか、ということがポイントになってきます。

それは広報とも関連してきます。例えば利用者に対して、あるいは私のように県立の公共図書館にいる人間ならば県庁とか本庁とかいう上部組織に対して、どうアピールしていくかという話になります。

「レファレンスを何件受けました」と言うよりは、「レファレンスでこういう質問が来て、こう回答できました」と言った方が具体性がある。そういうアピールの仕方をする中で、利用が増えたらなお良い。

そのようにして、レファレンスというものを自館の図書館サービスの中でどう位置づけるか考える。

### 「協同」の意味

一方で、ではそのレファレンスを皆でやらせよう、という発想からできたのが、協同データベースだと思います。

協同データベースというのは結局、皆で行ったレファレンスを事例化したものを集めるということです。今は 29,000 件程度ということですが、それだけ集まると、集まったことそのものに価値が出てくる。集合することによって、新しい価値が生み出されるという面白い現象がある。

それを活用することの方は、これは誰にでもできることです。前半で話してきた「ほめまくり」

の記事も、そういう2万何千件のデータの集合を活用した、個人的な活動です。あるいはさつき福井県立図書館の方が報告されていたように、図書館としてそのデータの集合を活用したサービスもできる。

しかし、そこに到るまでの前提があります。協同データベースというからには協同しなければいけない。そして協同するのは誰かという、個人ではなくて図書館という組織です。つまり図書館しか参加資格が無い以上、協同データベースを協同して作っていくのは、個人ではなく、組織でしかできないことなのです。

そういうことを認識していても、なかなかレファレンス協同データベースへの参画が進まない図書館もあると思います。わかっているのに、やはりなかなかできない。組織とは、そういうものです。色んな苦労話が、どこの図書館にも共通してあるのではないかと思います。

### 宮城県図書館でやろうとしていること

今、宮城県図書館で試行錯誤していることの一部をご紹介します。大きく分けて3つです。レファレンス管理システムの導入、市町村図書館とのレファレンス事例共有、それから館内での調整です。何かのヒントになればと思い、ご紹介します。

### レファレンス管理システムの導入

まずシステム関係です。先日、特別整理期間で1月末から2月上旬にかけて図書館の業務システムの更改を行いました。今回のパッケージには、レファレンス管理というプログラムも含まれています。

最近では、色んなベンダーのシステムに最初からレファレンス管理のパッケージがついています。パッケージをそのまま使えば、間違

いが少ないと思うんですが、なかなかそういきません。各図書館さんの事情によって、カスタマイズが発生するのではないかと考えています。

当館で導入したレファレンス管理の業務システムは、簡単にいうと、「レファレンス処理」と「事例」という二つのデータベースを持っています。レファレンス処理のデータベースで、利用者さんに回答するときの進捗を電子的に管理します。そして事例のデータベースで、回答からレファレンス事例を作って蓄積します。更にその事例データベースから、レファレンス協同データベースに向けて出力するというフローを想定しています。

この辺は、レファレンス協同データベースで標準フォーマット<sup>37</sup>が策定されたことにより、非常にシステム構築しやすくなったのではないかと考えています。もしこれからそういうシステムを導入するときには、フォーマット自体が良いか悪いかは別として、是非この標準フォーマットを参考に使っていただければいいのではないかと個人的には思います。

スライドに注意点を挙げています。レファレンスの案件処理、つまり利用者さんに回答を出すところを管理したいのか、それとも事例を管理したいのか。この両者は似て非なるものです。今後導入したいと思っている図書館の方は、全然別箇の概念だと思って取り組むよう、気をつけていただければと思います。

### 県立図書館と県内市町村図書館

私は今県立図書館にいますので、どうしてもその視点で話してしまうのですが、県内の市町

---

<sup>37</sup> レファレンス協同データベース標準フォーマット  
[<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/dataformat.html>]

村図書館との関係も考える必要が出てきます。協力業務というのは、県の図書館がその半分ほどを担っています。その協力業務に関して、積極的に情報を共有していくにはどうすればいいか。

少し抽象的な話になってしまいますが、図書館業界というのは不思議なもので、地方自治のお手本のような環境に育っています。つまり、県は市町村を「指導する」立場ではなく、「バックアップ」する立場であるということが、明確に位置づけられているという業界だと思います。

### レファレンスサービスでバックアップ

その協力業務の一環として、例えば蔵書目録であれば、総合目録や統合検索機能というものがあります。ではレファレンス事例ではどうか。考えてみると、あまりそういう例はないように思います。

それならやってみようということで、配布資料の参考資料4のようなものを作っています。

この資料にMY-NET版と書いてありますが、MY-NETというのは宮城県内の図書館向けに、宮城県図書館が作っているネットワークのことです。閲覧板・掲示板といった機能もありますので、そこに載せています。レファレンスの事例紹介など、参加館通信をレファレンスに特化したような内容のものを書いております。

これは私が全部記事を書いていました。ほめまくりとほとんど同じなのですが、ちょっと違っている点が3つあります。取り上げる事例は自館で受け付けたレファレンスのみということ、文体に気を使っているということ、閲覧することも考えて、印刷を前提としたレイアウトにしているということです。

また、今度のシステム更新に合わせて、このMY-NET内にローカルな協同データベースを試行的に作ってみました。まだ県で受けたレファレンスを事例化したデータを載せている段階ですので、評価はこれからだと思います。

### 館内調整

館内調整としては、レファレンス協同データベースに積極的に参加できる組織を目指すため、館内向けのガイドラインを作ろうと思っています。

組織として意思決定ができていないのは、人数が多くてあちこち調整することが多いことが原因ではないかと思ったからです。

ガイドラインの内容としては、例えばコメントはどうやって書き込めばいいのか。提供する事例を検討する基準はどうするか。文書管理は誰がするか。参加館プロフィールは4月に直すこと。

そういった細かいところまで決めれば、組織としても動かざるを得なくなります。また、多分何もないうまくない状態で「レファレンス協同データベースを使ってください」と言われるよりは、何か内規のようなものがあつた方が、それに対する意見も出るし、動きやすいはず。そのための取っ掛かりになるものを作るために、今水面下で画策しているところです。

### 課題は認識しているのに

ここまで見てきたように、課題は認識されているけれども、現状としてはなかなか対応が進まないところがあります。

今挙げた3つの取り組みは、正直言って、まだこういう場でこれが正解であると発表できるようなものではなく、試行錯誤の状態です。



しかし協同データベースの意味は「協同」ということですから、継続的に参画できないと意味がないと思っています。データの活用をする前に、事例登録をどう進めていくかということが、組織としての課題になることは間違いないと思っています。

### 組織を動かすには

内部調整や、県内市町村立図書館との関係ということについて、組織として動かなければいけないなという思いは多分にあります。けれども、なかなか動かすのは難しい。

ただ、今の状況から見ると、誰かが何かを言っておかないと、多分そのままナアナアになっていってしまいます。やはり誰かが少しでも声を上げて、しかも上げ続けることが必要です。待っていても仕方がないなら、自分で声を上げようということで、色んなところでお話をしています。

## おわりに

今日は個人活動と組織活動という二つのテーマについてお話ししてきました。

ライブラリアンが組織に属していながら、個人として能力を発揮できて、それがいい方向で組織に影響して、レファレンス協同データベース事業をはじめ様々な事業に波及していく、ということが理想だと思っています。

個人と組織は、当然別箇のものでもありますが、全く別箇とも言えない。切り離せるところと切り離せないところがあります。最終的には、自分でできることしか、できないというのが現実です。

自分が個人でできることと、組織の中ででき

ることというのはある程度のところで妥協しなくてはなりません。そのために組織には仲間がいるので、上手く使えればなと思っています。

今日は「レファ協ほめまくり」を中心とした個人活動、そして館内の調整や県内市町村との関係において、レファレンス協同データベースをどう活用していくかという、二つのフェーズで話してみました。

今後もレファレンス協同データベースであるいは個人的に、あるいは図書館としてお付き合いできたらいいなと思います。ご清聴ありがとうございました。

## レファレンス協同データベースに期待すること —Web 標準、API 公開、レファレンス再定義—



## 講演

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

編集長

岡本真

## 配布資料

資料⑥ 講演

それでは、早速始めていきたいと思います。  
私は基本的に、図書館とは関係のない世界で生きています。要するに図書館にとってはアウトサイダーです。本職は、インターネット企業でウェブプロデューサーをやっています。今日は個人的な立場からお話をさせていただきます。

本日の構成ですが、今日の趣旨は、そもそも「レファ協がどうしてもっと評価されるのか」というところにポイントがあると思いますので、次のような3段階で考えたいと思っています。

「もっと評価されるために」「もっと使われるために」「もっと見つけられるために」。

どういうことかと言いますと、評価されるためには、そもそも、もっと見てもらわないと始まらないわけです。もっと見てもらう、そしてもっと使ってもらおうということがあって初めて評価という話が出てきます。では、どうしてもっと見つけられやすくなるのか、どうしてもっと使われやすくなるのか、そして評価されるのか。そこで、こうしてみればいいのかという1つの試論をお話します。

「もっと評価されるために」「もっと使われるた

めに」「もっと見つけられるために」について、それぞれ、3つの提案をしていきます。

もっと見つけられるようにするためには、Web標準によるSEOという話をします。そして2番目、もっと使われるためにという点では、APIを公開すること、そしてそれに見合ったデータ設計の重要性を話します。最後の3番目、もっと評価されるためには、レファレンスをもう一度再定義するべきではないかという話をしたいと思います。

先ほど申し上げましたとおり、私は図書館のアウトサイダーですので、何を勘違いしているのだと思われるような発言もあるかもしれません。ですが、今日の話が、もしかしたらどこかで生きてくることがあるかもしれない、という程度に思っただけいただければと思います。

### もっと見つけられるために

#### SEOの普及—企業サイト調査から

では最初に、「もっと見つけられるために」と

いうことで、「Web 標準による SEO」についてお話しします。

この言葉を聞いたことのある方も、ない方もいらっしゃると思います。Web 標準という言葉を知ったことがある、知っているという方はどれくらいいらっしゃるでしょうか？ 挙手をお願いします。ほぼ皆無のようですね。SEO について知っている方は？ わずかですね。知っていたからどうということもないので、気にされる必要はありません。

どういう話かという、SEO とは、検索エンジンでそのサイト、ページを見つかりやすくすることで、Search Engine Optimization、検索エンジン最適化という言葉の略です。これは今、非常に普及してしまっていて、最近の調査では、70%の企業サイトが SEO を実施していると言われてます<sup>38</sup>。

### Web 標準による SEO とは

まず第 1 点目でお話したいポイントは、SEO が直接どうこうということではなくて、Web サイトを作る際に、もっと正しい、きちんとした HTML を書きましょうということです。

今日、最初の大串先生のお話にもありましたが、検索エンジンで見つかりやすくするためには、綺麗な Web というのをきちんと作る必要があります。

これは、小手先のテクニックということではなく、レファ協のデータベースが、非常に論理的な当たり前のサイト構築技法にもっと対応していく必要がある、ということです。これは、おそらく、皆様の図書館のサイトについても言えることかと

---

<sup>38</sup> 日本アドバイザーズ協会 Web 広告研究会調査委員会 . 第3回企業ホームページ運営状況調査結果報告書 ,2007.6.  
[[http://www.wab.ne.jp/action/report/2007\\_3.html](http://www.wab.ne.jp/action/report/2007_3.html)]

思います。

「検索エンジンスパム」<sup>39</sup>と言われる行為があるのですが、これは一種の違反行為です。ここで言うのは、それとは別の、あくまで正しく、人が見やすい Web サイトを作るということが、検索エンジンの検索結果をわかりやすくする、という話です。

### 有用性を増す検索エンジン

まず、検索エンジンについて最近の状況を述べておきます。Wikipedia へのアクセスを例に挙げて説明しましょう。

ネットレイティングス<sup>40</sup>という、会社があります。この会社では、テレビの視聴率調査会社と同じようにインターネット上の Web サイトについて、どれくらいの「視聴率」があるかを調査しています。このネットレイティングス社が、2 年前、Wikipedia にアクセスする人はどこからきているのかを、日本とアメリカで調査したデータを発表したことがあります<sup>41</sup>。

これによると、日本の場合は 42%が Yahoo! を、21%が Google を経由して Wikipedia にアクセスしています。つまり、Wikipedia を見ている人の 6 割は、検索エンジンを使って、Wikipedia にアクセスしていることがわかりました。

アメリカの場合はもっと極端で、1位が Google の 45%、2 位が Yahoo! の 22%、そして 3 位の Microsoft が 5%ということで、7 割を超える

---

<sup>39</sup> 不正な手段を用いて、自身のサイトが検索エンジンの検索結果の上位に表示されるよう操作すること。

<sup>40</sup> ネットレイティングス

[<http://www.netratings.co.jp/>]

<sup>41</sup> ネットレイティングス株式会社プレスリリース, 2006 年 3 月 29 日

[[http://csp.netratings.co.jp/nnr/PDF/Newsrelease03292006\\_J.pdf](http://csp.netratings.co.jp/nnr/PDF/Newsrelease03292006_J.pdf)]

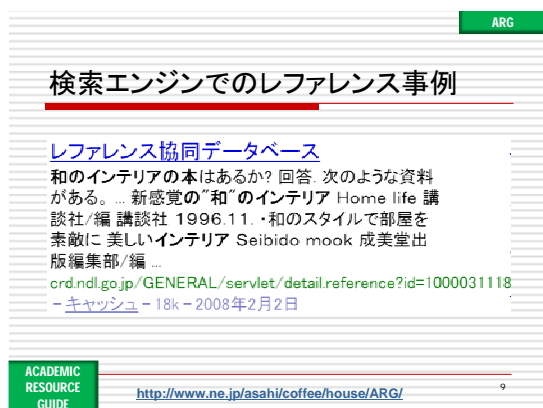
人々が、検索エンジンを使って Wikipedia にアクセスしているという結果が出ています。

このようにインターネット上の情報源へのアクセスにおいて、検索エンジンが大きな役割を果たしていることがわかります。これを見ると、検索エンジンで見つかりやすくすることが非常に重要だということがわかるでしょう。

### 検索エンジンでのレファレンス事例

では、レファ協のデータベースは検索エンジンの検索結果でどのように見えるのかというお話をしたいと思います。

例えば、検索エンジンで「和のインテリアの本」という言葉をキーワードに検索すると、実際にレファ協のデータベースに登録されている質問と回答が出てきます。



このように、「レファレンス協同データベース」という見出しが出て、その後に「和のインテリアの本は……」と表示されます。この「レファレンス協同データベース」という見出しをクリックすると、レファレンス協同データベースの「和のインテリアの本はあるか？」<sup>42</sup>というページが表示されます。

まず、この検索結果ですが、皆さんは本当にこれを見てわかりやすいと思うでしょうか。

<sup>42</sup><http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000031118>

少し技術的な話をします。検索エンジンで表示される検索結果には、ページの「タイトルタグ」が表示されることが一般的です。この検索結果でいえば、1 番上の青くなった「レファレンス協同データベース」という箇所です。検索結果を見ると、この、「和のインテリアの本はあるか？」というページには、「レファレンス協同データベース」というタイトルが付いていることとなります。

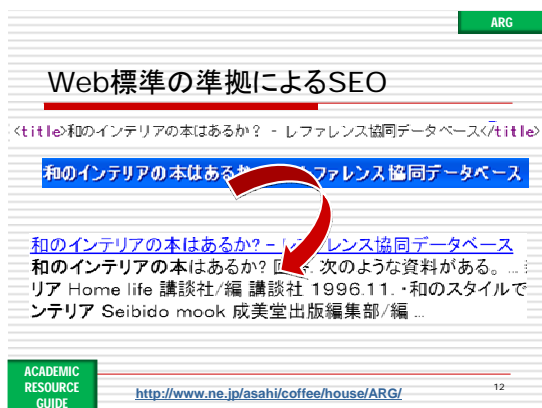
### Web 標準の欠如

さて、これは、先ほど言った Web の標準からすると非常に問題があります。ここでは、「和のインテリアの本はあるか？」の方が、このページの本来あるべきタイトルです。「レファレンス協同データベース」をタイトルとするのは、レファ協のトップページだけでいいのです。この例は個々のレファレンス事例のページですから、何を指しているのか、つまりどのようなレファレンスであるかということ、もっとわかりやすくなる必要があります。

### Web 標準の準拠による SEO

例えば、皆さんの専門である書誌を作る場合には、絶対このようなことはありません。書誌でいえば、別々の本であるのに、同じタイトルを付けてしまうようなものです。これは直さなくてはいいけません。

例えば、まずそのページの扱っている、いわば主題に当たる「和のインテリアの本はあるか？」というところを先に出して、どこが情報を発信しているのかということを示すための「レファレンス協同データベース」を後ろにくっつけておく。そのようにページを作れば、検索結果に「和のインテリアの本はあるか? ・レファレンス協同データベース」と表示されます。



これと、先ほどのものと比較すると、どちらがわかりやすいか、一目瞭然でしょう。もちろん、現在、実際に検索結果として表示されているものより、「和のインテリアの本はあるか?」と表示される方が、はるかにわかりやすいはずです。これは、どちらが人に優しいかという話になるわけですが、人が読んでわかりやすい、見てわかりやすいということは、実は機械である検索エンジンも見つけやすいことと、イコールである場合が多いのです。

### 人も機械も見つけやすいサイトへ

これは、あくまで Web 標準と言われるものの 1 例ですが、単に検索エンジンに引っかかりやすくするだけではありません。そのページを見た人にとってわかりやすく、どんな情報がそこで扱われているのかという、一種のメタ情報がきちんとすぐ把握できるような仕掛けというものがいくつかありまして、それをきちんと守ることが、まず必要です。このようなことをきちんとやるのが、もっと見つけられやすくなることにつながっていくのです。

本日の、冒頭の和中館長のお話にありましたように、何でも検索エンジンから調べるということで良いのかどうかということも、1 つの論点としてあろうかと思えます。ただ、そこは価値判断を

抜きにして、実際に検索エンジンを経由して大勢の利用者が来るのであれば、サービスとしては、その人々に対してより親切であるべきではないでしょうか。

レファレンス協同データベースはインターネットで発信しています。ですから、もっともつと見やすく、HTML として正しい Web サイトを作っていくという、極めて基本的なところを、きちんとやらなくてははいけません。

## もっと使われるために

### API 公開とデータ設計

次に、「もっと使われるために」という話に入っていきたいと思います。スライドには「API 公開とデータ設計」とあります。もう 1 回伺いたいのですが、API という言葉を聞いたことがある方、知っている方は、挙手をお願いしますか？ あまり多くはないですね。先ほどの「Web 標準」や「SEO」をご存知の方と同じくらいです。

API は、Application Programming Interface あるいは、Application Program Interface と書かれることもあります。Yahoo! や Google、Amazon といった大きな Web 系企業は、この機能を提供しています。どういうものかという、なかなか口頭では説明しづらく、使ってみないとよくわからないという部分があります。ですが、あえて表現すれば、次のようなことになるかと思えます。

### API 公開と主な公開企業

Yahoo! や Google では検索エンジンを提供していますし、Amazon は膨大な商品データベースを持っています。例えば、皆さんが、図書

館を辞めて Web 企業を始めようと思った場合、同じようなことを一から始めようと思ったら、とんでもないコストがかかります。事実上、検索エンジンを個人が立ち上げてビジネスにするということができないくらいコストがかさむわけです。

そういう状況の中で、企業が提供している API というのは、ある一定程度の限定された範囲であれば、Yahoo!の検索エンジン、Googleの検索エンジンを使って、自分好みの検索エンジンを作れます。あるいは、Amazon であれば、Amazon が持っている商品データベースを使って、新たな商品データベースをつくるのが出来ます。API とは、そのような応用を可能にする機能です。要するに、Web 系企業が持っている機能を部分的に貸してくれるわけです。そういう機能を API とここでは言っておきましょう。

### 農林水産研究情報センターの API

ちなみに、農林水産研究情報センター<sup>43</sup>でも、API を提供しています。大手企業だけではなく、図書館でも提供しているところがあるのです。農林水産研究情報センターであれば、農林水産関係試験研究機関総合目録<sup>44</sup>から書誌情報を抽出することができます。自分でデータを持っているわけではなく、自分でそういう機能を作ったわけではなくても、蓄積されているデータをほかの人たちが、あるいはほかの図書館が自由に使えるという仕組みを提供しています。

43 農林水産研究情報センター  
[<http://library.affrc.go.jp/api/index.html>]

44 農林水産関係試験研究機関総合目録  
[<http://library.affrc.go.jp/>]

### API 公開と API 利用の実例

これが可能になると何ができるかというと、例えば、Yahoo! JAPAN の場合ですと、Yahoo! JAPAN デベロッパーネットワーク<sup>45</sup>というサイトで、Yahoo!の Web 検索機能や画像検索機能を部分的に公開しています。こういう機能が無償で提供されているわけです。

このようにして提供されている検索エンジンの機能を使って試験的な検索サービスも提供されています。

例えば、「Rerank.jp」<sup>46</sup>があります。

この検索サービスについて説明しましょう。皆さんが「レファレンス」で検索したとき、何が 1 番上に出てきてほしいのかというのは、人それぞれ違うはずですが、私の場合、別にレファ協を担当しているわけではないので、レファ協が 1 番上に出てこなくても、不便ではありません。しかし、皆さんの場合であれば、検索エンジンで「レファレンス」と検索したら、レファ協が 1 番上に出てほしいでしょう。業務上の必要性からもそう思うかと思います。このように、検索結果に対して、こうであって欲しいという理想は、1 人 1 人、まったく違います。ですが、今の検索エンジンは、一律に同じ結果しか返しません。



45 Yahoo!JAPAN DEVELOPER NETWORK  
[<http://developer.yahoo.co.jp/>]

46 Rerank.jp  
[<http://rerank.jp/>]



さて、この「Rerank.jp」では、1人1人が検索結果を見た際に、重要と思ったサイトを「強調」し、不要と思ったサイトを「削除」する機能があります。「強調」「削除」という操作結果を学習し、その人に対して、1番最適であろうと思われる検索結果のランキングを再生成する、つまりRerankしてくれる機能を持っています。これは京都大学の大学院生である山本岳洋さんや教員である中村聡史さん、田中克己さんが作っています。

APIの活用事例として、もう一つ、「ほんど？サーチ」<sup>47</sup>を紹介しましょう。例えば、「レファレンスは図書館の最後の砦」という言葉が最近よく聞かれます。「レファレンスは図書館の最後の砦である」というのは、多くの図書館員が信じて疑わないことと思いますが、私のように図書館員ではない人間にとっては自明のことではありません。「それは本当か？」と思います。あるいは「最後の砦はレファレンスだけではないだろう」「レファレンスは最後の砦ではなく最前線だろう？」と、様々な思いを持つわけです。

このように、物事を信じる信じないというとき、参考にする材料として、世の中で形成されている評判があります。信じられているある事柄について、それは本当なのか、どれくらいの人がそれを本当だと信じているのかを確認したくなります。

その場合、この「ほんど？サーチ」で文章を書いて、この部分について私は信憑性を疑っている、というところを特定してボタンを押します。すると、検索エンジンを使って、その内容が世の中でどういう文脈で使われているのかということ解析して、あなたがそう思っていることはどのくらい正しいのか、その信頼性を判定してく

れます。これも京都大学の大学院生である山本祐輔さんと教員である手塚太郎さん、Adam Jatowtさん、田中克己さんたちが作っているものです。



話を元に戻します。APIを公開すると何が良いかというと、もともと持っている検索エンジンの機能に対して、さらに様々な付加価値がつくのです。あるいは検索エンジンの運営とは何の関係もない人が、全く別の観点から、全く別の文脈で別の使い方をして、結果的に検索エンジンの利用を促進してくれるわけです。Yahoo!、あるいはGoogleやAmazonが無償でAPIを公開する理由の一つは、このように利用されることによって、自らが提供しているサービスの利用率を上げるためです。レファ協の課題と同じような観点で言えば、もっと見てもらう、もっと使ってもらうためにやっているわけです。

この話を踏まえた上で、では、レファ協もAPIを公開すればいいのではないかと思うわけです。

さて、おそらく半数くらいの方が、APIのような専門用語が飛び交って、キョトンとしているかもしれません。しかし、専門的な用語は気になくていいのです。私も、技術的なバックグラウンドは、ほぼゼロの人間です。聞きかじりをしゃべっているだけです。基本的に、ライブラリアンの大多数がエンジニアになる必要はないのです。必要な言葉がある程度知り、それ以上に考

<sup>47</sup> ほんど？サーチ  
[<http://hontolab.org/product/honto/>]

え方を知っていればそれで十分です。あとはこの会場にもたくさんいらっしゃるであろう、図書館システムのメーカーやベンダーに頑張ってもらえばいいのです。日本のメーカーやベンダーはそれだけ優秀なはずです。皆さんは言葉と考え方を知っていればいいのです。必ずしも技術的な話題や知識に深入りする必要はありません。

では、レファ協が API を公開したらどうなるのか、少しここからポジティブな話をしたいと思います。

### レファ協 API が秘める能力

スライドに私がレファ協のデータベースから調べた公開されているデータの件数を挙げました。正確な数字は、午前の鈴木さんの事業報告資料をご覧いただきたいのですが、大きくはずれていません。さて、レファ協には非常に大量のデータがあることがわかります。

このデータは量だけでなく、質の点でも素晴らしいものです。皆さんはライブラリアンという専門集団です。その専門家たちがそれぞれの図書館で、非常に考えてレファレンス事例を作り、レファ協のデータベースに入れているわけです。そうやって集まってきた一種の知、Web の世界でいう集合知が詰まっています。なおかつ、図書館ごとに独自にレファレンス事例をまとめているわけではなく、様々な課題があるにせよ、ガイドラインに基づいて 1 つの体系性を持って集合的なデータを作っているのです。これは実は非常に驚くべきことです。

レファ協データベースの中身はたくさんありますが、話をレファレンス事例だけに絞って考えてみます。例えば、これを API として公開したらどうなるでしょうか。つまり、レファ協データベースの中に入っている約 1 万数千件のレファレン

ス事例を、自由に取り出して使えるとしたら、このようなことができる、私ならこういうものを作らさう、というのを、1 つ紹介したいと思います。

### レファ協 API が拓く可能性

スライドに、『これからホームページをつくる研究者のために』<sup>48</sup>という私の書いた本を挙げてみました。

皆さんも Amazon を使われることがあるかと思いますが、Amazon は非常に便利です。私の場合、本は全部 Amazon で買っています。

なぜかと言うと、Amazon の便利さに惹かれるからです。Amazon にアクセスすると、あなたにおすすめの本という一覧が表示されることがあります。私は月に 2、3 万円分くらい本を買いますが、それだけ本を買っていくと、ふつう図書館でこれほどすばらしいレコメンドされたことはないというくらい、そのものずばりといえるほど私が欲していた紹介をしてくれます。Amazon の方が、ライブラリアンとして優れているというくらい、よくできています。

ですが、Amazon でできていることが、図書館でできないかという、そういうことではありません。例えば、レファ協のデータベースを上手く使えば、こういうことができるはずですよ。

例えば、私の本は『これからホームページをつくる研究者のために』というタイトルで、「研究者のために」と銘打っていますが、研究者に限らず、ライブラリアンの方でも十分に利用できる本です。あるいは、もっと一般的に言えば、自分で個人サイトを作ってみようという人にとっても有益ではないかと思っています。そう仮定すると、例えば、「個人サイトを公開するとき

<sup>48</sup> 岡本真、これからホームページをつくる研究者のために：築地書館、2006、978-4806713357



の注意点をまとめた本はないですか？」というレファレンス相談に対して、回答に挙げていただいてもいいかもしれません。

仮に、そういう回答がレファ協の中のデータの中に入ったとしましょう。

同じように、「この本の著者の専門は何でしょうか？」という一種の書誌的な質問に対して、例えば、「この著者は、学生時代は日本政治思想史をやっていました。今は Web の学術利用に関心を持っています。」というレファレンス事例がレファ協の中に入ってきたとします。

あるいは、「この本とテーマが近い本を探しています。」というレファレンス相談が入ってきました。私は実際にこの本の中で書いていますが、『これから論文を書く若者のために』<sup>49</sup>という東北大学の酒井聡樹さんが書かれた本に非常に刺激を受けてこの本を書きました。もちろん分野が違うと言えば違うのですが、近いといえれば近いとも言えます。

こういったアドバイスは、まさに生きたライブラリアンにしかできないことです。一冊の本に関連する情報が適切にレファ協データベースの中に蓄積されていれば、この本と、それらの事例が紐付けできるわけです。

### レファ協 API が叶える現実(例)

紐付けができるとどうなるのでしょうか。例えば、スライドに NDL-OPAC で私の本を検索した画面を挙げましたが、この本の書誌情報を見たときに、「この本はこんなときに役に立つかもしれません」という情報を提供できます。また、この本に関して、TRC や日販が提供するような、

書誌情報をさらに超えるような、著者に関するより詳細な情報をレファ協のデータベースから引っ張ってきて、表示することもできます。あるいは、この本に関連する本ということで、Amazon とは違うやり方で、図書館員 1 人 1 人の専門的な判断に基づいて関連する本を教えてあげられるかもしれません。ここに挙げた 3 つの事例を上手く組み合わせれば、こういった使い方ができるのではないかと思います。

### レファ協 API が招く意外性

では、レファ協データベースのこういった使い方が実現すると何が良いのでしょうか。

例えば、先ほど Yahoo! JAPAN が Web 検索の API を公開しているという話をしました。それを利用したサービスである「Rerank.jp」や「ほんと？サーチ」と Yahoo! JAPAN の間には、直接の業務関係はないわけです。API が公開されているのを見て、京都大学の教員や院生が自由に作っているわけです。ここから、思わぬ結果が出てきます。

例えば、レファ協の API を作った場合、それに Yahoo! や Google や Amazon の API、あるいは農林水産研究情報センターの API を組み合わせることで、思いもしなかった斬新なサイト、サービスというのが出来上がってくるかもしれません。API が公開されていれば、そういう可能性は確実に存在します。

そうすると、様々な場面でレファ協のデータベースが使われるわけです。すると、当然、レファ協でデータベースの参照回数が増える、使われる回数が増えていきます。つまり「もっと見られる」だけでなく、「もっと使われる」ようになるのです。

<sup>49</sup> 酒井聡樹.これから論文を書く若者のために.共立出版,2002,232p,978-4320005648

酒井聡樹.これから論文を書く若者のために.大改訂増補版.共立出版,2006,301p,978-4320005716

## APIを前提としたデータ設計の重要性

ただ、APIを公開しようとした際、今のレファ協のデータベースには1つ大きな欠陥があります。

先ほど例に挙げた「和のインテリアの本はあるか？」という質問に対する回答に、次のような資料があるということで、様々な本が列挙されています。これはこれで、さっき言ったように、関連する本を教えるサービスには絶対に役に立つデータになるでしょう。問題は、書名しか書いていないことです。ISBNのような、その本固有の情報を、一元的に、一意で表す情報がレファ協データベースに含まれていないのです。

おそらく、レファ協は紙で作っていた記録を電子入力するところまで進展してきたのですが、一件一件のレファレンス事例をデータベースに収める一件のデータとして作るという発想が弱かったため、今こうなっているのでしょう。ただ、ここは少し頑張れば何とかなる範囲です。新しく作るデータには必ずISBNを入れる、ISBNがない本については、国立国会図書館が何らかのデータを付与すればいいことです。

## もっと見つけられ、もっと使われるために

さて、ここまでのおさらいです。もっと見つけられるようにするためには、Web標準に則って、綺麗なサイトを作ることが欠かせません。その結果として、検索エンジンで必ず検索できるようにするということが大切です。

そして、もっと使われるようにするためには、レファ協だけで頑張る、国立国会図書館だけで頑張る、個々の図書館だけで頑張るというのではなく、APIという形で、レファ協で作っているデータやデータベースを公開して、外部の人たちを巻き込み、レファ協を使ってもらうようにすることが必要です。そして、レファ協自身は、

良いデータを作り、整えていくことに専念するのです。そうすれば、もっと使われるようになるはずですよ。

ここで、もう一度繰り返してご注意をお願いしたいのですが、ここまでWebの専門知識が入る話をしてきました。ですが、技術的な話がよくわからなくてもいいのです。たぶん、皆さん自身がわからなくても、皆さんのお勤めのところに、わかる若手が絶対にいるはずですよ。あるいは、若手ではなくても、コンピュータ好きなシニア層もいます。マイコンと呼ばれた時代からパソコンをいじっているベテラン職員もいるはずですよ。要するに、誰か好きな人に任せれば、今日述べたようなことはすぐ出来ます。

例えば、関西館で電子化事業をやっている職員には、ベテランの方もいますけれど、かなり若手の方も大勢いるわけですよ。これは1つの良い証明でしょう。要は、自分がわからなかったら、誰かわかる人に委ね、任せ、信じましょう。

## もっと評価されるために

最後に、もっと評価されるためにという観点で話します。見つけられ使われるようになって、評価されるかどうかというのは非常に難しいわけですよ。接触・利用の機会が増えるというのはいいことですが、接触され、利用される機会が増えるということも、中身が問われるシーンが増えるということでもあります。手厳しいですが、つまらない内容だったら、どれほど多くの人に見てもらっても、ただのゴミになるわけですよ。従って、発信する内容を良くすることが課題となってきます。

### 情報爆発時代の到来～検索志向の変化

内容の話に入る前に、今がどのような世の中であるのかということを考えたいと思います。今、「情報爆発」という言葉が盛んに使われています。スライド 26 に転載したのは、経済産業省がやっている「情報大航海時代」に向けて<sup>50</sup>というプロジェクトの資料です。

例えば、インターネット上だけに限っても、加速度的に情報が増えています。また、インターネットに限らず、ありとあらゆるメディア形態において情報が増えている。それは何よりも皆さんが、本の受入れがもはや厳しくなってきたという現状からもよくご存知でしょう。

では、情報が増えすぎると、どのようなことが起きてくるのでしょうか。例えば、10 年くらい前であれば、「国立国会図書館」というキーワードでインターネットを検索したら、国立国会図書館のサイトしかありませんでした。ところが、今、「国立国会図書館」で検索すると、非常に多くのページが見つかります。いわば、情報が溢れかえっています。検索エンジンの登場で確かに情報検索はしやすくなりました。しかし、情報が増えすぎたことで、どれが正確な情報なのかよくわからない、ということになります。今までなら、検索して出てきた情報は信用できると思っていたはずですが、最近では、例えば、Wikipedia を使ってレポートを書いて、先生に怒られて赤になる、というような問題も多々起きてくるわけです。

結局、利用者が求めているのは、知識を断片化している情報ではなく、答えそのものになります。そして、そのとき何が真実であるかということを見定める知識や、その内容を本当に信じて

<sup>50</sup> 「情報大航海時代」に向けて  
[<http://www.meti.go.jp/committee/materials/downloadfiles/g60801c02j.pdf>]

いいのかという信頼性ということが問題になってきます。単に情報が見つかれればそれでいいわけではなく、信頼できる知識をきちんと見つけれられるということが、今、大きな課題となっています。

### 次世代検索への潮流

今はそういう意味で、検索の志向というものが大きく変化してきています。

例えば、レファレンスに関して参考になるのが、次世代検索に向けての 1 つの潮流である Q&A サイトです。「Yahoo!知恵袋」<sup>51</sup>、あるいは「教えて!goo」<sup>52</sup>というサービスをご存知の方もいるかと思います。これらの Q&A サイトは、まさにレファレンスと同じで、誰かが質問すると誰かが回答してくれるということを、インターネット上でやってしまおうというサイトです。このようなサービスが、今、急速に利用者を増やしています。大体日本では、8,000 万人位インターネット利用者がいますけれど、1,000 万人位が Q&A サイトを使っていると言われています<sup>53</sup>。

### レファレンスに求められる役割

これが今の大きな流れです。この流れの中で、レファ協はどう位置づけられるのでしょうか。問題は、レファレンスの果たすべき役割、あるいは果たしてきた役割と、我々が持つ検索志向、情報をどうやって見つけたいかという志向性が、上手くバランスがとれているかということです。

人は断片的な情報ではなくて、答えそのもの

<sup>51</sup> Yahoo!知恵袋  
[<http://chiebukuro.yahoo.co.jp/>]

<sup>52</sup> 教えて!goo  
[<http://oshiete.goo.ne.jp/>]

<sup>53</sup> ネットレイティングス株式会社プレスリリース, 2007 年 2 月 22 日  
[[http://csp.netratings.co.jp/nnr/PDF/Newsrelease02222007\\_J.pdf](http://csp.netratings.co.jp/nnr/PDF/Newsrelease02222007_J.pdf)]

が欲しい、あるいは答えというよりは問題を解決したいわけです。

先ほどの例では、「和のインテリアの本はあるか?」という質問は、実は本を知りたいのではなく、その本を通して、何かの問題解決を図りたいというのが、図書館に来る理由であり、知を求める理由です。では、果たして今のレファ協にそれができているのでしょうか。

### レファレンス事例の現状

もし、ここに該当館の方がいたらすみませんが、他意はありません。あくまでサンプルとして挙げるのですが、例えば、レファ協でこれはちょっと…と思った例ですが、「大阪府内の図書館の場所や開館時間を確認したい。」<sup>54</sup>という質問に対して「〇〇という資料をご覧ください」という回答が付いているものがありました。これは正しいと思います。ただし、利用者の救いにはなっていないのです。利用者は、どの本に出ているのかということが知りたいのではなく、具体的な場所と時間を知りたいのです。つまり、実は、Q&A の対になっていないのです。こういう例が、レファ協を探すといくらでも出てきます。わかっているならば、答えをずばり教えてあげれば良いのではないか、という気がするのです。

### レファ協におけるレファレンス定義

レファレンスの定義というのは、確かに一概には言えません。ここまで挙げた例のいずれも、答えとしては不十分であるわけですが、一方で、レファ協におけるレファレンスの定義を考えると、どこまで答えを出してあげるのがレファレンスかという、一貫した大きな問題があるわけです。大

串先生が書かれているレファレンスの本でも、やはり当時の都立図書館におけるレファレンスで、どこまで答えを出してあげていいのかという点が、常に議論になっているというお話が出ていたかと思います。

### New Definition of Reference

それはそれとして、レファレンスはどうするかというのは大きい問題です。関西館がやっている「カレントアウェアネス R」で私も知ったんですが、アメリカの図書館団体で新しいレファレンスの定義を作ろうという動きが起きています<sup>55</sup>。ここは是非お読みいただければと思います。微妙な言葉遣いの問題だと思いますが、やはり日本に比べてより突っ込んだ、言ってみれば、レファレンスにおいて価値判断をきちんとしていこう、物事の評価というものをしていこう、という姿勢を明確に表した、新しい定義を作っています。

### レファレンス再定義

日本の場合は、今までは間接提示で、答えとなる情報をそのまま教えてあげるのは良くない、という考え方がやはり強く、中立的、客観的なレファレンスというのを心がけている部分があったかと思います。しかし、評価されるようなデータベースを作るためには、図書館員自ら信頼性を評価する、あるいは価値判断を下すということをして、これが答えです、と、きちんと答えを出すようなレファレンスをしていかなくてはいけないという気がします。

<sup>54</sup>[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000036267>]

<sup>55</sup>国立国会図書館関西館図書館協力課調査情報係。「RUSA、「レファレンス」の新しい定義を発表」カレントアウェアネス-R. 2008-2-8 [<http://current.ndl.go.jp/node/7277>]

### そして、もっと評価されるために

まとめましょう。

もっと評価されるために考えたとき、まずは Web 標準による SEO によって、見られる機会や、接触機会を増やすことが重要です。

そして、API 公開をして、それに見合ったデータ設計をきちんとやるということで、もっと使ってもらい機会を増やせます。

そして最後に、ただ見てもらえる、使ってもらえる機会を増やすだけでなく、評価してもらえるように、レファレンスの中身自体をもう一段ブラッシュアップさせる必要があります。つまりは、レファレンスを再定義する。もう1回、レファレンスとは何であるべきなのか、ということをきちんと考えることが、「レファレンス協同データベースがもっと評価されるために」ということを考える上で、重要な課題になるのではないかと思います。

以上、駆け足でしたが、私の話はここまでといたします。ありがとうございました。

## パネルディスカッション

### レファレンス協同データベースの役割を問い直す ーレファレンスサービスが、もっと評価されるためにー



コーディネータ	パネリスト
秋田県立図書館 山崎 博樹	東邦大学医学メディアセンター 牛澤 典子 近畿大学中央図書館 寺尾 隆
配布資料	青山学院大学文学部教授 小田 光宏 福井県立図書館 宮川 陽子
資料⑦ パネルディスカッション	ACADEMIC RESOURCE GUIDE 編集長 岡本 真

(鈴木:総合司会)

それでは、これからパネルディスカッションの時間となります。

パネリストのご紹介をさせていただきます。コーディネータは、当事業の企画協力員としてご活躍いただいている、秋田県立図書館の山崎博樹様。

パネリストとして、ご報告をいただいた宮川陽子様、ご講演をいただいた岡本真様。それから、当事業の企画協力員である、東邦大学医学メディアセンターの牛澤典子様、近畿大学中央図書

館の寺尾隆様、青山学院大学の小田光宏先生にも加わっていただいております。

それでは、ここからの進行はコーディネータの山崎様にお願いいたします。どうぞよろしくお願いいたします。

### 進行方法及び趣旨説明

(山崎:コーディネータ)

ご紹介いただきました、秋田県立図書館の

山崎です。今日は先ほどお話いただいた宮川さん、岡本さんに加え、3名の方が入りまして、計5名のパネリストを迎えて進行いたします。私を加えますと6人で、結構多いのですけれども、スムーズに運びたいと思っております。

今日のパネルディスカッションのテーマは「レファレンス協同データベースの役割を問い直すーレファレンスサービスが、もっと評価されるためにー」。大それたテーマですが、お話を進めていきます。

レファレンス協同データベース事業は、まず平成14年度から3年間の実験事業として行われました。平成17年度に本格事業化し、今年で丸2年と少しという、長い期間が経ちました。少しずつですが、全国の図書館からのデータが蓄積されています。このように公共図書館、専門図書館、大学図書館を併せた形での協同事業は、珍しいものです。

ただ一方で、現状を見ると色々な課題があります。解決しなければいけない課題も数多くあります。それは今日お集まりの皆さんも感じているところだと思います。

そこで今日のパネルディスカッションでは、今考えなければならぬ課題として3点を定義します。その課題を、パネリストの方からの議論の骨格としたいと思っております。

1つ目の課題は、先ほどから何回も出ていますが、事例の収集登録、それから質の向上という部分です。要するに事例の集め方、あるいはレベルの問題です。

現状としてデータベースへの登録件数は3万件ぐらいですから、何かを検索すると必ず必要な情報がヒットするという状態ではありません。その3万件には「自館のみ参照」のデータも含まれておりますので、ほかの参加館や一般の方が利用できるデータという観点では、さらに

少なくなると思います。館種に応じて、事例登録をしてゆく工夫が望まれるところです。

データ種別の一つ、レファレンス事例だけについても、登録する事例のレベルが、必ずしも明確になっているわけではありません。これもデータフォーマットなどを含めて、検討しなければいけない課題です。

それから2つ目の課題として、登録された事例の活用です。これからパネリストの方にお話しただくことも、活用ということにかなり触れると思います。現状の3万件という登録件数であっても、色々な活用法があります。それをどのように活用していくか。

例えば研修での利用、それからこの後小田先生にお話ししますが、遠隔地研修。それから課題解決サービスなど、色々な方法があります。これは、質疑でもお話ししたいと思います。

最後に、レファ協の位置づけということです。これは大きいテーマで、この場でどこまでお話しできるか、皆目見当もつきません。けれども、レファ協をどう位置づけるかについては、図書館という組織からの視点、図書館員個人からの視点、それから一般国民という視点があります。それぞれの立場からどのように考えていかなければならないかということに若干触れたいと思っております。

今日はこれまで図書館学研究者、それから公共図書館、情報提供者など、4人の方にそれぞれの立場でお話いただきました。パネルディスカッションでは、さらに3人の方にお話しいただきます。

1人目は、東邦大学の医学メディアセンターの牛澤さんです。テーマは、レファレンス協同データベースの有効利用ということです。2人目は近畿大学中央図書館の寺尾さんで、近畿

大学中央図書館におけるレファレンスサービスについて。そして 3 人目に、青山学院大学の小田先生にレファ協版秋田レファレンス探検隊についてご紹介いただきます。ちなみにこの秋田レファレンス探検隊には、私も関係しております。それぞれ 15 分程度でお話いただければなと思っております。よろしくお願ひします。

牛澤典子氏

(東邦大学医学メディアセンター)

レファレンス協同データベースの有効利用



皆様、こんにちは。ご紹介いただきました、東邦大学の牛澤と申します。よろしくお願ひいたします。

「レファレンス協同データベースの有効利用 東邦大学医学メディアセンターの場合」と題してお話します。

実を申しますと、当館のレファレンス協同データベースへのデータ登録は遅々として進んでおりません。レファレンス事例は自館のみ参照のものも含めて、約 20 件。調べ方マニュアルは 5 件ほどという状況でして、本日はこの場にいるのがかなり肩身の狭い思いをしております。報告者の宮城県図書館の熊谷さんがおっしゃった「わかっているのになかなかできない」仲間だと思います。

ですが、そのデータ登録について、やっと私どもなりの方向性が見えてきましたので、今日はそれについてお話をいたします。

まず、当大学のメディアセンターについて簡単にご紹介いたします。東京湾を挟んで、東

京都大田区にあります医学科に医学メディアセンター。看護学科に看護学科図書室。また渋谷区の大橋病院、千葉県の佐倉病院にそれぞれ病院図書室があります。更に習志野に薬学部、理学部のメディアセンターがあります。このうち、レファ協に入っておりますのは、医学メディアセンターの 1 箇所だけです。

医学メディアセンターには司書が 11 人おまして、正規の職員です。医学図書館としては中規模になります。レファレンス担当部署としましては、情報サービス部門の 2 名、それから私がおります調査研究支援部門の 2 名。併せて 4 名が主にレファレンスを担当しております。

ここで当館の様子をご紹介いたしますと、もちろん日常業務でレファレンスは行っています。行っているのですが、そのレファレンスに答えるためには、PubMed<sup>56</sup>や医中誌<sup>57</sup>などの医学文献データベースの使い方をまず覚えないと話になりません。

また、かなり資料の電子化が進んできておりますので、電子ジャーナルや電子ブックのことも知っておかなければなりません。機関リポジトリも構築しなくてははいけませんし、情報リテラシー教育も大きな課題である、という状況です。研修などで出るのはそういう話題ばかりで、レファレンスというキーワードは陰に隠れて、なかなか意識にのぼってこないという状況です。

そのため、レファレンス協同データベースへの登録もなかなか進みません。威張って言うことではないんですけれども、1 ヶ月前に開催した企画協力員会議のとき、本当にこんな愚痴

<sup>56</sup> PubMed : 米国立医学図書館(National Library of Medicine)が作成する、世界約 70 カ国、約 4,800 誌に掲載された医学文献を検索できるデータベース。

[<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez>]

<sup>57</sup> 医学中央雑誌[<http://www.jamas.gr.jp/>]



を申し上げてしまいました。

その後職場に戻りまして、色々考えながらレファレンスの記録を見ていました。

データ登録が伸びない思い込み その1  
「正ちゃんマークは登録するまでもない」

利用指導		・ 守備範囲が狭い ・ パターン化している
教職員	学外	
		have care a 国際 国中誌×伊×島
正正		JCR 19 特規名
正		

正ちゃんこそ宝の山!?

これが私どもの普段の記録用紙です。画面の中に利用指導という言葉が見えていますが、普段私どもの受ける質問は、ほとんどが利用指導です。このほかの文献検索、文献所在調査、事項調査にあたるものは、まずありません。しかも守備範囲は非常に狭い。

レファレンス協同データベースで皆さんの事例を拝見しますと、本当に色んな事例を幅広く扱っておられて感心しています。一方で私どもはといえば、医学文献データベースのPubMed、医中誌、電子ジャーナルと言ったものに質問が集中して、パターン化しています。

そうしたパターン化した質問は正ちゃんマーク、「正」の字でカウントして、一応それが何に関する事だったのかということを書き出しています。スライドの欄内に、「医中誌の使い方」とか「JCR」<sup>58</sup>といったことが見えております。

この用紙に書ききれないような一手間かかる事例は、別のきちんとした記録用紙に記録をし

たり、スタッフの勉強会で使ったり、レファレンス協同データベースに事例として登録したりしてきました。しかし、正ちゃんマークでカウントするような事例は、登録するまでもないと思っていました。

皆さんもうお気づきかと思いますが、でも、「正ちゃんマークの事例」というのは、つまりクイックレファレンスです。そのことに気付くような構成になっていない記録用紙に敗因があったのかも知れません。

では、まずこれらの記録を事例として書き出してみようだろうか。もしかしてこれが宝の山だったりするのではないか。そう思いまして、たまたまそのときに受けた質問で、「正」の字でカウントするようなものを、事例として作ってみました。

いざ事例として作り始めてみますと、今入ってきている新人さんたちに伝えたいことを、解説として備考に書いておかななくてはという気持ちが沸き起こってきました。

「正」の字でカウントする記録に収まらないような難しい事例ですと、質問を受けたときの回答とプロセスを記録するだけという状況でした。しかし「正」の字でカウントするような事例については、更に解説も書かなくてはいけないということで、事例作成の手ごたえを感じました。これが、大串先生がおっしゃっていた「経験」の部分に通じるのかも知れません。

これを仮に「正ちゃん事例」作戦と名づけて、作成した事例についての感想を同僚に聞いてみました。

すると2年目の新人さんは、「先輩たちが難くこなしているのが、自分にはまだわからない。その中身が知りたい」ということでした。私が書いた事例データの、備考の解説部分をいつも見られるところに貼っておきたいとまで言

<sup>58</sup> Journal Citation Reports  
[<http://www.thomsonscientific.jp/products/jcr/>]

ってくださいました。嬉しかったですね。

また、中堅の職員も、「こういうのをあらためて読むと、整理がついていいかも。」と言ってくれました。ベテランからも、「そうだね、難なくこなしているものが新人たちにはわからないかもね。前はずいぶん作業をやったけどね。」という意見でした。

作業といいますのは、私たちの世代は相互貸借や文献複写などの作業をやりながら、知識やスキルを体で覚えてきたようなところがあるのです。けれども、今はそういった作業は非常勤職員の方に委託しており、正規職員はホームページの作成、情報リテラシー教育などをしております。そういう状況でありながら、体で覚えてきたような知識やスキルも新人には伝えていかななくてはいけないわけですが、具体的に説明する時間はなかなかとれません。そういう部分をカバーしていくのに、事例データが使えると思いました。

同じ大学のメディアセンターの中で見れば、私ども本館でもそういう状況なので、職員が1人2人しか配置されていない分館でも、当然これは役に立つはずです。

また、医学系の図書館という観点では、全国に病院図書室というものがあるんですけれども、1人しか勤務しておられない。しかもその1人が非常勤であったり、兼務であったりという状況が多い。そういったところにも、これらの事例データを使っていただけるかもしれません。

ほかの分野の図書館様にも、もしかしたら私どもにとっては当たり前の事例こそが、お役に立てていただけるのではないかと。そのように思い始めております。

もう1つ、余計な思い込みだったかなと思っておりますのは、「私どもは大学図書館なのだから、レファレンス事例よりも調べ方マニュアル

に力を入れるべきだ」と思っていたことです。

力を入れるべきなのは調べ方マニュアルなのだけれども、マニュアル類は私どもメディアセンターのホームページに既に作っています。もちろんそのマニュアル類をレファレンス協同データベースに乗り換えるという選択肢もあるのですが、レファレンス協同データベースはテキストファイルなので作りにくい。そのような迷いがあって、データ登録もできないでいました。

ですが、調べ方マニュアルに力を入れるべきと思う必要はない。先ほどの「正ちゃん事例」とも関連しますが、レファレンス事例データをどんどん作って、メディアセンターのホームページのマニュアルからリンクを張って、誘導すればいいのではないかと思ひ始めております。

昨年の秋に、国立情報学研究所の学術情報リテラシー教育担当者研修<sup>59</sup>を受ける機会がありました。目からウロコが何枚も落ちるような、素晴らしい内容の研修でした。私がそこで学んでまいりましたのは、「リテラシー教育に使えるものは何でも使え」ということでした。

レファレンス事例や調べ方マニュアルのデータを作成する最終的な目的を、レファレンス協同データベースへの登録そのものだと考えてしまうと、なかなか辛いものがあります。けれども、利用者はもちろん、スタッフを含めての情報リテラシー教育をするための、1つの手段としてレファレンス協同データベースを使わせてもらうのだ、と考えを修正することで、今少し前向きにやれるのではないかと。そういう段階にあります。

振り返ってみれば、全く当然のことに今更気

---

<sup>59</sup> 国立情報学研究所 学術情報リテラシー教育担当者研修  
[<http://www.nii.ac.jp/hrd/ja/literacy/index.html>]

づいたという格好なのですが、「できない、できない」と愚痴を言っていたところから、考えを転換できたように思います。

今日のフォーラムのような場で、お互いに愚痴をこぼしたり、悩み相談をしながら、次のステップに進んでいけると良いと思います。

愚痴を聞かされる方は大変かと思いますがけれども、どうかよろしく願いいたします。どうもありがとうございます。

#### 寺尾隆氏

(近畿大学中央図書館)

#### レファレンス協同データベースの役割を問 い直す



近畿大学中央図書館の寺尾と申します。よろしく願いいたします。

まず、今日皆様にぜひお伝えしたいことがあります。それは、「レファレンスはおもしろい」ということです。

もちろん業務の中で、利用者の方が回答を待っているというプレッシャーを受けながら、レファレンスをこなしていくというのは非常に厳しいし、大変なことも多いと思います。しかし、やはり謎に挑んでいく、わからないことに挑戦していくという、レファレンスの原点を今一度皆様の心にとどめておいていただきたいと思えます。

最初に、モチベーションということについてのお話をします。当館のレファレンスの実情については昨年の参加館フォーラムでも一度お話したのですが、2002年の4月から閲覧サービス部門で全面的な業務委託を開始

いたしました。

その際、委託スタッフの人材育成を図るために、レファレンスサービスをOJT(職場内研修)の一環として位置づけました。具体的には、スタッフも職員とともにレファレンスカウンターに入り、レファレンスをこなしながら、ともに切磋琢磨し、人材育成を図っていくことをやってまいりました。

2005年からレファレンス協同データベースに参加し、スタッフとともにこなしてきた事例を日々こつこつ登録しています。登録事例は昨年の9月で1,000件を越え、次第に外部の方からの評価をいただけるようになってきました。

それでよくお尋ねを受けるのが、「どうして委託スタッフの皆さんのモチベーションが高いんでしょうか？」という点です。そこで、モチベーションを上げる要素を、私なりに考えてみました。

まずは強制されないこと、自主性を重視しているということがあると思います。

それから、やはり外部評価です。午前中の熊谷さんのご報告でも、「ほめる」ということについてのお話が出ていました。「ほめられる」、イコール評価されるということです。

これについて、私なりに調べてみたことがあります。ご存知かと思いますが、脳科学者の茂木健一郎さんという方がおられます。その著書の中で、よく「強化学習」について書かれています。

つまり、人はほめられたり、評価されると脳の中に報酬物質であるドーパミンが分泌されて、神経回路が強化されるというんですね。そうすることで、もっとほめられるようにしようという活動が脳内で行われることがあるそうです。スライド3の4つ目に書いておきましたように、他人から認められることこそが、人間の一番強い欲

求だということです。

したがって「ほめられる」ということが、モチベーションをあげる重要なファクターなのではないかと考えております。

また、レファレンスの能力を伸ばす上で一番重要なことは、皆様方もよくご承知のように、数多くの、多様なレファレンスに取り組むということです。

レファレンス協同データベースには、全国の色々な館種の図書館が登録された事例がたくさん凝縮されています。それを人材育成に使うことができます。従来は各図書館の内部に蓄積された事例だけしか利用できなかったものが、ネットワークを介してレファレンス協同データベースのデータを使うことによって、更に数多くの多様なレファレンスに取り組むことができるのではないかと考えています。

次に、情報の共有化への活用ということが考えられます。まずローカルデータベース、つまり自館のデータベースの代わりとしてレファレンス協同データベースを使うことができます。

登録したデータの公開レベルは後から変更できますので、まず自館のみ参照でデータ登録を始めて、ローカルデータベースとして使っていく。

更にデータの内容をブラッシュアップして、参加館公開に変えていく。そして最終的に一般公開することで、広く一般に情報を発信することができます。

また、レファレンスの相互協力という可能性もあります。現在も、コメント機能とメール通知サービスを使うことによって、部分的ではありますがレファレンスの相互協力が実現しています。

情報の共有化への活用ということの最後に、

Google の話を少しいたします。私達の経験上、一般公開で登録したデータは、Google であれば大体翌日には検索結果に反映されるようです。

それで、「キーワード+レファレンス協同データベース」という条件で Google 検索をすると、もちろんページランクの関係はありますが、もちろん登録した事例がヒットする。サーチエンジンでヒットするということで、より多くの人の目に触れるようになります。

それから、広報戦略への活用ということも考えられます。

学生の方から「レファレンスって何？」と聞かれることがよくありますけれども、レファレンスを説明するのに 1 番有効なのは、レファレンスの事例を示すことではないかと考えています。

実際に事例を見ていただくことによって、「ああ、これがレファレンスというものなんだ」ということがよくわかると思います。そういう意味で、事例を示すということが重要です。

それから統計機能の活用です。レファレンス協同データベースには統計機能が備えられていますので、その統計データを使って色々な広報活動ができます。午前中の福井県立図書館さんのお話にあったように、アクセス数のランキングを出すということも考えられます。また数値目標を設定して、それに向かって各図書館で努力するというにも利用できます。

次に、情報リテラシー教育支援への活用。

これは特に大学図書館の皆様をお願いしたいのですが、各大学図書館で学生向けに色々な調べ方のマニュアル類を作られていると思います。いわゆるパスファインダーと呼ばれるものです。

これはレファ協の調べ方マニュアルと同種のものです。したがって、自館で作られているパスファインダーやマニュアル類を、ぜひレファレンス協同データベースにも登録していただきたいということです。

調べ方マニュアルは他館が作ったものがあれば、それを利用すればいいので、自館で作らなくてもいいのでは？という考え方があります。私もそう思っていたのですけれども、そうではない。つまり、各図書館が、それぞれの蔵書構成や利用できるデータベースに合わせてカスタマイズしたものを作っていく必要があります。

そういうことを教えていただいて、当館も登録を始めたという経緯があります。件数は、まだまだ少ないのですけれども。皆様方も是非、自館で作られているパスファインダーをレファレンス協同データベースの調べ方マニュアルとして登録していただきたいと思っています。それらがデータベース化されることによって、良い相互作用が生まれるのではないのでしょうか。

更に、情報リテラシー教育支援への活用として、レファレンス事例のデータベースを使って、情報リテラシー演習のようなことができないかということです。全国の図書館で実際にあったレファレンスの事例を使うことで、より実践的な演習ができるのではないかと考えています。

そして、図書館の社会的貢献ということについても申し上げたいと思います。もともと、図書館という組織は公共性が高いものです。公共図書館は特にそうだと思いますけれども。

レファレンス協同データベースでデータを一般公開して、情報発信していく。それによって利用者・図書館・そして社会に対しての貢献ができる。それぞれ利用者 Win、図書館 Win、

そして社会 Win です。

少し古い言い回しですが、近江商人の言葉で、「三方よし」という言葉があります。それは「売り手よし、買い手よし、世間よし」ということだそうです。

その言葉は、これにも当てはまると思います。「利用者よし、図書館よし、そして社会よし」。レファレンス協同データベースを通じて、Win-Win ではなくて、Win-Win-Win の関係が成立する。そのようにして、社会的貢献を果たせるのではないかと考えています。

そして、「レファレンスをコア・コンピタンスに」。コア・コンピタンスというのは経営学の用語で、「他社には提供できないような利益を顧客にもたらすことのできる、企業内部に秘められた独自のスキルや技術の集合体」という意味です。

これはまさにレファレンスに当てはまる。レファレンスの力になるものとしては、まず人的資源、人があります。2 番目に、各図書館の蔵書構成。3 番目に、最近進められている機関リポジトリやデジタルアーカイブなど、デジタル化の方向です。この3つが大きな力になっていると思います。

それらを活用して、各図書館で独自のレファレンスサービスというものを展開していったら、是非、皆様方の図書館でのコア・コンピタンスにしていきたい。それとともに、レファレンスを図書館界全体のコア・コンピタンスにしていきたいと願っています。

最後に、これは私の夢でもあるのですけれども、「バーチャル・レファレンス図書館構想」というものです。勝手に名前をつけました。

来年から、国立国会図書館でナレッジ提供サービスというものが開始されるそうです。ナレ

ッジとは、情報資源に関する情報ということで。WARP<sup>60</sup>や近代デジタルライブラリー<sup>61</sup>などの、今まで国立国会図書館で蓄積され、公開されてきた様々なデジタルアーカイブがあります。それらの情報資源に関する情報を、総合的に提供していこうというプロジェクトです。

そのナレッジ提供サービスと、レファレンス協同データベースとの連携も考えられます。そのほかのデジタルアーカイブ、リポジトリとも連携が行われ、更には限りなくリアルタイムレファレンスへ近づいていくということも予想されます。皆様のお力を結集し、レファレンス協同データベースが進化していけば、バーチャル・レファレンス図書館というものが実現するのではないかと考えています。

非常に駆け足でしたけれども、これで終わらせていただきます。ありがとうございました。

**研修プログラムの開発と実験的試行**  
—レファ協版秋田レファレンス探検隊—  
小田光宏（青山学院大学）



青山学院大学の小田です。よろしくお願いいいたします。「研修プログラムの開発と実験的試行」というタイトルで報告いたします。

サブタイトルに、「レファ協版秋田レファレンス探検隊」と付けましたけれども、ご存知の方はいらっしゃるでしょうか？

…とお尋ねしても、知っている人は1人もいない状態であろうかと思えます。実は、今日が

本邦初公開の報告になりますから…。どういった内容かは、今から説明申し上げます。

スライドに、いくつか問題意識を構成するキーワードを掲げています。

一つは、研修です。図書館員、特にレファレンス担当者の研修です。ただし、どこかに集まって行う集合型研修ではありません。非集合型の研修を考えています。それから、個人が自分で自分の能力を高めるというだけではなくて、協同で能力を高めていくということ、すなわち、コラボレーション型の研修を考えています。

それから、実際の研修方法として、eラーニング、あるいは、遠隔研修ということを考えているのです。コラボレーション型、あるいは非集合型ということ考えた場合に、いろんな図書館の方が参加するためには、地域によっては、eラーニングの形態をとらないと、どうしても難しいことがあるからです。

その際に、ネットワーク上にeラーニングのアクセスの場が必要になる。これをプラットフォームと呼びますが、何らかのプラットフォームになるものを用意しなければならない。当然ながら、レファ協をプラットフォームに充てようと考えました。

もう一つ、eラーニングではコンテンツを開発しなければいけない。すなわち、eラーニングの内容となるプログラム自体を考えなくてはなりません。

それから、それとは少し違ったキーワードとして、成果共有型ネットワークということが挙げられます。レファレンス協同データベース自体が、図書館の資源を共有するのではなくて、図書館で行われているサービスの「成果」を共有しているわけで、これまででない視点で進められている事業なのです。そこで、この特徴を目いっぱい活かせるように考えたいという問題意識

<sup>60</sup> WARP [<http://warp.ndl.go.jp/>]

<sup>61</sup> 近代デジタルライブラリー [<http://kindai.ndl.go.jp/index.html>]

を持ちました。

さて、ここまではずっと頭の中で組み立ててきたのですが、実際に実行しようとする、もう一つモチベーションという問題が出てきます。それに対応できるものが何かないかなと考えていて、あるときはたと気づきました。それは、何年も昔から行われている、レファレンス探検隊という方式を使えばいいのではないか、ということです。

レファレンス探検隊については、ご存知の方はどのくらいいらっしゃるでしょうか？半分くらいいますね。

もともとは東京の三多摩地区の公立図書館の有志が集まって、それぞれの図書館で寄せられたレファレンス質問に対して、ほかの館の者が回答し、それを持ち寄って協議する、そういう学習形式を取ったものです。

コラボレーション型でもあるし、集合型でもある。色々な特徴を持っていますが、モチベーションを維持する上で、かなり有効な方法だと考えられます。この方式を研修プログラムにうまく組み込めないかということ、実験的に、研究として行なってみました。

背景となる研究はスライドの3枚目に掲げたものです。まず、自分の関わっている科研費による研究、それから、青山学院大学のeラーニング専門家育成研究センター(eLPCO)での教材開発のノウハウを活用しました。

それから最後は、レファレンス協同データベースのレファレンス事例が、レファレンス担当者の能力の証になるのではないかという研究です。これは国立国会図書館の依田紀久さんと共同で研究して、報告発表を行いました。こうしたものが今回の実験に至る背景にあります。

研究の展開としましては、2006年からの準備段階で色々な事例の調査を行い、国立国

会図書館にも協力を要請して、レファレンス協同データベースをプラットフォームとして活用する可能性を検討しました。

2007年度になって、プログラムの開発、教材の作成という段階に入りました。この時点で、秋田県立図書館にご協力願ひ、秋田県における実験事業を進めました。ここにいらっしゃる秋田県立図書館の山崎さんが、レファレンス協同データベースの企画協力員をされているので、声をかけやすいということで始めたとも言えます。

スライドでは実証実験は2月までと書いてありますが、実は最終的な聞き取り調査は3月にずれ込みまして、まだ終了していません。したがって今日は概要と、成果の一部をお伝えすることにします。

今回は、概ね二つのプログラムを実践しました。一つは、リーディング法です。午前中のご報告でも関連する話が出ていましたが、レファレンス協同データベースの事例を読むことを研修内容とするものです。

ただし、読むときには、やはり何らかの仕掛けがないと続かないし、読み方も一定しません。例えば午前中、宮城県図書館の熊谷さんの発表で、読むときに「ほめる」点を見つけていくというお話がありました。それも一つの仕掛けになる要素かと思います。

このリーディング法では、まずは非常に単純な方式を採用して作っています。ちょっとした書式を用意して、それにチェックを入れながら、事例を読むという方式です。

それからもう一つが、レファ協版秋田レファレンス探検隊法です。これは研修に参加するそれぞれの方に、実際に質問をお渡しして、自館で回答してもらい、そして回答した結果を、レ



ファレンス協同データベースに登録してもらう。その上で、登録した結果を皆で読み合う、という方式になっております。

その際に解説書を用意しました。これは Power Point の解説書です。9 割型完成しているのですが、まだ Power Point の字面しかありません。音声付にしようとしていますので、ナレーションを吹き込まなくてはならないのですが、ナレーターとの交渉に少々手間取っております。それから、演習問題と、補助教材を作りました。

それでは、試行版の解説書の最初のところだけでも、見ていただこうと思います。

### レファレンス探検隊方式とは

- レファレンス質問の処理(検索と回答)に関する知識と技術を高めるために、図書館員有志による自己研修で、東京都多摩地区の「三多摩レファレンス探検隊」から始まりました。
- 出題者から示されたレファレンス質問に、参加者が取り組み、結果に対する出題者からのコメント(講評)をもとに、内容を検討します。
- レファ協版秋田レファレンス探検隊は、この方式を、レファレンス協同データベース(以下、レファ協)を活用して行おうとするものです。

解説書は Power Point のこのような画面です。この画面に示されているように、研修そのものの説明から始め、研修の進め方の手順を記したものと進むようにしてあります。

これに音声をつけてネットワーク上に置けば、後は研修の参加者が自分で学習できます。始めのログインから、画像付きで説明を加えているので、初心者でも可能です。本当に単純な作り方です。こうした教材を用意して、実際に研修で使用していただきました。

実際の研修の流れとしては、まず、参加者によるレファレンス質問の処理という段階があります。要するに、質問に基づいて、情報源を使って回答を導き出す。そしてそれを記録用紙

に記録する。もちろん用紙を使わず、そのままデータベースに入力しても構いませんけれども、とにかく記録を行う。その記録を行なった結果をレファレンス協同データベースにアクセスして登録するということまでが、第 1 段階です。

次に、それらの事例に対して出題者が講評や解説を行う。そうしたやり方がレファレンス探検隊の特徴でもあるので、これを応用して研修に組み込みました。具体的には、レファ協のコメント機能を使って、コメントを付与するわけです。ただし、今回は実験ですから、私自身がコメントを付与しました。

最後に参加者が付与されたコメントを確認します。出題者からコメントとして付与された講評なり、改善点の示唆なり、あるいは自分でも気付かなかった良い点の指摘などを読む。それによってレファレンス質問の処理に自信をつけたり、あるいは調べ方の汎用性などを確認してもらうことができるわけです。

併せて、このやりかたをすると、ほかの参加者の回答と自分の結果とを比較することができます。つまり、仮に数名の人が同じ問題を担当したとすれば、その結果がネットワーク上に同時に表示されることとなります。その表示を見て自分自身で比較検討することも可能になるという利点があるわけです。

では現段階までの成果として、どんな点が見出せているか、研究の結果として導き出せた点を報告いたします。

研修の参加者の中には、初級者もいれば、中級者もいます。先日秋田県立図書館で、短い時間ですが、参加者にインタビューをしました。そのインタビュー結果として、初級者と中級者で、結果に対する着眼点、意識の差があるということがわかりました。

初級者の場合には、自己の結果に意識が集



申しています。つまり、自分が質問に対してこういう回答を出したが、これはどうだったのか、充分だったのか、妥当だったのか。そういう点に意識が集中していることが読み取れます。

これに対して中級者の場合には、自己の結果よりも、途中のプロセスがどうだったのか。あるいはほかの人の回答プロセスと比較して、どうだったのかという点を強く意識していました。

したがって、明らかに差があります。こうしたことを考えると、先ほど説明した研修プログラムのターゲットとなる層を、もう少し整理しなくてはならないかもしれないこととなります。

それから、大変面白いことがわかりました。リーディング法、つまり事例を読むという作業の方は一見簡単そうに思えます。簡単だと思っていたのですが、実際山崎さんとディスカッションしたところ、実はそうでもないことに気付きました。

読むというのは、ただ読むだけだったら誰でもできる。けれども事例を読みながら、例えば「ほめる」点を見つけるということ一つ考えても、やはりそれは事例の評価に繋がる作業になります。そうすると、初級者だとこれが案外うまく読めないということがあり得るわけです。こうした示唆に富む結果が導き出せました。

それから、研修プログラムの有効性に関して申し上げます。一つは、実際にこの研修に取り組んでいただいた結果、情報源の広がり気付いたということです。参加者が、「こういう情報源もあるのだな」という認識を持つようになったということです。

それから、出題者からのコメントがモチベーションの高まりに繋がっていくということが確認できました。すなわち、自分で独学で研修をやるのではなくて、誰かがコメントを行うことに意味があるということです。

しかも、コメントと言っても、「こっちの方が正しい答えですよ」というようなことは伝えていません。レファレンスサービスの事例ですから、そうした伝え方ではなく、むしろ「こういう点が大切だ」とか「こういう点が良かった」というような指摘にとどめています。それでも、こうしたコメントによって、モチベーションが明らかに高まることがわかりました。

それから、特に中級者の場合には、ほかの参加者の回答プロセスとの比較によって、理解が深化していることがわかりました。

これらが、現時点で、レファ協版秋田レファレンス探検隊、略して「秋レファ」の成果として報告できる内容です。

この後もしチャンスがあれば、秋田県だけではなく、ほかの県においても実験に取り組ませていただきたいと思います。「〇レファ」を各県でやってみたいと思います。ただし、「秋レファ」のように名前を付けるとすると、「宮」とか「福」とか「山」で始まる県は複数ありますので、最初にやったところ勝ちになります。その点、どうぞ我と思わん方は、お申し出いただければありがたい限りです。

## ディスカッション

### (山崎:コーディネータ)

3人の方々どうもありがとうございました。

最後の「秋レファ」については、秋田県立図書館の職員が20人位参加したのですが、小田先生にコメントを付けていただくということで、職員はずっとドキドキしていたみたいです。そういう意味ではモチベーションが高い研修だったと思います。

それでこれから先は、先ほど挙げたサブテーマに沿って進行したいと思います。まず初めに、事例の収集と質の向上。これはレファ協の大きな課題の1つですけれども、これについて話を進めたいと思っています。

事前に参加館にアンケートをとっているのですが、その中で出たコメントをいくつかご紹介いたします。例えば「事例の登録方法が分かりにくい」または「手間がかかる」、「どの事例まで登録するかレベルが分からない」、「そもそもレファレンスサービスがあまり出来ない」、「ツールの1つとして使いたいが、やはり事例が少ない」。様々なご意見がありました。

これについて、パネリストの方からご意見をいただければと思います。まず岡本さんに、事例数なども含めた現在の状況についてご感想をいただけますか。

#### **(岡本:パネリスト)**

事例数については、厳選志向であれば今の数くらいでいいと思います。

けれども、アンケート回答にもあった「どれくらいのレベルを登録すればよいか」という疑問などを見ると、私などは割り切って、あったレファレンス事例を全部登録すればいいのではないかという気がします。

要するにゼロサムで、入れるか入れないかで考えるのではなくて、全部入れる。ただしライブラリアンとしての自信度や、この事例は役立つであろうという度合について、5段階くらいで星を付けておく。そうすればあとで分類できますので、とりあえず全部入れてしまえば、手間はかかりません。

その結果、大きなデータベースができます。そして、誰かがそれを使うときには、皆さんがつけたお役立ち度、おすすめ度を参考に活用

されていけばよいのではないかと思います。

#### **(山崎:コーディネータ)**

ありがとうございました。全て入れるというのは1番分かりやすいですね。

ここには公共図書館の方も、大学図書館の方もいて、それぞれ基準が違いますが、その中で事例を登録したり、あるいは記録するための色々な工夫がなされていると思います。

それについては宮川さんから、公共図書館としてこれからどのような工夫をしていくか、感想のようなことで結構ですのでお話しいただければと思います。

#### **(宮川:パネリスト)**

今、福井県立図書館では、職員間で情報共有すべき事例についてはレファレンス協同データベースに入れるという理解になっています。

ですが、昨年度の参加館フォーラムの茶話会で企画協力員の進藤つばらさんとお話していたとき、「本当に図書館の窓口で聞かれている質問は、データベースには入っていないよね」ということを進藤さんがおっしゃっていました。実にそのとおりだと思いました。

図書館の窓口でよく聞かれることというのは、図書館員にしてみたらすぐに答えられる、別に何も調べなくても頭のコンピュータに入っているようなことです。けれども、それがたくさん聞かれているということは、図書館員以外の一般の利用者の方はご存知ないことです。

レファ協は一般公開されていますし、登録された事例はGoogleから検索も出来ます。図書館の使い方を分かっていない方に図書館の使い方をお示しするための有効なツールだと思っています。

福井県立図書館では、これまでクイックレファレンスとして処理していて、質問処理票には上がっていなかったものでも、今後は積極的に質問処理票を上げてもらって、それをレファ協に入れていこうと思っています。

まだ全体的なコンセンサスを得るまでに到っていないのですが、今子ども室の担当者を口説き落としまして、今年度途中から、クイックレファレンスについてもできる限り質問処理票に起こしてもらおうようにしています。

**(山崎:コーディネータ)**

ありがとうございました。

クイックレファレンスということで、先ほど牛澤さんのお話にも通じる場所があったと思います。それについてはいかがでしょうか、牛澤さん。

**(牛澤:パネリスト)**

宮川さんと、やはり通じる場所があるかと思っています。私どもは「正ちゃんマーク」でレファレンス記録をつけていたところに登録の伸びない敗因があったと思います。ですので、記録用紙を工夫して、分析し易いようなものを作るという手もあると考えております。

それから、レファ協にデータを登録する際には、自館のみ参照という機能があります。まずは自館のみ参照のレベルで書き込んではどうでしょうか。

やはりクイックレファレンスなどは、本当に1件ずつデータに起こしていたら大変ということもありますので、ある程度の整理が必要になってくるかと思っています。そういった意味で、まずは自館のみ参照で質問を書き出していきというようにうまく使えば、活用できるかもしれないと考えます。

**(山崎:コーディネータ)**

ありがとうございました。

大学図書館としては、近畿大学中央図書館は非常に事例数が多いです。

以前私がレファ協の担当をしていたとき、大学図書館さんに登録依頼の電話をすると、「うちには事例が無い」とよく言われていました。けれども、近畿大学さんが現れてから、大学図書館には事例がないというわけでもないのだと思うようになりました。

そこで、いかがでしょうか？実際のところ、大学図書館でも登録すべき事例は多数あるのでしょうか？

**(寺尾:パネリスト)**

当たり前の話なのですが、やはり事例を確保するためにはレファレンスを盛んにしていく必要があると思います。

そのために、リピーターを増やす努力が必要だと思います。一見さんではなくて、また来てもらうような利用者を増やしていくことが必要です。

その1つの方法として、先生方をレファレンスの顧客にしていくという努力が必要かと思っています。大学の場合は、先生が講義などで、学生の方々を図書館に先導していただけることがあります。「先生から聞いて、図書館に来ました。」という声も、よく耳にします。したがって、大学の場合は先生方をターゲットにするという方法が考えられるのではないかと思います。

また今年から本格的に、メールレファレンスという試みを始めました。まだまだ始めたばかりで、件数も少ないのですが、そのように、レファレンスを受ける窓口を広くしていく取り組みも必要か考えます。

### (山崎:コーディネータ)

ありがとうございます。教員によるレファレンスの活用にも、色んな面があるでしょうね。

それから、事例のレベルの話も関連してきます。先ほどのクイックレファレンスの話にしても、どこまでの記録をレファ協に登録するか？という基準によって、各館で登録する件数も変わってくると思います。

その問題については、実際にフォーラム参加者へのアンケートにもご意見がありました。それについて、小田先生からコメントをお願いします。

### (小田:パネリスト)

四つの要因が関係すると思います。

1 点目は、レファレンス協同データベースは、参加館が作っているものということです。登録する事例の基準、どのレベルまで登録するかということについても、各参加館が決めるということが第一だと思います。

もし決めることが難しければ、答えはただ1つです。つまり、全部登録する。そこに行き着くと思います。

ただし2点目として、レファレンス事例のデータに関しては『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』があります。ガイドラインに抵触するようなこと、例えば個人のプライバシーに関わる事例といったものは、最初から除外されます。このことは事例の質の問題とは違いますが、考慮しなくてはなりません。

3 点目に、仮に「全て登録するといっても、こんなものを公開していいのかな」という不安があるならば、今までの話の中で出たように、まずは公開レベルで対応すればよい。すなわち、自館のみ参照、あるいは参加館公開というレ

ベルで登録すればよいという考えになると思います。

4 点目としては、クイックレファレンスという話題が出ていたように、質問のレベルではなく、質問のタイプについて迷われている図書館が多いのではないのでしょうか。

例えば、岡本さんが触れられていたように、質問者はある特定の事実を求めているけれども、回答は資料の紹介という形になっている場合がある。

またその一方で、「〇〇関係の資料には、何がありますか？」とか、「こういう資料を探すにはどうしたらいいですか？」という質問もあります。つまり、利用指導に相当するような質問です。

レファ協に登録されている事例には、これが案外少ないのです。そうしたものをレファレンス質問だと認識していない、あるいは、そうした質問は、レファ協に登録すべきものではないと思われるのかもしれませんが。

しかし、「こういう資料を探すにはどうすればいいんですか？」という質問に対する回答は、レファレンスライブラリアンの能力を示すものとして非常に重要ではないかと考えます。それゆえ、そうした点でも登録の範囲を広げていくことが望ましいと考えます。

### (山崎:コーディネータ)

ありがとうございます。

参考までに付け加えます。秋田県立図書館の方で、昨年からはクイックレファレンスの統計を取り始めました。

今までシステムに記録するレファレンス件数は、月50件位でした。これに対し、クイックレファレンスだと数百件位。中には普通の事例として数えた方がいいんじゃないか、という事例が山ほどあります。

また、そうしたクイックレファレンスでも、レファレンス事例として使えるような記録に変えていくという方法もあるのかなと思いました。

もう1つ思い出したのは、レファ協の事業を始める前、まだ参加館募集をしていないときに、この事業についてアンケートをとっています。そのアンケートで、「レファレンス事例を公開することについてどう思いますか？」ということを図書館員の方に聞きました。

すると興味深かったのは、「恥ずかしい」という回答があったのです。これを言うと、皆笑うかもしれませんが、そう書いてありました。自分の仕事が恥ずかしいということはないだろう、と私は思ったのですけれども、やはり図書館員というものは、思っている以上にそういうところでの自己アピールが足りないのかも知れません。

知識の断片であっても、公開することによって役に立つという場合は、多くあると思います。ですから、思い切った程度まで登録してしまった方がいい。

もちろん、事例によっては自館のみ参照でいいものもあるでしょう。この事業では公開レベルが3段階ありますので、それをうまく利用してステップアップするような形で登録していただければ、もっと事例数は伸びるのではないかと思います。

それと心理的な抵抗の問題があります。

ですから、思い切ってドーンと大量の事例を登録してみるという方法もあり得ます。秋田県立図書館の場合は、そうしました。いちいち判断するのは面倒なので、とりあえず自館のレファレンス事例データベースに入れていたデータ800件を、そのまま全部登録しました。登録段階でのセレクトは、ほとんどしていません。

ですから質の高くない事例も多くあります。

けれども、そういう質の高くない事例も、ほかの方に見ていただくことによって批判を浴びようと思ったわけです。まさしく、「恥ずかしい」ですけど、そういう抵抗を超えて、登録しようと思った経緯があります。ご参考までに話しました。

さて、次の課題「登録された事例の活用」に移りたいと思います。

活用については、午前中から今まで、様々なお話がありました。研修での活用や、色々なホームページでの活用についてもご紹介がありました。

フォーラム参加者へのアンケートの回答でも、「レファ協は、やはり研修に使いたい。けれども、実際にどうやっていいか分からない」。それから「職員が多くて、未熟な職員をどう教育し、どうやって使ったらいいのか」。あるいは「事例の見せ方について、改良の余地があるのではないか」というお話もありました。

事例の見せ方という点については、今日岡本さんからもアイデアが出てきましたけれども、もう少しコメントをいただけますでしょうか。

#### (岡本:パネリスト)

私の場合には、基本的にどうすればインターネット上でうまく情報を見せられるかという観点についての意見になります。

レファ協データベースであれば、レファ協のデータベースに対して直接アクセスする、あるいは国立国会図書館のサイトからアクセスして来ると言う人は、恐らく2~3割以下だと思われます。これは、実際にログを見てもそうなっていると思うのですけれども。

今は基本的に誰もが、検索エンジンを使って情報にアクセスするようになっています。した

がって、今日話しましたように、レファ協が検索エンジンにきちんとかかるように工夫するということが重要であろうと思います。

もう 1 つ、結構重要ではないかと思われる点は、今日熊谷さんからもお話のあったような、レファ協が紹介される機会をもっと増やしていくことです。

その方法としては、紹介してもらいやすいようにデータベースそのものを発信していくということと、またそれを個々の図書館のサイトで紹介していくということの 2 面があります。

今日の発表の中では、実際に図書館のサイトからレファ協に登録したデータを見られるというようにしているという例もありました。しかし、私が公共図書館のサイトを見ている限りでは、そうしたケースはあまり見かけません。恐らく今日いらしている方々の参加館の方でも、レファ協に自館の提供したデータに対して、各図書館のサイトからリンクしているというケースは、そう多くないでしょう。

まずは、そういうところで紹介をすることが必要です。折角協同で作っているものですから、とにかく積極的に人目に付くようにする。景観破壊になってしまうかもしれませんが、ピラをあちこちに貼るように、各館のサイトから紹介をするようなことを、たくさんやっけていかななくてはいけないのではないかと思います。

それから情報の見せ方という点では、これは先ほど話しましたとおり、系統的に API を公開してもっと大幅に使えるようにするというのが、1つの手であろうと思います。

そのほかに、これは国立国会図書館側の問題として 1 点申し上げます。例えば図書館のサイトというのは、それなりにデザインも凝って作っているケースがあります。そういう、どこかの公共図書館のサイトから、今のレファ協デー

タベースにリンクしたとします。するとリンクでレファ協に飛んでいったユーザとしては、別のサイトに来たという違和感を覚えることになります。

そうした違和感をなくすために、参加館単位でレファ協のデザインを変えられるようにする。それは実質上ほとんど API 公開と同じと言うか、むしろ API 公開をしたほうが早いということになります。

そのように、レファ協に蓄積したデータをもう少しシームレスに、自由に取り出して使えるような仕組みを作るというシステム的なこと。それからシステム以前に、とにかく折に触れてレファ協そのものを紹介しまくるということ。大切なのは、その 2 つに尽きるのではないかと思います。

#### (山崎:コーディネータ)

ありがとうございました。

ここで、ちょうど関連した話題になりましたので、会場からのご質問にお答えいただきます。ご質問は、他館のデータへのリンクについてです。事務局の方でお答えいただけますか。

#### (鈴木:事務局)

はい。ご質問いただいた内容は、「レファレンス協同データベースに登録されている他館のレファレンス事例に対して、自館のホームページでリンクを張って良いか」というお話でした。

ご存知のようにレファ協では、一般公開しているデータの場合、個々のデータごとに固有の URL を持っています。ですので、自館の提供したデータのみならず、一般公開している他館のデータを自館のホームページからリンクすることは、システム上は可能です。

一方、運用面ではどうかと申しますと、他館



また、先ほど遠隔研修というテーマも出ました。これについて、実際どういう方法で実施すればよいか。

それらのことについて、3人の現場の職員の方に伺います。宮川さんからお願いします。

#### (宮川:パネリスト)

遠隔研修について、日々思っていることを申し上げます。これは福井県立図書館の職員としてというよりは、一女性としての意見なのですが。

報告の中でも、育児休暇を取ったというお話をしました。育児休暇中の1年と1ヶ月の間に、世の中は目まぐるしく変わっています。

復帰してみると、私の休んでいる間にレファレンスに役立つような、知らないサイトがたくさん出来ている。自分は休んでいる間に浦島太郎になってしまったということが良く分かりました。その意味で、復帰後レファレンス担当にしてもらって本当に良かったと思っています。

育児休暇を取る前には、レファレンス協同データベースのことを知りませんでした。当時は当館が全然データ提供をしていなかったということもありましたし、また当時は担当者がその人だけで抱えてしまっていたので。

もし休む前にレファ協のことを知っていたら、休暇中にも、例えば子どもの昼寝の間にちょっとレファ協を見て勉強するということが出来たのに、と思いました。そうして自宅でも見られるというのは、レファ協のとてもしも良いところだと思います。

#### (山崎:コーディネータ)

ありがとうございます。では、牛澤さん。

#### (牛澤:パネリスト)

レファ協の良いところは、公共や大学といった館種にとらわれず、また分野にとらわれずに情報を共有できるということで、これは大変素晴らしいと思います。

しかしその一方で、例えば医学系ならば医学系の図書館同士が事例を共有できるような仕組みが、やはり必要なのではないかと思います。

医学系の図書館といますのは、例えば日本医学図書館協会<sup>62</sup>、日本薬学図書館協会<sup>63</sup>、また病院図書室、看護図書館といったグループがそれぞれあります。

そのグループごとの研修などで集まることもありますし、また年に1回、医学情報サービス研究大会とって200人から300人の規模で医学系全部が集まる催しがあったりして、医学系図書館は結構仲良くやっています。

その集まりには、大学図書館の方ももちろん来られますが、病院図書室の方なども多く集まっています。そういった人達も取り組めるような事例蓄積の仕組みがあるといいと思います。

ただそういった方たちの場合、レファ協に参加するというのはあまり現実的ではありません。参加資格がOKかどうかというよりも、職場が本当に余裕のない中でレファ協に参加するのは多分難しいと思います。

ですので、レファ協とはまた一段違った仕組みで、例えばインターネット上のグループウェアを活用して医学系のグループを作るといったような方法はあると思います。

そのグループ単位でレファ協の事例をリスト

---

<sup>62</sup> 日本医学図書館協会  
[<http://wwwsoc.nii.ac.jp/jmla/>]

<sup>63</sup> 日本薬学図書館協議会  
[<http://www.yakutokyo.jp/>]



アップしたり、ちょっと手に負えない質問をそこに投稿したら、そこに誰かが答えてくれるようにする。そしてそのデータは最終的にレファ協に登録するといった仕組みも、これから活用法として考えていけるのではないかと思います。

**(山崎:コーディネータ)**

では、寺尾さんお願いします。

**(寺尾:パネリスト)**

スタッフの研修についてお話します。去年のフォーラムでも少しお話しましたが、当館ではレベルを決めて、自発的なセルフラーニングの形で事例を使ってもらっています。

レベル1としては、自館の解決済事例について、回答を見ずに自分で回答を作ってみる。そして自分の作った回答と実際の事例データを突合せて、どうかという検討をしていく。

レベル2として、他館の解決済事例をやってみる。これも回答を見ずに自分でやってみて、元の回答と突合せて見る。

そしてレベル3として、他館の未解決事例に挑戦する。これは他館で取り組まれて、解決しなかった内容ですので、時間もかかりますし、非常に困難なものになります。まず事例の内容をよく読んで、どこまで調査が済んでいるのか確認してから始めてもらうということをやっています。嬉しいことに当館の場合、スタッフは未解決レファレンスへの挑戦の方を積極的にやってくれています。まずは、そういう活用の仕方が考えられます。

それと先ほどのプレゼンの中でお話しましたが、大学図書館においては情報リテラシー教育支援への活用という可能性が考えられます。パスファインダーを調べ方マニュアルとして登録していただく。そうするとそれが情報発

信となりますので、効果が出てくる。

そしてレファレンス事例は、全国の図書館の、館種を越えた事例が詰まったデータベースです。せっかくのデータベースですので、実際の情報リテラシー演習に利用していただけたらと思います。

**(山崎:コーディネータ)**

ありがとうございました。

図書館員の情報共有という部分で、小田先生に、さらなる活用性についてコメントいただければと思います。

**(小田:パネリスト)**

更に活用するという観点から、今まで登場していないことを指摘しておきたいと思います。

今日の午前中の話の中で、現場での活用、あるいは一般の国民からのアクセスが非常に増えているという話が出ていました。その上で、研修についての話題も出ていましたが、これについては私も着眼しています。

ただ研修ということよりも前に、本業の部分が置き去りになっているのではないかと思います。本業というのは、大学での司書の養成課程です。すなわち、教育の面でレファ協がどう活用されていくかという点は、実のところ、まだ話題にはあまり上っていません。

もちろん、大串先生は授業でレファ協をお使いですし、山崎さんも非常勤講師などで使われていることは存じあげています。私も自分の授業でレファ協を使っています。しかし、ほかでも活用されているのかどうか。ほとんど話題になっていません。

レファ協を使った研修あるいは授業において、そのほかの実践的な研修の場合と最も違うのは、レファ協に実際に登録された事例をそ

のまま取り上げても、効果が上がらないということです。すなわち、受講者のレベルとか、その研修・授業で何を学んでもらうのかといった目標に応じて、事例をコーディネートしていかないと使えないのです。しかも、レファ協に登録されている質問を教材として作っても、インターネット上で解決してしまいますから、全く使えないという問題も生じます。

したがって、レファ協の事例をどのようにうまくコーディネートするかということ、いわば **Faculty Development**<sup>64</sup>の一環で扱われるような内容が、これからレファ協の事例を更に活用してもらうためには欠かせないと思います。

大学の教員は、当初からこの事業のターゲットとして想定しています。今日の会場には、大学教員は数名しかいないようですが、現場の方が非常勤講師そのほかで大学に教えに行く場合もあると思います。それゆえ、こうした点を、きちんと捉えておくべきだと思います。

#### (山崎:コーディネータ)

はい、ありがとうございます。色々なご提案をいただきました。

多くの提案を実現するということは、なかなか大変だと思いますが、私は、これらは国立国会図書館だけに課せられた課題ではないと思います。参加館の方、それから事業に参加していない方も含めて、様々な課題を解決する仕組みや提案をどんどん出していただければと思います。

APIの話もそうですけれども、必ずしもレファ協に関わる改善策の全部を国立国会図書館がやるというわけではありません。良いアイデア

は色々なところに落ちていきますので、それらを活用しながら、全体として事業を盛り上げるというのが協同事業の長所だと思います。

それでは最後の課題として、レファ協の位置づけについてご意見を伺います。これは一番難しい問題です。

これについても、アンケート結果の中に色々なご意見がありました。「図書館界での評価はまだまだ不十分ではないか」とか、「広報活動は一体どうなっているのか」とか。それから「事例のフォームを改善して、課題解決サービスなどに使う方法を考えたかどうか」とか。また一般国民による活用方法として、例えば「直接国民から質問を受けていくという方法は考えられないか」といったようなご意見があります。

今日は5人のパネリストがいらっしゃいますが、あまりそれぞれの立場を考えてしまうと一言えないことも出てきますので、これはフリーな立場でお願いいたします。

#### (岡本:パネリスト)

全体的に、今日フォーラムに参加して思ったことをお話します。

私は、あまり今までレファレンスというものに接点がなくて、今回の講演の話をいただいて「レファレンスとは何だろう?」と真剣に考えました。学生の頃から大串先生の本をよく読んでいたので、何となくイメージはあったのですが。

あらためて考えてみると、やはりせっかくこれだけの方が参加されているので、プロモーションやアピールという面での小さな工夫が重要かと思います。

1 つは、ロゴマークの活用です。今日、和中西館長からいただいた名刺の右上に関西館オリジナルロゴマークというのが刷られてい

<sup>64</sup> [faculty development]

大学などの理念・目標や教育内容・方法を改善するための組織的な研究・研修などの取り組み。(出典:三省堂「デイリー新語辞典」)

ました。

同様に、例えばレファ協のロゴを作ってみるのも一手でしょう。国立国会図書館の人だけではなく、まさに今山崎さんがおっしゃったように、参加館の皆さんで、名刺にそのロゴのシールを作って貼って、ありとあらゆる場でアピールしていく。そうしたことが非常に重要だろうと思います。

私のような外部の人間が、公共機関や大学図書館の方にお会いしたとき、そういう名刺をいただくと非常によく覚えているものです。ですから、そういうちょっとした工夫をしていくことが必要かと思っています。

それから、今日福井県立図書館のお話などで出ていたランキングの話が非常に面白かったのですが、これに関しても国立国会図書館側に頑張って欲しいと思うことがあります。

今日伺っていて、やはり参加館側でも、組織の中で理解を得るのはなかなか大変だという話がありました。非常に良く分かります。私も民間企業で働いているので、非常に実感するところ です。

そういうときに組織の動かし方のテクニックとしては、例えば、商工会議所の所長名で文書を出させるといった方法があります。そのように、行政間で組織を動かす方法というものたくさんあると思います。

例えば、被参照回数が多かったデータのランキングや、データ提供数の月間ランキングを作る。国立国会図書館側でそれを集計して、ランキング上位の館について、市長なり教育長なり、学長なり、館長なりに対して、長尾館長の名前で表彰状を送ればいい。

賞状を1枚出すのは、全く安いものです。ですが、国立国会図書館の長尾館長のお名前でも、地方自治体の図書館に表彰状がきたら、

それだけでやはり現場の図書館員はすごく救われるだろうと思います。そういう工夫が必要なのではないかと思っています。

3点目に、今の話と関わるのですけれども、モチベーションの作り方という点があります。やはり参加館をどうやって増やしていくか、未参加館が多い中でどうしたらモチベーションを持って取り組めるか、そのサイクルをどう作るか、という課題があります。どうすればいいかというアイデアは特にありません。ただ、モチベーションを作るようなサイクルというのが、実はまだうまく働いていないということが大きな課題だろうと思いました。

最後に一点。最初に申し上げた「レファレンスとは何だろう？」というところに繋がるのですが、やはり私は、なるべく答えそのものをずばりと出してほしいなと思っています。

残念ながら、私はほとんど公共図書館を利用していません。何か調べたいことがあったとしても、やはり Amazon で済んでしまう、検索エンジンで検索すれば済んでしまう、ということが多いのです。それらに対抗するとなると、レファレンスでもずばり答えそのものを出すという方向で、そしてスピード感をもってやる必要がある。今日大串先生もお話されていましたが、そういう方向に進んでほしいなと思います。

レファレンスにおける、ライブラリアンのとったプロセスをきちんと伝えたい。次に同じ問題が起きたときに、どうやったら自分で問題解決できるのか、教えてあげたい。だからこそプロセスや方法論を身につけさせたい。そういう気持ちはよく分かります。

よく分かるのですけれども、人に何か教えようという場合には、まず圧倒的にすごいと相手に思わせないといけない。山本五十六の「やっ

てみせ…」という言葉ではないですけれども、1回はずばりと答えを出してあげないといけない。いきなりプロセスを示しても、「そんなことはいから答えが知りたい」と言われてしまうので、教育方法としては間違っていると思います。

例えば、旨い刺身の作り方を人に教えたかったら、1回自分でものすごく旨い刺身を作って食べさせてあげるしか、多分方法はありません。そして相手が「自分もそういうことができるようになりたい」と思えば、そのとき初めて学ぶでしょう。すぐそのときが来なくても、いつかそういうタイミングが訪れるものです。

ですから、基本的には、まず結論をズバッと行ってあげる。その上で、どうすればこういう結論にたどり着けるかというプロセスを、スッと差し出してあげられるようなレファレンスというのを作っていく。そういう方向に皆さんが合意していく必要があるだろうし、合意していただきたいと思います。以上です。

#### (山崎:コーディネータ)

はい、ありがとうございます。

その場で回答を提供するというのは、クイックレファレンスがそうですね。考えてみると、特急だったら特急料金を取るのに、図書館のクイックレファレンスでは特急料金を取りません。

しかし、本当はそちらの方が価値があるのかもしれない。私は、ビジネス支援に取り組んでいるので特にそう思います。早く回答を出すというのは、それ自体に価値のあるサービスなのではないかと今の話で思いました。

それでは宮川さん。

#### (宮川:パネリスト)

まず、認知度を上げるということがとても大事だと思っています。

当館の提供事例で、常にアクセスランキングの1位になる「猪木の座右の銘」にしても、Google経由でその事例をご覧になる方がほとんどです。Google経由でのアクセスですので、ご覧になった方には、その事例が福井県立図書館の作ったレファレンス事例であるという認識は、ほとんどございません。

そのため、事務局の方に直接問い合わせが殺到した時期もあったようです。それへの苦肉の対応策として、当館では事例の管理番号体系を変更しました。それまで「県図-(年)-(月日)」と入力していたのを「福井県図-(年月日)」にしたのですが、それでもあまり意味はありませんでした。

ですから、Google経由で物事を調べるということは、インターネットユーザの中でスタンダードになりつつあります。

その実情を踏まえても、事例を見る人に「検索エンジン経由でなく、最初にレファレンス協同データベースを見て」ということを求めるのは、ナンセンスだと私は思っています。

岡本さんのお話にもありましたように、Yahoo!経由、Google経由での利用ということをもっと重要視していてもいいのではないかと、私の個人的な考えです。

それは館内の福井県関係調査相談データベースのあり方についても同様です。郷土資料の担当者は最初、「利用者には自館のデータベースを見てもらえばいい。わざわざレファ協にデータを入れなくても良い」という発想を持っていました。しかし今では「Googleにも引っかけられないデータベースに入れていても意味がない」というように、発想が全く変わってきました。

そういうことも踏まえて、今日、岡本さんの話がとても勉強になったと思います。

**(岡本:パネリスト)**

ありがとうございます。

人が物を覚えるときの覚え方、あるいは認知の仕方として、「何かよく分からないけれども、役に立つ」という経験を繰り返していくことで、初めてそれが何であるかに関心を持つということが言えます。

例えば私が、いくら「私は岡本という人間です」ということを売り込みたいと思っても、私のしている仕事について皆さんが評価して下さる機会がなければどうしようもない。そうした機会が増えて初めて、人は「あいつは誰なんだ」と知るようになっていきます。

そこはサイトの作り方の問題かなと思います。もう少しページのデザインを良くして、どの図書館が貢献することで、こういう知的資産ができてきているのかということを知り易く示すようにする。

それとともに登録データを増やしていけば、利用する一般市民の間でも、「検索エンジンで見つけた、役に立つこのデータは、ふと考えてみたら福井県立図書館のデータだったんだ」という愛着が、徐々に出てくるだろうと思います。ですから、そこは決して焦ることなく、長い目で見て取り組んでいくといいと思います。

参考までに、**Wikipedia** の話をします。**Wikipedia** の認知度調査などを見ると、特に最初の頃は、あれを **Wikipedia** だと分かっている人は少ない。なんとなく役に立つものだと思っている人の方が多いのですが、徐々に **Wikipedia** というものの認知率が上がってきています。

ですから、まずは役立つものになるということを中心として取り組んでいく。そうすると、それを作っているのが誰であるのかということがだんだん理解されていって、そこに込められている

理念が世の中に伝わっていくのではないかと思います。

**(山崎:コーディネータ)**

事例の中にデータ提供館のホームページのリンクを張っておくことができると、簡単に解決できるかと思います。どこかの項目に、例えば「備考」にでも、「お問い合わせは福井県立図書館まで」と入れておくだけで、多分今の問題が解決するだろうと思いました。

では、牛澤さん。

**(牛澤:パネリスト)**

また医学の分野の話で恐縮なのですが、でも…今日は医学と歯学の大学図書館様がフォーラムにご参加くださっているということで、私も本当に嬉しく思っています。

けれども、医学図書館全体では、レファ協への参加館はまだほとんどない状況です。つまり、データもまだほとんどない。ですので、医学系図書館に対しては、とにかく広報をすることが先決だと思っております。

今回、このフォーラムのお知らせを医学図書館系のメーリングリストにも出しましたところ、いろいろとご連絡をいただきました。「医学図書館協会の雑誌である『医学図書館』にレファレンス事例集が連載されているが、それをレファ協に載せたらいいのではないかとか、「もしかしたら、前に作ったレファレンス事例集を提供できるかもしれない」といったご連絡です。そうしたところから、とにかく地道にデータを集めていくしかないのではないかと思います。

私は、レファ協のシステムは本当に色々な可能性を秘めたものになっていると思います。ですので、今後とも私もお手伝いしていきたいと思っております。

**(山崎:コーディネータ)**

では寺尾さん、お願いします。

**(寺尾:パネリスト)**

レファレンス協同データベースは、館種を超えたプロジェクトです。専門図書館、公共図書館、大学図書館の垣根を越えたプロジェクトです。そういうことからしても、将来どう発展していくのか楽しみな、夢のあるプロジェクトであると私は考えています。

そのためにはどうしても参加館の皆様方のお力が必要です。また、未参加館の方々が多く参加し、参加館としてデータを登録していただくことが是非とも必要だと思えます。

そうすることによって、データベースのスケールメリットが出てくると思います。今のデータ件数は3万件弱ですけれども、それがもっと増えていくことによって、当然検索したときに適切なデータがヒットする確率も高まります。そういう意味でも、是非、皆様方にご協力をお願いしたいと思います。

**(山崎:コーディネータ)**

では、小田先生からお願いします。

**(小田:パネリスト)**

今日一日色々なお話を聞いていて、レファ協の効用について改めて考えました。その効用の中に、図書館員の意識改革という面もありそうだな、と感じました。

岡本さんのお話の中で、レファレンス質問に対する回答として、資料名だけではなく、答えそのものをズバッと出して欲しいというお話がありました。実際には、図書館ではそういうこともやっています。しかし、図書館だとやはり資料に基づいて回答しなければいけないという

部分に引きずられて、答えそのものだけではレファレンス質問への回答とはならないという意識が強いと思いました。

その意味では、それこそレファレンスサービスの「レファレンス」とは何なのだろうか？このことの意味を、もう一度考えないといけないと思います。岡本さんは、「レファレンスの再定義」とおっしゃいましたが、「再定義」で示された内容を見ると、実は「再定義」はもとより、「原点回帰」ではないかと受けとめました。

アメリカでレファレンスサービスが発展してきたということを、我々は事実として良く知っています。そうした発展がいつ頃から顕著になったかという、あまり広く知られてはいませんが、実は大恐慌時代と考えられています。

大恐慌時代まで、アメリカにおいてもレファレンスサービスというのは、「こういうことはこれを見ると分かりますよ」「そのことを記しているこういう本がありますよ」と資料を示すサービスを行っていました。

ところが大恐慌時代には、食うに困っている人がたくさん現れたわけです。その人たちに対して「それはこれこれです」というように、資料ではなく事実そのものを提示するようになった。それによって爆発的にレファレンスサービスの需要が高まったと認識されています。

このような歴史を振り返りながら、どのようにレファ協を育てていけばよいのか考えればよいのではないかと思います。

**(山崎:コーディネータ)**

はい、ありがとうございました。

位置づけという重いテーマでしたけれど、このテーマに関連する要素としては、やはり認知ですね。広報などの部分における課題が、出てきたと思います。その面は、やはりまだまだ

レファ協事業には足りない面です。今日のフォーラムにいらした方々も含めて、もっと色んなところでアピールしていただければと思っております。

ここで、時間もあと20分位になりましたので、事前にいただいた質問について、少し選んで回答をしていきたいと思っております。

初めに、奈良県立図書館の方から、熊谷さんへのご質問です。

「レファレンス案件、レファレンス事例の管理それぞれについて、宮城県では具体的にどのようにされていますでしょうか。1つのデータベースで2種類のデータを管理されているのでしょうか。」というご質問でした。熊谷さんをお願いします。

#### (熊谷:宮城県図書館)

レファレンス案件とレファレンス事例とは、1つのデータベースではなくて、全く別箇のデータベースです。それぞれ別に、2つのデータベースを持っているという考え方です。当然、入力フィールドも違います。

レファレンス案件管理データベースの方については、まだ若干不備があるので、徐々に手直しをしているところです。主に回答の進捗状況や、誰が今何をやっているかということ共有できる様な形で作っています。

というのは、宮城県図書館の特徴として、非常に広いのです。端から端までは200メートルくらいあるので、とても行ったり来たりはできない。端末を通じて館内の別々の部署がやりとりをするようなときに、そういう進捗管理を共有できるものが必要だったのです。

そこで案件は案件で管理して、特に進捗や、調査状況がよく分かるような形にしています。

一方、レファレンス事例のデータは、レファレンス案件のデータベースから抽出するという形になります。原則として、全ての案件データを事例化しています。

ただ、重複するデータが当然出てくるので、そういうデータについては時間をかけてまとめることもあります。また、回答は出せるけれども、公開はしづらいデータがあります。例えばあまりにも特殊で、データを公開すると質問者が誰か分かってしまうというような、いわゆるガイドラインに抵触するものに関しては、最初から事例データとして作っていません。

ただ、これも今は運用でまかなっている部分があります。今後どう展開するかはまだ試行錯誤状態ではありますが、原則そのようにしております。

#### (山崎:コーディネータ)

多分図書館によって、色々なやり方があると思います。

ちなみに秋田県立図書館ですと、データは1つのデータベースで管理して、そこで公開タグを付けています。レファ協に送るとき、公開可能なものだけ抽出して送るというやり方をしています。

次にパネリストの寺尾さんへのご質問です。

「以前レファ協の講演をしていただいた際、他館のレファレンス事例にコメントを付ける際には対象事例をよく読み、回答プロセスをはっきり把握されるとのご教授をいただきました。それ以外にコメントを付与される際、気をつけられる点はありますか？あるいはガイドラインなどはお持ちでしょうか？」

**(寺尾:パネリスト)**

特に文章化したガイドラインというものはありませんけれども、一番気をつけていることは、間違った情報提供はしないようにするということです。

そのため、情報提供をするコメントの場合は、かなり慎重にコメントを付けるようにしています。間違った情報を提供することでかえって相手側にご迷惑になるようなことがあってはいけませんので、その辺りを意識して登録するようにしています。

**(山崎:コーディネータ)**

後は、事務局へのご質問がたくさんあります。まず、「RSS のことについて、よく分かりません。少し説明してください」とのご質問です。

**(鈴木:事務局)**

一言でいえば、レファ協における RSS は、新着情報自動配信機能というところですか。一般公開レベルで新規登録、ないし更新されたデータの情報を、RSS と呼ぶファイルで自動配信しているということです。

RSS に対応したブラウザ、あるいは RSS リーダーと呼ばれるソフトでそのファイルを見ることによって、過去 3 日間に一般公開、更新されたデータを見ることができるといえます。つまり、データベースに直接アクセスしなくても、最新情報を把握できるということです。

RSS1.0 はダイジェストで一覧したい方向けの情報。RSS2.0 については、直接全貌を読みたい方向けということで、平成 19 年度から 2.0 の配信を始めました。

**(山崎:コーディネータ)**

言葉では難しいので、見られた方がいいで

すね。こういうものは、見られるとそんなに難しいものではありません。

それでは次に、国立国会図書館支部農林水産省図書館農林水産技術会議事務局筑波事務所分館の林賢紀さんからです。先ほど岡本さんの方からもご紹介がありましたけれども、この館では API と RSS 配信について、実際に運用しているというお話でした。

これは林さんから直接お話いただいた方がいいですね。ご紹介も含めて、コメントをいただけないでしょうか。

**(林:国立国会図書館支部農林水産省図書館農林水産技術会議事務局筑波事務所分館)**

農林水産研究情報センターの林でございます。API と RSS のことで、質問というよりは今後の方針についての要望です。

できれば API と RSS 両方について、もう少し詳しい情報を、リッチなメタデータを配信していただきたい。

あとは、岡本さんからもご提案がありましたけれども、API の実装で、ほかのデータベースとの関係を上手に取れるようになるのでは、と期待をしています。

今でも、レファレンス協同データベースのデータ自体は、PORTA<sup>65</sup>から検索できると認識しております。が、API を実装すると、例えば目録や雑誌記事索引などと一緒に、横断検索のような形で外部から検索できる様にすることもできる。そういう使い方もあるということ、アピールの対象とすると良いのではないかと考えております。

---

<sup>65</sup> 国立国会図書館デジタルアーカイブポータル[<http://porta.ndl.go.jp/portal/dt>]



**(鈴木:事務局)**

ありがとうございました。

API 公開も含め、今日も様々なシステムに関するご提案などをいただいています。いただいたご意見を事務局として整理して、あらためてシステムの今後の方向性について考えてまいります。どうもありがとうございます。

**(岡本:パネリスト)**

国立国会図書館にも是非頑張してほしいのは、情報公開、情報発信ということです。今後、どういう予定でやろうと思っているのかを、早く発信してほしいなと思います。

逆に、ほかの図書館の方々にも情報発信してほしい。農林水産研究情報センターというのは、会場にいらしている同センターの林賢紀さんには悪いですが、決して大きな組織ではありません。けれども、積極的に情報発信活動をしていくと目立つわけです。

仮に公共図書館で API 公開などをしたら、今ほかにそういうことをしている公共図書館がないので、確実に目立ちます。非常に話題を呼ぶことでしょう。

国立国会図書館も、様々な先進的な取り組みをしています。ですので、何があっても「国立国会図書館もここまでのことをしているのだから、公共図書館でもこのくらいのことはしていでしょう」という言い訳は立つと思います。

こういう取り組みは一番乗りにならないと意味がないので、是非皆さんも公共図書館、大学図書館それぞれでの一番乗りを目指して、何か仕込んでほしいなと願っています。

**(山崎:コーディネータ)**

今の岡本さんのお話とも関係すると思います

が、次の質問です。

「福井県立図書館の宮川さんからお話のあった、レファ協に登録した事例を検索できる簡易検索窓について。これは非常に良いということなので、国立国会図書館でソースを書いて公開できないか？」というご質問ですね。

**(小篠:事務局)**

レファレンス協同データベース事業事務局の小篠です。

神奈川県立図書館の方がお作りになったスクリプトに関しては、事務局にソースコードをいただいています。そのソースコードの中の図書館名だけを書き換えると、どこの図書館でも使えるというものです。欲しい方にはソースコードを差し上げてもいい、というご許可もいただいております。

ただ、事務局で作ったものではないので、こういう環境だと確実に使えるとか、ほかのところに影響しないという動作確認を事務局がきちんと行ったものではありません。今のところ、特に使用に問題はなさそうだと判断していますが。

ですので、例えばホームページに載せて「ご自由にお使いください」という形での配布はできませんが、お問い合わせをいただければお送りいたします。以上です。

**(山崎:コーディネータ)**

では、宮川さんから補足をお願いします。

**(宮川:パネリスト)**

福井県立図書館のホームページの、検索窓のあるページ<sup>66</sup>のソースを開きますと、神奈川

---

<sup>66</sup> 福井県立図書館  
[<http://www.library.pref.fukui.jp/faq/top.html>]

県立図書館さんからいただいたままのソースを残してあります。ソースの中に、「ここに福井県立図書館のフォームを入れること」といったような、神奈川県立図書館の方が書いてくださった指示がそのまま残っています。よろしければ、そちらをご覧くださいと思います。

この簡易検索窓は香川県立図書館でも同じものを使っていらっしゃるのですが、たまにうまく動かないことがあるという報告を香川県立図書館の方から受けています。福井県立図書館では、なぜかいつもうまく動いているのですけれど。

#### (山崎:コーデイナー)

ありがとうございました。

それから事務局への質問が2点ありましたので、続けてご紹介します。

「参加館に対して、事例データ提供の働きかけをもっと強くしてもらえないか。その方が内部で説得しやすい。」

もう1点が「レファ協に登録された事例のうち、例えば『優れた事例には星3つ』といったように、一般利用者が安心して利用できるわかりやすい目安があるとよいです。そういった目安を国立国会図書館が付ける、あるいは許可するといったような動きはありますか？もしくは、好評価の事例だけを絞りこむ検索機能をつけるというのはどうか」というご質問です。

#### (鈴木:事務局)

最初のご提案に関しては、今日も冒頭からお話がありましたように、データの登録数をこれからどうやって伸ばしていくかということが、今後レファ協における大きな課題の1つです。

そのために色んな方策をこれから考えて、計画として組み立てていかななくてはいけないと思

っています。そのアイデアの中には、参加館の方に対して「年間、あるいは月間何件の登録をお願いします」というような選択肢も含まれてくると思います。

ただ、こちらからノルマを課して強制するような形でデータ登録をお願いするというのは、なかなかしにくいと、事務局としては思っているところです。ですので、逆に参加館さんの方から「強く働きかけてもらった方が話を進めやすい」というご意見があったことは、大変ありがたいことだと思います。

また全体として、これからこのデータベースのデータ登録促進や利用促進のために、ほかの方策がないか、考え直していかないといけないと思っています。

これについては山崎さんとも1度お話したことがあるのですが、データ登録を進めるための方策は図書館によって違う。450館の図書館があれば、450通りのボトルネックがある。だから1館1館に働きかけていくしかないのだというご意見をいただきました。

そういう決意で、私達もこれから将来を見据えて、腰をすえてデータ登録増加に取り組んでいきたいと思っていますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それからもう1つ、レファ協ミシュランの話ですね。星3つを国立国会図書館で評価するかどうか、という問題です。

確かに、いかにしてレファレンス協同データベースに登録された事例の品質を、外に向けて保証していくかという課題があります。

似たような試みとしては、「おすすめ事例」という試みを行っております。事務局が「おすすめ事例」という形で画面上に掲載して、こんな事例がありますよということを紹介しています。それをもう少し体系的な形で行ってはどう

か、というご要望かと思えます。

これについても、どういうやり方がいいか考えていかななくてはいけないと思っています。国立国会図書館が評価をして星を付けていくという方法も、考え方の一つとしてはあるかもしれません。

また、今日岡本様からご提案がありましたように、データ登録するとき自己評価をするという方法もあります。つまり、「これは自信をもって当館がおすすめする事例です」という形で、お役立ち度5段階みたいな項目を設けて、登録していくという考え方もあると思います。

こちらの方についても、制度とシステムについて、ほかの要望とも併せて含めて考えていくことだと思っています。

#### (山崎:コーディネータ)

では、小田先生。

#### (小田:パネリスト)

大串先生の基調講演の中で、評価の問題が取り上げられていました。複数の側面に渡って、網羅的に評価のことを取り上げていただきました。

しかし、実は一口に事例データを評価すると言っても、それは一体何を評価しているのかという点で、難しい面があるはずですよ。

すなわち、登録の仕方を評価しているのか、それとも実際にそこで行われたサービスそのものを評価しているのか、どちらなのでしょう。このように考えただけでも、評価の基準は二つに大きく分かれます。したがって、星三つで評価するといった場合に、どちらを基準にしているのかということから考えなくてはならないことになります。

しかし、個人的には、やれるところからやれ

ばいいのではないかと考えています。実は、レファ協は「やれるところからやる」という方針でやってきたということがあるからです。

それゆえ、まずはいろんな人を巻き込みながら、是非とも何らかの評価を試みていきたいと思っています。あまり堅苦しい制度を考えることはしないで、やれることからやってみたらいいと思います。

#### (岡本:パネリスト)

私も小田先生のおっしゃるとおりだと思います。

レファレンス協同データベース事業というのは、結局各館が色々な事例を持ち寄って、業務に役立てようというところが出発点だと思います。ですので、国立国会図書館や企画協力員の先生方に任せるのではなく、参加館の皆さんが実際の業務の中で評価をしていくのが、多分一番自然なのだと思います。

皆さんが実際に業務に使っていて、例えば福井県立図書館の登録した事例が役に立つことがあったとします。その瞬間に皆さんが、「このデータが役に立った」というフラグなり、星なりをつけてあげてはどうでしょうか。

それがどんどん溜まっていけば、実際の図書館実務の現場において、利用者から問い合わせがあって役に立ったデータがきちんとランキングされていくようになります。そうすると、本当に専門家の方々が選んだランキングになるので、非常に面白くなるのではないかと直感的に思いました。

評価ということに関してもう1つ大切なのは、モチベーションをいかに維持するかということに尽きる、と私は思います。未参加の図書館を参加館にする、参加している図書館をもっとアクティブにするというときにどうすればいいか。

大学図書館では、機関リポジトリというのを進めています。そこでも、予算をつけて半強制的に促進するというやり方では、後が続かなくなる可能性が高い。やはり、あくまで自発参加のボランティアにする必要があるのではないかと思います。

恐らくそのために重要なのは、参加館になるとどれだけ得かということ、どうやってアピールしていくかです。

レファ協には検索エンジンを経由したユーザがどんどんアクセスしてきます。先ほど山崎さんが言われたように、それらのユーザが国立国会図書館のサーバだけを見るのではなくて、そこから福井県立図書館のホームページに飛んでいけるようにする。すると、福井県立図書館の方のアクセス数が増える。

最近、図書館のサイトへのアクセス数を年度目標として定めている図書館もあります。レファ協に参加すると、そうした目標のクリアも容易になる。そういう事例を、今の参加館がどんどん作っていくと、未参加館も手をこまねいているわけにはいかなくなってくると思います。

その意味では、今事業に参加している人達は得な状況にあるわけです。ですので、とにかくそこで頑張っ、すごい実績を打ち立ててしま。それが、ボランティアな良いモチベーションが作り上げられていききっかけになるのではないかなと思います。

#### (山崎:コーディネータ)

はい。ありがとうございました。

データに「おすすめマーク」のようなものをつけられたらいいですね。また、表彰状を出したらどうかというのは、企画協力員会議の中でも話題に出たことでした。国立国会図書館なら、そういう試みができそうですね。

それから、いくつか感想をいただきましたので、紹介します。

『レファ協ほめまくり』、いつも拝見しています。館内調整や組織との関係など、私がぶつかっている壁とも通じるところがあり、とても共感します。悩み相談みたいになってしまったとおっしゃいましたが、悩みを共有するのは大切なことだと思いました。私も館に戻って、自分に何ができるか、もう一度考えます。とても素晴らしい話をありがとうございました。」これは大阪府立中央図書館の方からいただきました。

それから、「事業や各館での具体的な事例を知ることが出来て、非常に興味深い。」これはお名前がありませんでした。

それでは時間もまいりましたので、これで終わりたいと思います。

今日お話いただいたことの中に、レファ協の課題を解決するためのヒントや提言がたくさんありました。参加館の皆さんにできることもありましたし、事務局で考えなくてはいけないこともあったと思います。

こういう色々な体制が、レファ協の進歩につながります。そのことは、間接的には日本のレファレンスサービスの進歩にもつながると思います。そういう意味では、もっと考えなければいけないことがたくさんあるなと感じました。

最後に、私の提案を申し上げて終わりたいと思います。

今日会場からいただいたコメントなどで、「楽しい」というご意見を書いたものがいくつかありました。私は、これからは「楽しいレファ協」にしたいと思っています。

苦しければデータ登録もできないですし、楽

しなくてはデータを見ることもできませんね。

ですから、色々な面で「楽しいレファ協」になるように、システムの面でも、データ登録を作っていく面でも、考えなくてはいけないかなと思いました。これを最後のコメントとして、パネルディスカッションを終わりたいと思います。

主催者と会場の皆さん、どうもありがとうございました。

## レファレンス協同データベース事業の 目指すべきもの



挨拶

関西館図書館協力課課長

本吉理彦

図書館協力課の本吉でございます。

本日は、本当に長時間に渡りフォーラムにご参加いただき、ありがとうございました。実りのあるご意見をいただいたと思います。講演を行っていただいた大串先生、またご報告をいただいた方々、パネルディスカッションにご参加いただいた方々、大変ありがとうございました。

最後の山崎さんのまとめでおっしゃっていたように、皆様方にとっても参考になる、実りのあるご意見やご提案、コメントを頂戴できたと思います。

私どもも、事業の主管者として、なすべきことがたくさんあると感じました。それらの中には、実際に着手可能なものも多いと思います。

例えば岡本さんのご講演では、システム的な面での課題をご指摘いただきました。当課として、対応可能な課題については順次改善してまいります。大規模に変える必要のあるものについては、システム更新時に変えていくという形で、改善していきたいと思っています。

現在、インターネットの世界にこれだけ様々なサイトがある中で、レファ協だけがその流れから外れる形で続いていくということは、確かに

ありえない。端的に言って、そう思っています。

岡本さんのお話では、世の中の流れを先取りしていくべきだ、ということになるのかも知れませんが、先取りまでは難しいかもしれませんけれども、少なくとも世の中に遅れない形にしたい。言い換えると、例えばお話のあった Web 標準や API 連携といったものに対応し、ほかのサイトと連携ができるような形でやっていかなければ、レファレンス協同データベースの未来はないと思っています。

当館は、今年創立 60 周年を迎えます。昨年の 4 月に長尾館長が就任し、秋に「国立国会図書館 60 周年を迎えるに当たってのビジョン」というものを発表しております。これは当館のホームページに載っております<sup>67</sup>。

そこでは当館が進むべき道について、いくつかの項目が記されています。その中には、「公共図書館をはじめとする各種図書館との協

<sup>67</sup> 国立国会図書館ホームページ：国立国会図書館 60 周年を迎えるに当たってのビジョン（長尾ビジョン）  
[[http://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/vision\\_60th.html](http://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/vision_60th.html)]

力」という項目が掲げられております。その方針に則って進める上で、このレファレンス協同データベース事業は、大きな柱の一つになるものです。

今日伺ったご意見を受け止めて、平成20年度もまたレファレンス協同データベース事業を強力に推進していきたい。まさに協同の名の通り、参加館の皆様方と協力して取り組んでいきたいと思っております。また、企画協力員方の先生方にもご協力いただき、より良い事業にしていきたいと思っております。

今日はどうもありがとうございました。

## 第4回レファレンス協同データベース事業参加館フォーラム記録集

---

2008年6月30日 発行

編集・発行 国立国会図書館関西館図書館協力課

〒619-0287 京都府相楽郡精華町精華台 8-1-3

TEL : 0774-98-1475 FAX : 0774-94-9117

---

(C) 2007 National Diet Library All rights reserved