

第5回レファレンス協同データベース事業
フォーラム記録集

平成21年5月

国立国会図書館
National Diet Library

この記録集は、平成 21 年 2 月 20 日に国立国会図書館関西館で開催された、第 5 回レファレンス協同データベース事業フォーラムの講演等の記録をまとめたものです。当日の配布資料は、事業のホームページ（<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/history.html>）に掲載していますので、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 -

概況.....	4
開会挨拶.....	6
事業報告.....	8
基調講演.....	17
実践報告（１）.....	28
実践報告（２）.....	35
実践報告（３）.....	44
パネルディスカッション.....	53
閉会挨拶.....	84

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

テーマ： レファレンス協同データベースの戦略的活用
- 変わりゆく図書館経営の中で -

日時： 平成 21 年 2 月 20 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： 106 名（66 機関）

（内訳）

	参加者数	所属機関数
外部機関	82 名	65 機関
公共図書館	29 名	25 機関
大学図書館	21 名	15 機関
専門図書館	4 名	4 機関
関係機関等	16 名	9 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	11 名	11 機関
国立国会図書館	24 名	1 機関
計	106 名	66 機関

参加者数について

本フォーラムでは、TV 会議システムを利用し、東京本館の職員向けの中継を行った。「国立国会図書館」には、この聴講者数（職員）を含む。

また、「関係機関等」には、大学教員を含む。

2 プログラム

1. 開会挨拶 関西館長 和中幹雄
2. 平成20年度事業報告 関西館図書館協力課協力ネットワーク係 大貫朋恵
3. 基調講演
質の高いサービスをめざして
- レファレンスサービスにおける経験の蓄積とレファレンス協同データベース事業の役割
慶應義塾大学文学部教授 田村俊作
4. 実践報告(1)
香川県立図書館におけるレファレンス協同データベースの活用
香川県立図書館 藤沢幸応
5. 実践報告(2)
ワンパーソナライブラリーの可能性 紙の博物館図書室 竹田理恵子
6. 実践報告(3)
グローバルに考え、ローカルに行動する - 神奈川大学図書館のローカルな試み -
神奈川大学図書館 中村裕史
7. パネルディスカッション
「レファ協」で図書館をパワーアップしよう！
コーディネータ 秋川県立図書館 山崎博樹
パネリスト 慶應義塾大学文学部教授 田村俊作
香川県立図書館 藤沢幸応
紙の博物館図書室 竹田理恵子
神奈川大学図書館 中村裕史
大阪府立女性総合センター 木下みゆき
8. 閉会挨拶 関西館図書館協力課長 本吉理彦

開会挨拶

国立国会図書館関西館長 和中幹雄

おはようございます。関西館長の和中と申します。

今日は少し天候が思わしくないですが、ご多用のなか、遠路、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、一言ご挨拶を申し上げます。

第 5 回を迎えました今回のフォーラムには、76 名の方々から参加のお申し込みを頂きました。昨年からは未参加の図書館にも呼びかけることとし、フォーラムの名前も、今までは「レファレンス協同データベース事業参加館フォーラム」でしたが、「参加館」という言葉を除いて「レファレンス協同データベース事業フォーラム」といたしました。今年は、もう一つ新しい試みとして、テレビ会議システムでこの会場と東京本館を結び、当館でのレファレンス事例の多くを作成している東京本館のレファレンス担当者の方々にも、出席してもらおうこととしました。

今回のフォーラムでは、午前中に、慶應義塾大学の田村先生に「質の高いサービスをめざして - レファレンスサービスにおける経験の蓄積とレファレンス協同データベース事業の役割 - 」と題して、基調講演を行っていただきます。引き続き、香川県立図書館の藤沢さん、紙の博物館図書室の竹田さん、神奈川大学図書館の中村さんから、公共図書館、専門図書館、大学図書館の各々から 3 つの実践報告を行っていただきます。

午後になりますと、田村先生、3 名の報告者の方々、さらにレファレンス協同データベース

事業の企画協力員をお願いしている先生方を交えて、「レファ協で図書館をパワーアップしよう！」と題したパネルディスカッションを予定しています。

さて、レファレンス協同データベース事業にとって、平成 20 年度はある意味で画期となる年であったと思います。

昨年のフォーラムでも話題にしたのですが、データベースへのアクセス数は非常に多く、現在、ほぼ月 10 万件を越えております。このように、Web ユーザの方々幅広く利用されているのは確かなのですが、参加館の数やデータ登録数、特にデータ登録数の伸びが頭打ちになっていました。このままの状況が続くと、この事業自体が失速してゆくのではないかという危機感を抱きまして、今年度は、企画協力員の先生方のお知恵も拝借して、データ登録数の増加やデータの質の向上への働きかけなど、事業活性化のためのいくつかの取り組みを行ってまいりました。後で報告があると思いますが、データ登録に多く寄与していただいている参加館 24 館に対して、長尾館長からのお礼状をお送りすることにいたしました。

その結果、昨年度のデータの年間登録数は、4,000 件ほどに留まっていたのですが、今年度は 1 万件以上に増え、累積登録数も 3 万件から 4 万 1,000 件を超えるまでに増加しております。これも、参加館の皆様方によるデータ登録活動の賜物であり、心から感謝申し上げます。参加館数も 478 館に増えてきています。

一方、国立国会図書館自体はどうか。「まず隗より始めよ」ということわざがありますように、

本来、国立国会図書館が積極的にやるべきなのですが、大規模図書館であるにもかかわらず、当館からの累積登録件数は1,000件あまりでした。この点では、皆様方が物足りなさをお感じになっていたのではないかと思います。しかし、当館でもデータ登録基準の見直しを行いました。

当館では現在、レファレンスに関わる新しいシステム¹を構築中で、近々システム稼働を予定しています。それを機に、これまであまりにも厳選しすぎていた国立国会図書館のデータ登録基準を見直し、原則として回答したレファレンス事例全てをデータ登録するように方針を転換することとしました。その結果、これまでの年間登録数は200件ほどに過ぎませんでしたが、来年度からは、年間3,000件から4,000件のデータ登録が行われるようになると思います。ご期待ください。

レファレンス協同データベースは、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と言えます。そしてそれは、図書館という限りなく豊かな世界に利用者をいざなう窓口としての役割を果たすことができると思います。

とは言うものの、Web上の利用者の魅力を感じてもらえるためには、信頼性のあるデータであるとともに、一定量を越える規模が必須であると思われます。私共はこのような問題意識をもって、皆様方とともに、事業としての重要性やそれが持っている潜在的な力を確認しながら、なお一層の参加館拡大、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思います。

このフォーラムは、館種を超えた図書館員や関係者が全国から一堂に集い、交流を深めることができる貴重な場となっています。今日一日の講演、報告あるいはパネルディスカッションを通じて、みなさま一人ひとりが多くのことを学ぶとともに、活発な意見交換を通して交流が深められることを願い、開会の挨拶とさせていただきます。

¹ 「リサーチ・ナビ」

調べものを行っている方が、求める情報に効率よくたどりつけるよう、「調べ方のヒント」を提供するWebサービス(平成21年5月11日より公開)。
[<http://rnavi.ndl.go.jp/rnavi/>]

レファレンス協同データベース事業 平成 20 年度事業報告



事業報告

関西館図書館協力課
協力ネットワーク係
大貫朋恵

配布資料

資料
資料

おはようございます。

関西館 図書館協力課の大貫です。

平成 20 年度のレファレンス協同データベース事業の活動内容について、ご報告いたします。

配布資料では、資料 と になります。

資料 は、 の内容をより詳しく説明したものです。

経過報告

主な出来事としましては、まず、7月に3件、前年度のフォーラムの記録集公開、ホームページでの利用者アンケートの実施、第1回企画協力員会議の開催がございました。

利用者アンケートは、システム利用の実態を調査するために、7月15日から9月末までレファレンス協同データベースの検索トップ画面に、アンケートページへのリンクを張って実施いたしました。

回答数は44件と少ない結果でしたが、「レファレンス協同データベースをどこで知りましたか」という質問に対して、「検索エンジンでデータがヒットしたからアクセスしてみた」という回答が44件中12件、少ないながらも3割近くありました。このことから、検索エンジンから直接、個々のデータにアクセスして利用している方も多いのではないかと推測しています。

なお、この利用者アンケートの結果²は、レファレンス協同データベースのホームページに掲載しております。

また、8月には、京都府立高等学校図書館協議会司書部会が、実験参加を開始しました。こちらにつきましては、後ほど「実験参加」という項目で詳しくご報告します。

翌9月には、180館の参加館に、「データ登録依頼文書」を送付いたしました。

当事業では、新しく参加された機関に「必

² 利用者アンケート集計結果
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/questionnaire_200807-09.pdf]

ず1件、データを登録してください」とお願いしています。平成18年までに参加された図書館のうち、まだこの最初の1件を登録されていない図書館。また、最初の1件のデータは登録されているけれども、平成19年以降、つまり、その後1年に渡ってデータの登録・更新のなかった図書館。これを合わせた180館に、データの登録をお願いする文書をお送りしたものです。

ただし、初めてデータ登録を行う場合には、いろいろと戸惑われることも多いかと思いますので、文書をお送りしたあとの10月から、「秋デビュー応援キャンペーン」を開始しました。

これは、図書館として初めて、あるいは担当者として初めてデータを登録するという方に対し、そのデータを「デビュー事例」と位置づけて、企画協力員や他の参加館から、優先的に、事例へのコメントという形でサポートを受けられるという企画です。

このコメントとは、事業の参加館のみが使える機能です。登録されているデータに対し、例えば、「こんな参考情報、追加情報があります」といった情報を付けることができる機能です。

このキャンペーンは、10月～11月まで2ヶ月間行いました。期間中に99件の「デビュー事例」が登録されました。

また、データ登録や、システムの活用を間接的にサポートする取組みとして、参加館向けのメールマガジン「参加館通信」で、参加館の担当者へのインタビュー記事を連載しています。

公共図書館や大学図書館、専門図書館といった、さまざまな館種や規模の図書館の方に、レファレンスの実態やレファレンス協同データベースの活用法について電話インタビュ

ーを行いました。なお、本日実践報告をされる「紙の博物館図書室」の竹田理恵子様にも、インタビューにご協力いただきまして、記事は10月に配信しております。

同じく10月には、関西館と東京本館でそれぞれ一回ずつ、担当者研修会³を実施しました。この研修会には、企画協力員の小田光宏先生に、講師としてご協力いただいています。

研修の前後には、課題としてデータベースへの事例登録やレポート提出をお願いしています。なかなか大変だという声もありますが、登録したデータについて小田先生から直接コメントをいただけるということで、非常に好評をいただいています。

年が明けまして、1月には、今年度2度目の企画協力員会議を開催いたしました。平成20年度の取組みについて、簡単な総括をするとともに、このフォーラムの企画について、最終的な検討をしました。

また2月には、御礼状送付の準備をしております。こちらは、後ほど「御礼状送付」の項目で詳しくご説明いたしますので、ここでは省略いたします。

そして本日、フォーラムを迎えております。

以上が、今年度の主な経過報告です。

広報活動

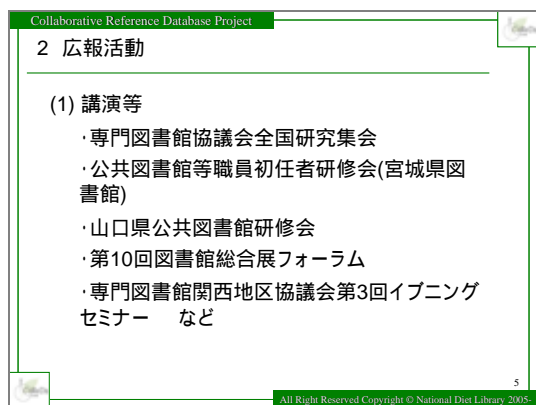
事務局が講師として参加した講演のうち、主なものを、スライド5にいくつか挙げております。

図書館関係団体の主催された各種集会や、

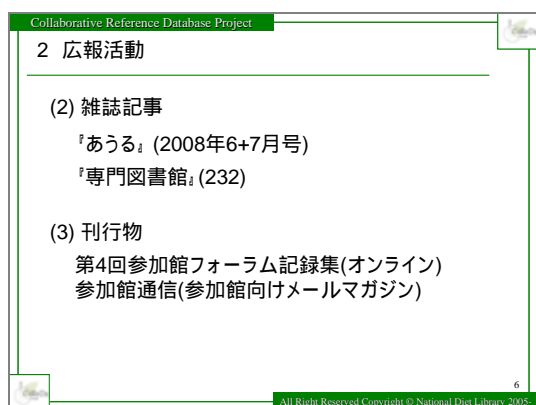
³ 第4回担当者研修会 配布資料

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/training_4_resume.pdf]

都道府県立図書館での研修会の際、お話をさせていただく機会がありました。



また、取材を受けたり、事務局で執筆した記事が雑誌に掲載されたほか、ホームページにフォーラム記録集を公開したり、メールマガジンを定期的に発行するなどして、広報に務めております。



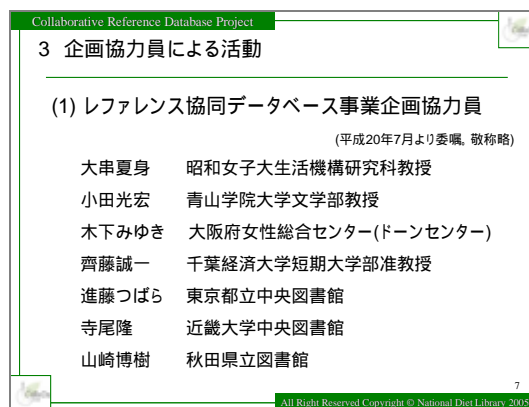
企画協力員による広報活動

事業の事務局、つまり、国立国会図書館の職員が行った広報活動に加えて、企画協力員の行う広報活動があります。

企画協力員とは、レファレンス協同データ

ベース事業において、外部の有識者の方のご協力を得るための制度です。

現在は、7名の方にご協力をいただいております、任期は2年です。



また、企画協力員のうち、大阪府女性総合センター(ドーンセンター)の木下様と、秋田県立図書館の山崎様のお二人には、パネルディスカッションでご登壇いただく予定です。

活動内容は、事業の各種企画の検討や、レファレンス事例などへのコメント付与。また、外部で講演される際に事業の広報をしていただくなど、いろいろな形で事業を盛り立ていただいております。

参加館等による活動

事務局、企画協力員の方々の活動をご報告しましたが、参加館のみならず、研修会など開催される際に、レファレンス協同データベースを取り上げていただくことができました。

Collaborative Reference Database Project

4 参加館等による活動

- ・北海道立図書館 全道図書館新任職員研修会
- ・香川県立図書館 図書館職員研修会
- ・福岡県立図書館 公共図書館等職員参考調査業務研修、公共図書館等職員研修
- ・石川県立図書館 図書館実務講習会
- ・宮城県図書館 公共図書館等職員初任者研修会
- ・福井県公共図書館職員実務講座
- ・千葉県立中央図書館 レファレンス研修会
- ・牛久市立中央図書館 館内研修
- ・吉田秀雄記念事業財団アド・ミュージアム広告図書館職員勉強会 など

9
All Right Reserved Copyright © National Diet Library 2005

Collaborative Reference Database Project

5 参加館数 (平成21年1月末現在)

参加館数合計 478館

公共図書館	306館
大学図書館	125館
専門図書館	35館
国立国会図書館 支部図書館	10館
その他	2館

10
All Right Reserved Copyright © National Diet Library 2005

代表的なものだけでも、このように様々な機会にご紹介いただいております。この場を借りて御礼申し上げます。どうもありがとうございます。

なお、詳しくは、別添の資料のほうに掲載しておりますので、後ほど、ゆっくりご覧下さい。

統計

参加館数

1月末現在で、478館、内訳はスライドにあるとおりです。平成20年度は、27機関から新規参加の申し込みをいただきました。

なお、「その他2館」とあるのは、東京都公文書館と、実験参加をされている京都府立高等学校図書館協議会司書部会です。

データ登録件数

1月末現在では、データ4種類を合計した件数が、40,811件です。

レファレンス協同データベースには、次の4種類のデータが登録されています。

まず、事業に参加している図書館で行われたレファレンスの記録である「レファレンス事例」。

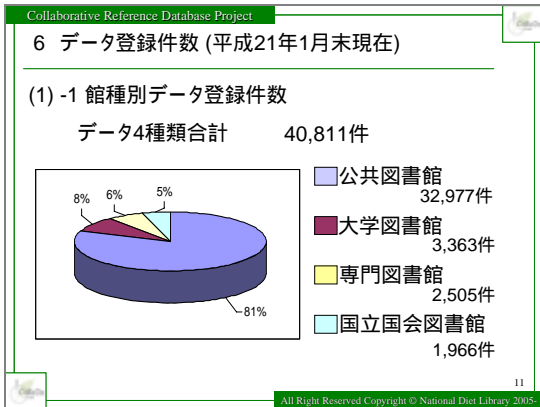
次に、特定のテーマやトピックに関する情報源の探し方である「調べ方マニュアル」。

三つ目に、個人文庫や貴重書といった参加館が所蔵する特殊な資料群の情報である「特別コレクション」。

そして最後に、参加館の連絡先やサービスの概要が説明してある「参加館プロフィール」。

この4種類を合わせたデータ登録数が、約4万件です。

館種別の登録件数は、このスライド11のとおりです。ごく簡単に申し上げれば、参加館数の割合と比例する結果になっています。



Collaborative Reference Database Project

6 データ登録件数 (平成21年1月末現在)

(2) 提供館別データ公開件数 (一般公開+参加館公開)

レファレンス事例データ (上位10館)

提供館名	登録数
1 埼玉県立久喜図書館	6,883
2 近畿大学中央図書館	1,882
3 東京都立中央図書館	1,250
4 香川県立図書館	1,180
5 岡山県立図書館	1,135
6 国立国会図書館	1,084
7 岐阜県立図書館	1,024
8 新潟県立図書館	979
9 秋田県立図書館	975
10 山梨県立図書館	962

13 All Right Reserved Copyright © National Diet Library 2005.

次に、公開レベル別の登録件数です。

登録した図書館だけが見られる「自館のみ参照」が約 5,000 件。

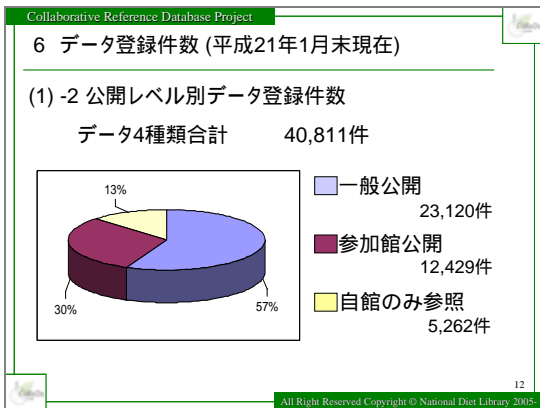
事業に参加した機関だけが見られる「参加館公開」が約 12,000 件。

そして、Web 上から誰でもアクセスできる「一般公開」のデータが約 23,000 件です。

一般公開のデータが、全体の約 6 割を占めています。

そして、調べ方マニュアルデータのトップテンも、スライド 14 に挙げました。

1 位の福井県立図書館では、以前から、郷土にゆかりの人物などについてデータベースを蓄積されていました。このたび、レファレンス協同データベースとのシステム的な連携を進められまして、昨年末に 5,000 件以上の調べ方マニュアルを登録していただきました。



Collaborative Reference Database Project

6 データ登録件数 (平成21年1月末現在)

(3) 提供館別データ公開件数(一般公開+参加館公開)

調べ方マニュアルデータ (上位10館)

提供館名	登録数
1 福井県立図書館	5,775
2 国立国会図書館	191
3 香川県立図書館	73
4 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
5 福岡県立図書館	30
6 埼玉県立久喜図書館	24
6 大阪府立中之島図書館	24
8 近畿大学中央図書館	22
9 東京都立中央図書館	11
10 札幌市中央図書館	10

14 All Right Reserved Copyright © National Diet Library 2005.

また、レファレンス事例データの提供数が多い図書館を、スライド 13 に挙げました。

データ利用件数

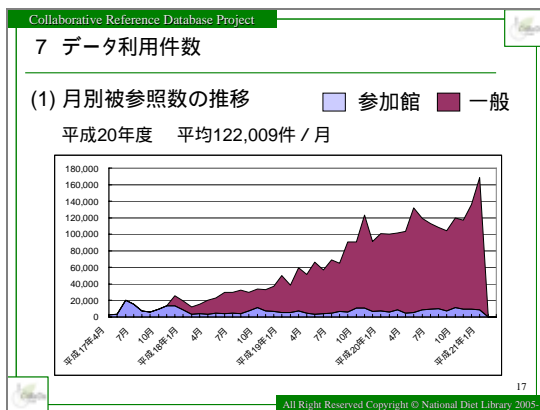
「7 データ利用件数」では、「月別被参照数の推移」をグラフにしました。

「被参照数」というのは、個々のデータがどれだけアクセスを受けたかという、いわゆるアクセス数の統計になります。

グラフの下の方の青い部分が、参加館がシ

システムにログインしてアクセスした場合の数です。その上の大きな紫の部分が、ログインせずに誰でも見られるメニューからアクセスされた数です。

平成20年度の月別被参照数は、約12万件です。



また、次のスライド18には、アクセス数について、図書館ごとのランキングを上げました。

	提供館名	アクセス数
1	埼玉県立久喜図書館	214,058
2	香川県立図書館	127,001
3	近畿大学中央図書館	109,267
4	国立国会図書館	99,053
5	福井県立図書館	72,208
6	岡山県立図書館	51,621
7	東京都立中央図書館	46,988
8	大阪市立中央図書館	36,720
9	岐阜県図書館	23,038
10	秋田県立図書館	19,094

実験参加

具体的な報告に入る前に、少し前提をお話します。

現在、高校などの学校図書館というのは、

当事業の参加対象に規定されていません。

国立国会図書館では、サービス対象を「18歳以上」とする期間が長く、それ以下の年齢の方に対するサービスについては、2000年(平成12年)に開館した国際子ども図書館によって始められました。現在でも、国際子ども図書館以外の施設では、利用対象を「18歳以上」としています。

このため、レファレンス協同データベース事業の立ち上げ当初は、学校図書館でのレファレンスの実態やニーズを、把握しきれていない部分がありました。そこで、時期尚早ということで、ひとまず学校図書館を参加対象とすることが、見送られていました。

また、参加の形態につきましても、図書館ごと、1館ずつの参加をお願いしており、例えばいくつかの図書館が集まった「グループ」としての参加については、規定はありません。

しかし、事業が本格化し、拡大するにつれ、学校図書館やグループとしての参加について、ご要望やお問い合わせをいただくようになりました。

そこで今回、「京都府立高等学校図書館協議会司書部会」(以下「司書部会」)の方々には、「学校図書館」によるレファレンス協同データベースの活用、そして、「グループ」での参加の可能性をさぐるため、実験的に事業に参加していただくことになりました。

司書部会の概要と従来の活動

この「司書部会」といいますのは、京都府内の学校図書館司書の方々、55名によって構成されている組織です。

レファレンス事例集やパスファインダーを作成したり、メーリングリストを使って相互協力を行うなど、従来から積極的なレファレンスサー

ビスを展開されてきました。

しかし、そういった活動の中で、「レファレンス事例集の作成には、担当者の負担が大きい」「リアルタイムに情報を共有するには、ネットワーク上にデータを置いた方が便利なのではないか」といった課題が指摘されていたそうです。

経緯

平成 19 年の 10 月、司書部会の方より、そのような課題を解決するために使えるひとつのツールとして、レファレンス協同データベースを活用したい、とのご相談がありました。

ご相談を受けて検討した結果、学校図書館への司書配置が進んでおり、レファレンスサービスも積極的に行われているという現状を考え、学校図書館でのレファレンス協同データベース活用の可能性を探っていただくため、実験的に活用していただく、という結論になりました。

実験参加にあたっては、まず、役員の方々に試行的に使っていただく期間を設け、その後、司書部会全体で使っていただく、という 2 段階の方式をとっています。

運用ルール

試行期間や事務局からのお願いなどを元に決めていただいた運用ルールがいくつかあります。

まず、事例の公開レベルは「自館のみ参照」で登録すること。

そして、できるだけデータを登録し、司書部会内部でこのレファレンス協同データベースの活用の可能性を探っていただくことを目標としています。

現況

昨年 8 月に実験参加を開始してから、約半年が経ちました。

1 月末の段階では、データ登録件数は 60 件。未解決レファレンスなどの情報提供に、コメント機能を積極的に活用されていますので、コメント数は 35 件です。

課題と展望

半年の活用を経て、司書部会役員の方からは、次のようなご意見、ご感想をいただきました。

まず、学校図書館としての参加を考えた場合について。京都府立高校では、学校司書は基本的に専任・専門・正規の職員という形で採用されているそうです。

ただ、全国の学校図書館において、同じような勤務条件になっているわけではありません。学校図書館の参加を考える上で、学校司書の勤務条件は大きな要素になるのではないかと、ということでした。

そして、グループでの参加については、全員の意識やスキルを統一することが難しく感じられた、という感想をいただきました。

その上で、今後の展望としては、まず、より一層の事例登録を進めたい。また、レファレンス協同データベースを活用した情報を、グループ内で共有していきたい。そして、現在はレファレンス事例の登録が中心になっていますが、グループ内で作成した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きたい。こういった声をいただいています。

実験参加が始まってまだ半年ですので、学校図書館やグループとしての参加について、なんらかの結論を出すには、まだ少し早いでしょう。来年度以降も、司書部会の方々の活

用状況を拝見しながら、参加対象や利用のあり方などを、継続して検討していきたいと考えております。

御礼状送付

事業に多大なご協力をいただいている参加館に対し、感謝の意を込めまして、当館の長尾真館長より御礼状を送らせていただくことになりました。

お送りする参加館の基準は、次のとおりです。

まず、一つ目の基準は、累積データ登録件数です。平成20年12月26日時点でのレファレンス事例データと調べ方マニュアルデータの登録件数を計算して、1,000点以上であること。ただし、単純に1件を1点とするのではなく、データの公開レベルに応じて、点数を加算しております。

また、二つ目の基準は、年間データ被参照件数です。これは、先ほど出てきましたアクセス数のことですが、平成20年1月1日から12月26日にかけてのアクセス数が、10,000点以上であること。

どちらかの基準を満たした参加館に、御礼状をお送りします。

なお、この二つの基準どちらも、国立国会図書館は除いております。

次からのスライド3枚には、御礼状をお送りする参加館の一覧を掲載しています。

まずは、登録データ件数、被参照数の両方も基準を満たしている11館です。

図書館名	登録データ件数(点数)	被参照数
埼玉県立久喜図書館	17,249	229,626
近畿大学中央図書館	5,343	110,847
香川県立図書館	3,951	137,049
東京都立中央図書館	3,783	55,049
岡山県立図書館	3,300	65,940
岐阜県立図書館	3,047	26,727
秋田県立図書館	2,925	21,384
山梨県立図書館	2,888	18,789
福井県立図書館	1,925	86,738
大阪市立中央図書館	1,218	32,031
日本海事センター海事図書館	1,011	17,014

なお、福井県立図書館からは、12月に5,000件以上の調べ方マニュアルデータが登録されましたが、登録のタイミングが、このデータ数を算出した翌日だったため、今回の基準には反映されていません。来年の御礼状送付の際には、この5,000件を反映した形で計算させていただくことになると思います。

続いてこちらが、登録データ件数で基準を満たしている参加館6館。

図書館名	登録データ件数(点数)
新潟県立図書館	1,992
日本貿易振興機構アジア経済研究所図書館	1,798
茨城県立図書館	1,687
愛知県勤労会館労働図書資料室	1,575
宮崎県立図書館	1,106
相模原市立相模大野図書館	1,013

そして最後に、被参照数が基準を満たしている7館。

図書館名	被参照数
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	20,113
岡山市立中央図書館	14,593
福岡県立図書館	12,935
大阪府立中央図書館	12,867
福井県立若狭図書学習センター	11,900
吉田秀雄記念事業財団アド・ミュージアム東京広告図書館	11,692
愛知芸術文化センター愛知県図書館	11,416

この 24 館には、長尾真館長より、御礼状を送らせていただきます。現在、発送準備を進めていますので、年度内にはお届けできると思います。

24 館の方のうち、本日のフォーラムに参加されている方も、会場にはいらっしやらない方もおられますけれども、この場を借りまして、当事業へのご協力に対して御礼申し上げます。どうもありがとうございました。

また、今回ははじめての試みですので、累積のデータ登録数、今まで登録していただいたもの全部という形で基準にいたしました。来年度からは、1 年間のデータ登録件数とアクセス件数をもとに、御礼状をお送りできればと考えておりますので、これからも、データ登録等にご協力いただければと思います。

今年度は、みなさまのご協力のおかげで、新しい参加館も増え、データ登録も例年以上に促進されました。

ぜひ、これからも、事業へのご協力をお願い申し上げます。

平成 20 年度の事業報告は以上です。

ご清聴いただき、ありがとうございました。

基調講演

質の高いサービスをめざして
レファレンスサービスにおける経験の蓄積と
レファレンス協同データベース事業の役割



講師

慶應義塾大学文学部
田村俊作

配布資料

資料 基調講演

ただいまご紹介いただきました田村でございます。

私の方は基調講演ということで、概括的なお話をしたいと思います。レファレンス協同データベース事業自体についての具体的な内容は、この後の実践報告やパネルディスカッションの中でのお話になると思います。他の場でお話ししていることの繰り返しになるところも一部ありますけれども、我慢して聞いていただければ幸いです。

今日は大きく三つのお話をしたいと考えております。一つ目は、レファレンスサービスはどのような方向に変化しているのかという話です。二つ目に、その中で新たなサービスの方向性が、どのようになっているのか。三つ目に、新たなサービスを模索する中で、レファレンス協同データベース事業というものがどのような役割を果たしうるのか、あるいはどの辺にポイントがあるのか。そういったことについて、私なりに持っている印象をお話ししたい。

特にサービスの変化という点については、ア

メリカのレファレンスサービスと日本のレファレンスサービスは、そもそものあり方が相当違います。そのため、部分的には参考にできるかもしれないけれど、あまりアメリカのサービスをベースに考えていると日本のやり方としては間違えるのではないかと、アメリカの状況ばかり見ていると仕方がないと、以前は考えていました。

けれども最近は、アメリカのレファレンスサービスの動向、特にデジタル化への対応の仕方は、少し注意して見た方がいいと思うようになってきました。長い間レファレンスサービスを考えるときのスタンダードだとされてきたアメリカのサービスが流動化してきた。利用の変化と、それに対応しようとする模索が続いている。それは、わが国のサービスの今後を考える上でも、大いに参考になると思われます。そのような考えから、ここしばらくアメリカの動向に関する資料をいろいろと見ていますので、そのあたりからまずお話しいたします。

レファレンスサービスの変化

質問回答処理件数の変化

レファレンスサービスの中心はやはり質問回答です。その質問回答の部分、つまりレファレンスサービスの中核をなすと思われていた部分に変化が出てきています。その変化は、特に大学図書館で顕著です。

配布資料 参考資料の表 1 をご覧ください。これはアメリカの ARL⁴に加盟している大学のレファレンス処理件数の推移です。ここに挙げたのは割合規模の大きい大学と考えていいと思います。

見ていただくとおわかりだと思えるのですが、インターネットが普及する 1995 年頃までは、レファレンスサービスの利用が順調に増加してきているような印象です。それが 1990 年代の後半以降になると、急に減ってきている。そのような傾向が、顕著に出てきていると思います。

アメリカの大学図書館のレファレンスを論じた文献⁵を見ても、減少傾向は疑いようがないとしているものが非常に多いです。つまりレファレンスサービスは減ってきている。

表 1 の一番下に、理工系の大学の図書館のデータを出しております。これを見ていただくとおわかりだと思いますけれども、特に電子ジャーナル等が普及した理工系の大学の図書館のレファレンス、つまり質問回答の件数というのはものすごい勢いで減っている。10 分の 1 以

下になっている。

今までレファレンスサービスを考えるときには、質問回答を軸にサービスを組み立ててきたわけです。では、質問回答が減っているという事態をどのように受け止めて、どういうサービスを展開すればいいか。それが課題になってきている。

ただ、事情は簡単ではありません。配布資料の表 2 は、同じ時期のアメリカの公共図書館についての統計です。ここでは大規模な図書館だけ見ました。大規模な図書館ほどインターネット環境が整備されているので、レファレンス件数にも影響が出るのかなと考えて調べてみたのですが、どうもあまりはっきりした変化はない。

つまり、将来的な見通しはわかりませんが、少なくともここ 10 年くらいの状況を見てみると、みんながインターネットにアクセスできる環境が非常に普及している大学では、レファレンスサービスの質問回答が減っている。しかし一方で、公共図書館のように色々な人を相手にしているところだと、必ずしも質問回答の件数が減っているというわけではないのです。

従って、インターネットの普及が、ただちにレファレンスサービスの減少をもたらすというわけではないらしい。それから、資料には掲載しておりませんが、日本の場合にはもともと質問の件数というのはそれほど多くありません。

アメリカでは、インターネットが普及したことでレファレンスサービスがなくなるのではないかと、という議論が出ています。けれども、こうしたことを考えると、必ずしも日本の場合には同じように考える必要はないという気がします。むしろ逆に、インターネットを契機としてレファレンスサービスの可能性を捉え直す、積極的に

⁴ 北米研究図書館協会[<http://www.arl.org/>]

⁵ Applegate, Rachel. Whose decline?: which academic libraries are “deserted” in terms of reference transactions? Reference and User Services Quarterly. 2009, vol.48, no.2. pp.176-189.

捉える方が、日本の場合には意味があるのではないかと思っております。

学術情報基盤実態調査のデータ⁶等を見ても、件数的には横ばいか、少し減ったという程度です。全然増えてはいないんですけども。もともとレファレンスサービス自体が、公共図書館でも大学図書館でもあまり知られていなかったわけです。ですから、むしろインターネットを使ってレファレンスサービスをPRするとか、もっと言えば公共図書館や大学図書館等、図書館の有用性というものを、どんどんアピールしていく。そういうチャンスとして捉えたほうがいいのではないかと思っております。

情報源がデジタル化され、利用者がインターネットを通じてアクセスしてくるようになった。これは一つの変化の要因ですし、いずれそういう環境が進展していくことは間違いない。けれども進展の程度にはばらつきがあります。従って、その途中で色々とサポートする必要性もあるわけです。

特に日本の場合には、もともとレファレンスサービスそのものの普及度が非常に低かった。ですからレファレンスサービスや、インターネットの普及というものについて、必ずしもアメリカと同じような形で捉える必要はない。

それから、アメリカの話でもう一点。また後でも触れますけれども、質問回答の減少が、必ずしも世間における図書館の評価の低下とは直ちに結びつかないのではないかと。というのは、図書館に対する信頼、レファレンスに対する信頼が、必ずしも落ちていないのではないかとと思われるからです。

これも少し古いデータなのですが、表

⁶ 文部科学省 学術情報基盤実態調査(旧大学図書館実態調査)
[http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/001/index20.htm]

3「利用者が好む情報源」を見てみます。これは Web レファレンスサービスの利用者に対して他のサービスの利用や満足度を尋ねた調査の結果です。利用者の大半が大学生であるという事情を反映してか、調べもの際に使う情報源は Web が断然多くて第2位の図書館の3倍以上使われています。しかし、図書館に対する満足度が低いかというと、全然低くない。配布資料に書いておきましたけれども、7点満点の6点近くの満足度を得ている。そして、もう一回そのサービスを再度利用するかという問いに対しては「利用する」と答えている。

つまり、調査の最初にまず調べるものとして図書館を使うというわけではない。多分、それよりはインターネットで探すだろう。そういう利用パターンが明らかなのですから、では図書館が情報源としてもう役に立たないかというと、どうもそんなことはないらしい。

表3の最後のコメントに書いている MWL⁷というのは図書館の、インターネットを通じたレファレンスサービスの略語です。このネットサービスは、「last resort」であると認識されています。最後に頼めば何か探して調べてくれる、何か教えてくれる、そういう信頼性がやはりあるのではないかと思われます。

この辺が、これから先のレファレンスサービスで考えるべき話である。それがサービスの質という話に繋がる。私はそう思っています。

サービス内容の変化:カウンターから外に

またアメリカの話になりますけれども、それで

⁷ Sloan, Bernie. "My Web Librarian." 2003.10.7 (このページは Bernie Sloan の退職とともに閉鎖された。Internet Archive [http://web.archive.org/web/*/http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/mwl-update.htm]で閲覧できる)

は、質問回答の減少という事実に対して、どのように図書館が対処しているか。

大きな方向は「カウンターから外に出る」ということだろうと思います。この大きな方向の中で、さまざまな具体的な動きがあり、いわば試行錯誤が続いているといえます。

今まで、直接的サービスである質問回答に対して、間接的なサービスとされてきた情報源の整備などの部分を、更に重視する。特に情報発信を重視するという動きが出てきていると思います。レファレンス協同データベース事業にも関わる話だと思えますけれども、これが一つの動きです。

それからもう一つの動きとして、利用者が直接自分で情報を探すという傾向が、アメリカなどでもはっきり出てきています。それを意識的にサポートしようという動きがある。ひいては利用者教育、更には情報リテラシー教育を捉え直すということに繋がります。

それから、サービスの窓口を広げようという動きが出てきています。デジタル・レファレンス・サービスが登場してきたというわけです。

メールレファレンスというのは日本の図書館でも普通に行っていますけれども、アメリカの場合には、更にチャットのレファレンスという方法が入ってきている。

チャットレファレンスの場合は特に、いつ利用者から質問が飛び込んでくるかわからない。そうするとチャットレファレンスについては、常に図書館員を貼り付けておかなければいけないわけです。けれども、一つの図書館がチャットのために要員を貼り付けるというのは非効率であるという考え方がある。

そのようなことのためだと思うのですけれども、協同でチャットのレファレンスを行うという方法が出てきました。しかも24/7(トウェンティフォー

セブン)という言い方がありますがけれども、コンビニ的に1日24時間、365日、そういう形でサービスを展開しようというものが出てきています。つまりコンソーシアムを組んで、ネット上で仮想的な質問回答のサービスを展開する。そういうことを行ってきています。

それから館内にいる利用者に対しては、ローピングという形で、図書館員の方がカウンターから出て行ってサービスを提供するというとも行われています。

サービスの階層化も一般に行われている。カウンターには色々な質問が来ます。しかも利用者はカウンターを特に選ぶわけでもありませんから、それこそ「トイレはどこにありますか」というような質問も来るわけです。それに対してサービスを階層化する。アメリカの場合だと、調査等に関わるような質の高いサービスをプロのライブラリアンが担当して、そうでない部分はノンプロフェッショナル、パラプロフェッショナルと言われる人達に任せる。簡単な質問等はその人たちに対応してもらう。そういうサービスの階層化も試みられている。

最近の事例で見るとブレンデッドサービスなどという言葉も出てきています。これは、レファレンスカウンターと貸出カウンターとを統合するというので、何だか日本が今までやってきたところに後戻りしてきたような印象ですが、こんなことも試みられているわけです。こうしたさまざまな試みがある中で、全体としては、カウンターから離れたところで利用者の情報探索を支援するような方向に進んでいる、ということになるわけです。

業務の変化

そして、業務の方も変化している。これも少し古いデータで恐縮なのですが、表4を

ご覧ください。これは1991年と2001年のレファレンスサービスの変化を見ているものです。1991年というのは、インターネットが普及する以前です。でももうCD-ROM等は普及していました。一方2001年が、インターネット普及後の時期です。

表4について簡単に説明します。図書館のWebページをリストアップしたLibWeb⁸というものがあります。そのLibWebに収録されたアメリカの大学図書館の中から抽出した図書館で、10年以上レファレンスサービスを担当しているベテランの図書館員に対して、「10年前と今とで、どういう変化があったか」を質問調査したものです。

この表4でお示しているのは、多くの時間を割いている業務がどのように変わったのか、そして挙げられた業務名がどう変わっているかということです。

多くの人々が「多くの時間を割いている業務」として挙げた業務名と、それから1991年と2001年とで差の激しかった業務名をここに出しています。他にも色々業務としては挙がっていましたが、それは省略しました。

ご覧いただくと、いわゆる質問回答、「対面でのレファレンス」は減ってはいます。けれども、中心であるということは変わりない。やはり、業務として多くの時間を割いています。「メールレファレンス」が新たに登場したというのは、これはインターネット普及の影響です。

それから印刷体のレファレンスコレクション構築がやはり大事な業務であるということ、これも変わってはいません。ここに挙げたのは大学図書館ですから、大学図書館でもそのような状況があると言えます。一方、新しい業務として

は、電子媒体のコレクション構築が入ってきている。

伝統的な図書館の利用教育、例えば文献利用指導などが減ってきている。数はまだ多いのですが、傾向としては減ってきていて、ちょうどそれを補うように情報リテラシー教育が増えてきている。このような変化が出てきています。

対面でのレファレンスや、質問回答のサービス、コレクションの構築、利用者教育といった業務は相変わらず中核としてあります。あるけれども、中味が変わってきている。インターネットの方にシフトしているという傾向が、かなりはっきり出てきています。つまり、伝統的な業務のゆるやかな減少と、新たな業務の登場ということです。

それから、この研究⁹を発表しているCardina, C & Wicks, Dによれば、新しい仕事がいろいろ登場してきて、レファレンス・ライブラリアンが忙しくなっているという話も出ている。これも質問調査の結果ですが、レファレンス・ライブラリアンの担当している仕事が、10年前は平均10だったのが、2001年には14に増えている。しかもその増えた分の仕事が、実は他の業務と重複しているものが多い。

例えば情報発信と言うと、Webページやコンテンツの作成です。これは他の業務の中でもやります。それから、データベースの契約をすとか、あるいは色々なリンクづけといった業務もあります。そうした形で、他の業務、他の担当と重複するような仕事が、新しい仕事として登場してきている。

ここから、レファレンスサービスというものが、

⁸ LibWeb
[<http://lists.webjunction.org/libweb/>]

⁹ Cardina, C & Wicks, D. The changing roles of academic reference librarians over a ten-year period. *Reference & User Services Quarterly*. 44(2) 2004. pp.133-142.

今までのサービス体系を維持しながらも、業務体制から最終的なサービスのところまで、少しずつ組み替えが起こりつつあるのではないかと推測されます。

レファレンスサービスの定義の見直し

それを端的に示しているのが、RUSA¹⁰によるレファレンスサービス、中でも Reference Transaction すなわちレファレンス質問の処理に関わる定義¹¹の見直しです。これは去年もこのフォーラムで ARG¹²の岡本さんが取り上げていらっしゃいました¹³。

Reference Transaction の定義は、主に統計を取るためのものです。従って、どの範囲を Reference Transaction、すなわち「質問回答に関わる業務」としてカウントするか、についての定義が見直されたということです。

見直しにより、いくつか変わった点があります。その一つは、定義の中に Reference Transaction の目的として「人々の特定の情報ニーズの充足を支援する」という言葉が入ってきたこと。それから、情報源の評価ということも入っています。

一方で、どういうものがレファレンスサービスに含まれないかという規定も入ってきています。教室等で行うような、いわゆる公式の利用者教育は Reference Transaction の中にはカウントしない。あと、紙やサプライ品の補給。「コピ

ー機の紙がなくなった」とか、確かにレファレンスのカウンターで頼まれることがありますが、そんなものも入りません。そういう規定が加わったりもしています。

そうした変化により Reference Transaction の目的、内容、範囲等がより明確になったと言えると思います。

それから一番基本的なことで、そもそも Reference Transaction とは何なのかという時に、前は「Information Contact」であると言っていたのですけれども、「Consultation」であるという言い方に変わってきています。

そのニュアンスは私には汲み取りにくいのですが、すけれども、情報面での支援という部分をより強調しているという印象を持っております。

新たなサービスの方向性

利用者の課題に即したサービス展開

では、これから先のサービスをどのように考えてゆくか。

レファレンスサービス全体の位置づけが、ネット環境の中でかなり変わってきている。

普通に質問回答のような形で利用者がアクセスしてくるのを待っていて、来た質問に対してお答えしますという姿勢では足りない。それだけだとやはり、例えば Google での検索に負けてしまいますので、日本でもレファレンスサービスをチャンスとして活用するようになる、という状況は起きにくいと思います。

だとすると、どのように考えていくのがいいか。一つは、利用者の課題に即した形でサービスを展開するという。それからもう一つ大事なのが、展開したサービスの質を保証すること。この2点だと思っています。

¹⁰ RUSA: 米国図書館協会のレファレンス・利用者サービス協会

¹¹ RUSA, 用語「レファレンス」の新しい定義を公表(カレントアウェアネス)
[<http://current.ndl.go.jp/e759>]

¹² ACADEMIC RESOURCE GUIDE(ARG)
[<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>]

¹³ 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 pp.42-53
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum_h19_report.pdf]

利用者の課題に即したサービス展開というのは現実に始まっています。公共図書館等でも、ビジネス支援サービスのように、はっきり課題解決支援を謳ったサービスが登場してきている。同じように大学図書館でも、最近は学習支援等の方向付けがされている。

つまり、業務を組み立てる時に、特定のニーズを想定して、そのニーズを支援するというサービス展開がある。ある意味で、先ほどのアメリカのレファレンスサービスの定義に沿った形のサービスが、日本でも展開され始めているというのが、私の持っている印象です。

ビジネス支援等のサービス展開について大事なものは、利用者の課題というものが、とてもよく考えられるようになったことです。

色々な人が来て、色々な質問をして、色々な答えをする、それに対してサービス体系を作る、という方法ではない。むしろ特定のニーズというものを想定して、それに対応できるようなサービス体系を組んでいく。

連携・協力

もう一つ大事なことがあります。利用者の課題というのは、実は図書館が情報を提供するだけでは全然終わらないんですね。例えばビジネスについての課題であれば、最終的にはビジネスをうまくやるという、現実の利用者の活動に還元されて初めて意味をもってくるわけです。

ですので、実際にビジネス支援サービスで行われていることを見てみますと、図書館のレファレンスサービスだけでは終わらせられないような方向づけが出てきている。

そのためには、他の機関との連携が必要です。連携することで、図書館のレファレンスサービスではカバーできない部分を他に繋いで

いく、そういう方向性が出てきている。

そうすると、では図書館のサービスはどの範囲までかという疑問が、否が応でも出てくるわけです。従って、そうした課題を解決する中で、図書館の立ち位置がはっきりしてくる。そういう方向性がはっきり出てきている。それが、利用者の課題に即したサービスの一番大きな意味だと思います。

では、具体的に何をやるか。公共図書館等の場合には「何でも質問に答えます」という問口の広さを生かして、そして情報源をベースにして質問に答えるような形で情報提供をする。そして最終的には自分の業務の、企画・立案等にアドバイスをくれるような、そういう機関の方に繋いでいく。実際に行われるのは、そのようなことです。

やはりその中では、質問回答が大事になってくる。それから、利用者が自分で情報を探せるように、調べ方の案内等を揃える、情報源を揃えるということも非常に大事になってきます。実際にそういうことが試みられています。

そうすると、利用者の課題により即した形で「図書館が役に立ちますよ」とアピールするような新しいサービスをやっていく上では、他機関との連携協力が不可欠です。

例えば公共図書館であれば、自治体の他部局や、地域の団体等との連携が模索されています。大学図書館でも、教員と連携してのサービス展開が試みられていることは申し上げるまでもありません。

もう一つ、連携協力と並んで大事なものは、実は質を高めることです。つまり「知りたいことがあればググっちゃえばいいんだ」というような考え方を持つ人に、「図書館に来れば探し方がわかりやすいし、一応安心できる回答が得られる」という信頼感を持ってもらえるようにするとい

うことです。そうした部分を強調する必要があります。

レファレンス協同データベース事業への期待

レファレンス協同データベース事業の役割として、ここでは二点お話をしてみようと思います。一つはサービスの改善をめざしての研修などに果たす役割であり、いま一つは人びとの情報探索に活用してもらう、という役割です。どちらも従来のレファレンスサービスにおける連携・協力において既に行われてきたことですが、レファレンス協同データベース事業はインターネットを活用してこうした連携・協力の新たな段階を切り開きつつある、と評価することができます。また、サービスの質の改善に繋がる可能性を持っているとも見ることができます。

レファレンスにおける協力の伝統的な形の一つで、利用者への直接サービスに係わるものは、協力レファレンスです。自館でうまく回答できなかった質問について、他の図書館に協力を依頼するというものです。これはサービスを向上させる上で効果がありますが、回送する手間と時間がかかる。

QuestionPoint など、米国でインターネットを活用して行われているレファレンスサービスでの連携・協力の中心は、こうした質問回答をみなで分担しあう、というものです。チャットレファレンスで、各館が担当時間を決めて、いわば図書館同士でシフトを組むことによって、個々の館の負担を減らしつつ、全体としてサービス時間の延長を図る。また、得意分野の質問を重点的に受けることによって、全体としてサービスの質を上げる。

こうした直接的な協力レファレンスのインタ

ーネット化といったことは、わが国では行われていません。わが国で行われているのは、質問回答の結果の事後的な利用とでも言うべきものです。

これまで図書館では、他の図書館や自館の参考になるように、レファレンス事例集を作成して広く配布し、館内外で事例の共有が図られてきた。それから研修ですね。研修を複数館の共同で、あるいは、県立図書館等が主催して行うということもしてきた。それらは、それぞれの部分についての連携協力の試みであると言っていい。

レファレンス協同データベース事業は事例の蓄積・共有を通じ、こうした連携・協力に対して独自に貢献できる。これは先ほどの事業報告の中でもお話がありました。

事例データは共同研修でも活用できる。これには先行事例があります。三多摩レファレンス探検隊を初めとした「レファレンス探検隊」のことです。これはみんなで事例を持ち寄って、それをお互いに参考にして、それで解決のスキルをアップしていくものです。中には、今でも続いているものもあります。そういう試みが、インターネット等が登場する以前のボランティアな連携協力の原型を作ったと思っております。

レファレンス協同データベース事業は、事例データベースの蓄積と活用により、これまで行われてきた冊子体の事例作成・配布と、レファレンス探検隊が行ってきた事例ベースでの共同研修とを組み合わせ、非常に柔軟な共同研修プログラムを可能にしました。連携・協力の新しい段階と先ほど申し上げたのはそのようなことを言っています。

レファレンス協同データベース事業の成果は、利用者に対する直接サービスで活用することもできます。しかし、そのやり方は、直接の

質問回答で連携するという米国のやり方とは全く異なります。レファレンス協同データベース事業や個々の図書館が行っているのは、インターネット上に質問事例を一般公開する、というものです。類似の質問事例を調べることで、利用者は自らの問題について調べときの参考にすることができます。

ただし、データの一般公開に当たって忘れてはいけないことがあります。それは、そのデータを見るために、データベース自体を直接見に来る人は、それほどいないだろうということです。これはレファレンス協同データベース事業だけではなく、それぞれの図書館が作成しているレファレンス事例集でも同じことです。先ほどの事業報告でも、アクセスの際にどこを経由したかという統計が出ていましたが、これは結構大事だと思います。

一番可能性があるのは、Google の検索結果から飛んでくるパターンです。つまり Google で検索したときに、一般公開のデータが検索結果の上位に出てくればいい。例えば地域に関する質問であれば、それぞれの地域の図書館の一般公開された事例が上位に出てくるといようなパターンがいい。

そういうケースが増えてくると、「おっ、図書館でこういうことが調べられるんだ」と認識される。これが、多分何よりの PR になるのではないかと考えております。

やはり利用者に「事例集を直接見に来てください」とは言えないですね。私が学生に言っても、見ないですよ。そうではなく、Google を経由してデータを見に来てもらう、そのルートをいかに開拓するかです。

Google 等で調べてみますと、検索結果に、レファレンス協同データベースに登録されたデータがちらほら出てきます。一般公開されたレ

ファレンス事例データが検索結果にヒットしてきたりするケースがあります。だから、それをもっと増やすことが非常に大事だと思います。

その上で、やはり一般公開されたデータはある程度の質を保証されていなくてはいけない。読んだ人が「なんだ、こんなものか」と思ってしまったら困るわけですね。

それから一般公開の際には、データフォーマットも大事です。フォーマットをどうするかというのも課題だと思います。

ですから私の個人的な意見としては、一般公開したデータは、自館のみ参照や参加館公開までのデータとは、やはり質的に少し違うものだと考えた方がいい。むしろ図書館の存在意義を PR する上で、非常に強力なツールとなりうる可能性を持っているものだと思っています。

そのためには先ほどお話ししたように、質についての信頼感を持たせること、あるいはパッと見て思わず読ませるような工夫等、「おっ」と思わせることがやはり必要だと思います。一般向けのデータを作成するに当たって、これは非常に大事な話です。

先ほど述べた、研修における教材としての利用に戻りますと。私も最初は、こちらの利用をもっぱら考えていました。それは今でも大事な部分なのですが、教材としての利用については、まだまだ工夫の余地がある。

教材として様々な研修で使うだけではない。教材として利用したレファレンス事例を整理していった、最終的には調べ方マニュアルのような形にしていく。しかも、それをまた一般公開の方向に進めていくという回路が、多分出来ていくと思っています。

質を高める工夫:参加と調整による質の保証

レファレンス協同データベース事業の強みは何なのかと考えてみました。一つが参加という観点、それからもう一つ調整という観点がある。この調整という観点に、国立国会図書館が行っているということの意義が出てきていると思います。

資料で「例: Wikipedia」と書きました。Wikipediaにも、もちろんそういう機能がある。

Wikipediaには英語版や日本語版等、複数の言語のものがあります。内容にもやはり違いがあって、私は知りたいことがあると英語版の方を見てしまいます。そちらの方が信頼がおけるし、また色々な情報も豊富です。

日本語版 Wikipedia の場合は、例えばトレンド情報等に関しては利用できるのですが、他の項目の時には眉に唾をつけて見るというか、「これは大丈夫かな」と不安を感じるような情報の載っていることがしばしばあります。

国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業の場合、少なくとも国立国会図書館の面子にかけて、そうした状況にはならないだろう、と私は期待をしております。またそれだけではなく、先ほどの事業報告等でもありましたけれど、参加館のモチベーションを高める工夫を色々行っている。

そうは言っても、最終的にデータの数と中味を良くするのは参加館です。その参加館のみなさんが、どんどん事業に参加できるような仕組み、あるいは参加してよかったと思えるような仕組みを作っていくのも、これも国立国会図書館の「調整」の仕事として大事だと思います。

一般公開したデータへのアクセスが多いというのは、やはり嬉しい話です。これは何よりのモチベーション向上に繋がると思います。それから事業報告でもあったように、例えば成果を

挙げた図書館を表彰するとか、きちんと「良い」と評価するような仕組みも大事です。

それから「参加館公開」というレベルを活用して、コメント等を募るという活用があります。それについては午後のパネルディスカッションでお話ししていこうと思っております。

これから先事業を進めていく上での一つの鍵は、事例の質をどのように上げていくかという点です。質の評価というものをどうするか、いかにして質を良くしていくか、そういうことが大事だと思います。

参加館公開と一般公開では、データに求められる質のレベルは違うのではないかという話をしました。参加館公開の段階で互いに色々コメントをつけて、質を高めていくような工夫も大事です。

質を高める工夫:質の評価

私どもの大学で、昭和女子大学の太田夏身先生に、レファレンス事例をひとつひとつ取り上げていくという演習をしていただいています¹⁴。そうすると、各事例の善し悪しについて良い意見が色々出てきています。本当はそれを事業の方にフィードバックしなくてはいけないと思っています。

そういう形で、研修会等で出た意見をフィードバックする仕組みを複数用意するといい。そうすればそれで各自の意見を書けるし、それによって一般の人に情報を提供したり、内部での研修教材として活用していくことができる。研修教材としてお互いに参考にして活用する中で、質についてもお互いにフィードバックでき

¹⁴ 研修報告「レファレンス協同データベース・システムを利用したレファレンスサービス演習(報告)」
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study_report_20061014.pdf]

るような仕組みを作り、その成果を一般公開に出して、全体の活性を高めていく。

そういうことがうまくできると、アメリカのように直接質問回答を行うサービスとは異なった、日本型のレファレンスサービスの可能性が出てくる。質問回答サービスをベースにしながらも、質問回答の成果を色々な意味でうまく加工して使っていく、日本型の質の高いレファレンスサービスを提供できる可能性があるのではないかと考えております。

ということで、私の話は終わります。

香川県立図書館における レファレンス協同データベースの活用



報告

香川県立図書館
藤沢幸応

配布資料

資料

みなさんこんにちは。ただいまご紹介いただきました香川県立図書館の藤沢と申します。「香川県立図書館におけるレファレンス協同データベースの活用」についてご報告させていただきます。

香川県立図書館の概要

まず、当館について少しご紹介いたします。香川県立図書館は、平成6年3月、市内中心部から約8キロメートル南の高松市林町、旧高松空港跡地に整備された香川インテリジェントパーク内に移転いたしました。香川インテリジェントパーク内には、県立図書館のほか香川大学工学部、各種産業支援施設、民間研究所などが進出していて、県内の技術・情報・文化の複合拠点となっています。

図書館の規模は地上4階地下1階、延べ床面積は9,562平方メートル、収蔵能力は開架22万冊、書庫100万冊で、平成20年3月末

の蔵書冊数は822,296冊となっています。

また、利用者サービスの拠点である閲覧室は、来館者が利用しやすいよう1階のワンフロアにあり、一般資料、参考資料、郷土資料、児童資料などコーナー毎に資料が開架されています。

図書館のある場所は、まだ田んぼや畑が残る郊外のエリアですが、390台分の無料駐車場があることが幸いして、毎日多くの方の来館があります。平成19年度の実績で来館者数が549,940人、貸し出し冊数は931,564冊を記録しました。

新しい取組み

当館サービスの充実を図るための新しい取組みも積極的に行っていきまして、平成19年6月には、新たに子育て支援コーナーを開設しました。子育てに関する様々なジャンルの図書約2,000冊と雑誌15誌を、NDC順ではなく、妊娠・出産・育児・しつけ・家庭教育といった時系列順にわかりやすく分類して、配架していま

す。また、子育てに役立つ各種パンフレット、イベントちらしの配布や、子育てに関する新聞記事の掲示のほか、年4回の企画展示も行っています。

平成21年度には、中学高校生の読書意欲を高めて図書の利用を進めるため、閲覧室のヤングアダルトコーナーを拡張して、中学高校生向けの図書を充実させたり、年数回の企画展示を実施する計画もあります。

香川県立図書館におけるレファレンスサービスの現状

香川県立図書館でのレファレンスサービスは、県立図書館の管理に関し必要な事項を定めた「香川県立図書館規則」¹⁵や、レファレンスサービスの実施に関して必要な事項を定めた「香川県立図書館参考調査規程」に基づいて行われています。

レファレンスの質問は、口頭、電話、文書、メールで受け付けています。閲覧室には、レファレンスサービスを主として行うレファレンスカウンターを設け、通常、司書の資格を持つ正規職員1名が、来館者と電話による質問に対応しています。

当館には司書資格を持つ正規職員が10名いますが、全員がレファレンスカウンターでの勤務にあたっています。

10名のうち3名がレファレンスサービスの主担当で、カウンター勤務以外に、閲覧室の参考資料の維持管理、文書やメールによる質問の回答、後ほどお話ししますレファレンス事例データベースと、レファレンス協同データベー

スへの事例入力作業などを行っています。

それ以外の7名は、資料の収集・整理、郷土資料、児童資料などの各担当者です。多い職員で週5時間、少ない職員で週2時間のカウンター勤務にあたっています。

更に、土曜日、日曜日、祝日の勤務は、この10名が週ごとに交代にあたっています。限られた要員で、当館の基幹業務であるレファレンスサービスを行うため、どの業務の担当であってもレファレンスサービスにあたるよう、このように日常的にカウンター業務を担当しています。

各担当がカウンターで利用者の質問に直接対応するメリットとしては、それぞれの担当分野の専門知識をレファレンスカウンターで生かせることや、資料を収集する際の判断材料となる利用者ニーズを知ること、などが挙げられます。

寄せられる質問の傾向

当館に寄せられるレファレンスの質問の特徴としまして、当館が広く開かれた公共図書館で、県内の中核図書館ということから、依頼者が小さい子供さんからお年寄りまで、全ての世代であるということが挙げられます。また、内容も、近くの自転車店を尋ねるといった単純なものから、「過去の香川県の湯水に関する資料にはどんなものがあるか」¹⁶といった地域の問題に関連するもの、「鉛蓄電池の電解液である希硫酸の比重を知りたい」¹⁷といった専門的なものなど、分野や回答の難易度に非常に幅が

¹⁶ レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000032280>]

¹⁷ レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000048943>]

¹⁵ 香川県立図書館規定

[http://www.library.pref.kagawa.jp/kgwlib_doc/local/local_0004.html]

あります。

利用者のみなさんへのレファレンスサービスの浸透に伴い、当館に寄せられる質問は年々増加していき、口頭・電話・文書・電子メールで寄せられた平成 19 年度の質問件数は、処理過程が複雑で回答に時間を要したものが 1,297 件に達し、回答が容易だったものまでを含めると、その数は 22,015 件にもなりました。

なお、回答が容易だった、いわゆるクイックレファレンスについては、貸出、返却など、レファレンスカウンター以外での受付分も含んだ数字となっています。

レファレンス協同データベースへの参加から現在までの経緯

経緯と現状

香川県立図書館は、平成 15 年の立ち上げ当初から、レファレンス協同データベース事業に深く関わってきました。

事業実施にあたってのヒアリング調査で私の前任者が意見聴取に応じたほか、平成 16 年 10 月に香川県で開催された全国図書館大会香川大会の公共図書館の分科会に、秋田県立図書館の山崎博樹様をお招きして「国立国会図書館レファレンス協同データベース実験事業の現状と課題」と題する事例発表をしていただきました。

平成 17 年 12 月 15 日にレファレンス協同データベースが一般に公開されましたが、その時点で、当館では 709 件のレファレンス事例を既に登録していき、そのうち 278 件が初回分の一般公開データとなりました。

平成 21 年 1 月末現在、当館の登録件数はレファレンス事例が 1,639 件で、内訳は一般公

開が 949 件、参加館公開が 227 件、自館のみ参照が 463 件となっています。また、調べ方マニュアルは 108 件で、内訳は一般公開が 49 件、参加館公開が 17 件、自館のみ参照が 42 件となっています。

活用

レファレンス協同データベースの活用法としては、レファレンスカウンターで利用者からの質問に対応する際、他の参加館から登録されたレファレンス事例や調べ方マニュアルを、大いに参照させていただいています。

更に、当館の Web サイトでレファレンス事例を公開する際には、レファレンス協同データベースに登録したデータにリンクさせて行う方法を採用していき、レファレンス協同データベースの機能を最大限に活用していき。こちらにつきましては、後ほど詳しくご説明します。

それから、研修でもレファレンス協同データベースを利用していき。毎年、当館で開催される県内公共図書館職員初任者研修のレファレンスサービスの研修の際には、レファレンス協同データベースの活用法をお話したり、受講者の方に実際に検索していただいたりしていき。

レファレンス協同データベースへのデータ登録

まず、処理したレファレンス事例のうち、処理過程が複雑で回答のための調査に時間を要したものや、今後のレファレンスに役立ちそうなものに関して、質問内容、処理過程、回答、回答に使用した資料をレファレンスカードに記録します。

次に、レファレンスカードの記録内容を、Microsoft の Access で構築した館内向けのレファレンス事例データベースに入力します。平成 12 年 1 月から、館内の Access レファレンス事例データベースに入力を開始しまして、平成 21 年 1 月末現在、入力事例件数は 9,355 件となっています。

このデータベースは、NDC とフリーワードによる質問文、回答文の全文検索のほか、質問内容の見出し一覧の印刷、レファレンス受付件数の統計処理が可能となっています。レファレンスカードは月に一度、ひと月分をまとめて回覧していますが、その際には、この Access データベースから印刷した見出し一覧を添えています。

もちろん、カウンターでも活用してまして、過去にあった質問で回答のプロセスが複雑だったものについては、記録を参照することによって回答が円滑に行えますし、同じ質問を受けた場合の回答レベルの確保といった点でも役立っています。

登録の進め方

さらに、この事例データベースを元データにして、レファレンス協同データベースに登録を行う流れになっています。その際のデータ作成や公開は、『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』¹⁸に基づいて行っています。

レファレンス協同データベースに積極的に登録する事例としましては、まず、香川に関する人物や事柄が挙げられます。これは、地域に関わる資料を収集すると同時に、香川につ

いての理解を深めるための研究や学習への支援が当館に求められており、そのための情報発信という観点から、登録を進めています。

また、カウンターにたびたび寄せられる日常生活に関する事例についても、他の参加館に色々な質問が寄せられた際の回答に役立ててもらおうと、登録を積極的に行っています。

そのほか、未解決の事例についても、他の参加館から、あるいは、場合によっては一般の利用者の方からの情報提供を期待して、積極的に登録しています。

レファレンス協同 DB を活用した レファレンスサービスの PR

館内のレファレンス支援ということであれば、館内向けに作った Access のレファレンス事例データベースで十分です。しかし、レファレンス協同データベースにレファレンス事例を登録する理由として、「当館のレファレンスサービスを積極的に PR していきたい」という考えが強くあります。

当館では、Web サイトで蔵書検索のほか資料の予約、新着図書のご案内、行事案内など、図書館サービスと連動した様々な情報提供を行っています。また、メールによるレファレンスやご意見の受付、回答、ボランティアの協力を得て作成した香川県に関するデジタルデータを公開する「地域の本棚」¹⁹など、当館と利用者を双方向で結ぶサービスを展開しています。レファレンスに関しましても、調査研究のための情報提供と共に、サービス自体の PR を目的として平成 19 年 2 月から、Web サイトに「レ

¹⁸ 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
[<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/guideline.html>]

¹⁹ 地域の本棚
[http://www.library.pref.kagawa.jp/kgwlib_doc/local/local.html]

「レファレンス事例」²⁰と名づけたコーナーを設けて、事例集の公開を行っています。

この「レファレンス事例」の具体的な仕組みをご説明します。処理したレファレンスのうちトピック的なテーマや、回答を導き出すためのプロセスが他の質問にも参考となる事例、更には、たびたび寄せられる特定の主題に関する資料の所在や調べ方など、現在 100 件ほどを、NDC 順の一覧表にしています。一覧表のそれぞれの質問をクリックしますと、当館がレファレンス協同データベースに登録しているデータにリンクしていき、回答や回答に至るプロセスを見ることができます。

レファレンス協同データベースの一般公開事例には固有の URL があり、リンクを容易に設定することが可能ですので、担当者自らホームページ作成用ソフトを使って一覧表の更新を随時行っています。事例によっては、年間 6,000 件を超えるアクセスを記録するものもあるなど、当館からの情報発信の有力な手段となっています。

最近、図書館の役割として、地域の課題解決を支援する機能も充実が強調されています。課題解決支援においては、資料や情報をそのまま提供するだけでなく、利用者が有効活用できるよう文献案内、調査案内、パスファインダーやリンク集の作成などの工夫が必要であるとされています。

「レファレンス事例」のコーナーは、地域の利用者のみなさんの実生活に役立つレファレンス事例や調べ方マニュアルを掲載することにより、課題解決の支援ツールとなっています。

²⁰ 香川県立図書館レファレンス事例
[<http://www.library.pref.kagawa.jp/refc/refc.html>]

それから、郷土に関するレファレンス事例に関しましても、昭和 57 年、県立図書館をはじめ、県内公共図書館がその当時扱ったレファレンス事例 500 件を取りまとめて、『讃岐ものしり事典』²¹という事例集を刊行しましたが、それ以降、当館からまとまった形での事例集の公開はありませんでした。レファレンス事例コーナーの郷土に関する部分は、公開数がまだまだ少ないものの、公開する形を変え、進化した『讃岐ものしり事典』になっています。

いずれにしましても、Web サイト「レファレンス事例」においては、回答や参考文献が新たに見つかった場合の記述内容の随時更新や参照数の確認が可能であるなど、レファレンス協同データベースが持つ機能を最大限活用した仕組みとなっています。

レファレンス協同データベース 活用の効果・反響

続いて、レファレンス協同データベースへの、レファレンス事例や調べ方マニュアルの登録、当館 Web サイト「レファレンス事例」の事例集公開によって得られました効果、あるいは反響についてお話しします。

レファレンス協同データベースが一般公開になって以来、質問のためレファレンスカウンターに来られる際に、レファレンス事例や調べ方マニュアルをご自宅でプリントアウトして持参される方が時折見られるようになりました。来館前にレファレンス事例詳細や調べ方マニュアル詳細を読むことにより、質問の内容が明確になっていたり、調査しようとする資料が絞り込まれていますので、質問される方とのやり取りが

²¹ 香川県図書館協会編. 讃岐ものしり事典. 1982. 269p

非常にスムーズに行えます。

また、レファレンス事例の登録がきっかけになり、図書の寄贈に結びついた事例もありました。

当館が登録した管理番号 6764 の事例ですが、「昔持っていた『えらいひとのはなし』という感じのタイトルの本を見たい。表紙はちぎり絵（見開き）で大人が子どもに読み聞かせをしているような絵柄だった」²²という質問が寄せられました。

国際子ども図書館の児童総合目録²³で検索した結果、せなけいこ装幀・綴込はり絵・本文カットという書誌情報から判断して、実業之日本社が昭和 40 年に出した『子どもに聞かせるえらい人の話』²⁴ではないかということになりました。残念ながら、当館にはその図書の所蔵がなく、質問をされた方にその場でその図書をお見せすることはできませんでした。

レファレンス協同データベースにそういった回答のプロセスを登録して一般公開していましたが、本のタイトルを Google 検索されたのでしょうか、この事例をご覧になった県外の方から「『子どもに聞かせるえらい人の話』を持っている。活用していただけるのなら図書館に譲ってもいい」と寄贈の申し出がメールで寄せられました。早速、寄贈依頼や受入手続きをしまして、現在、この本が当館の蔵書になっています。そのあたりのことも、事例データの備考欄に掲出しております。

それから、事例集の公開に関しましては、当

²² レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000031610>]

²³ 児童書総合目録

[<http://kodomo3.kodomo.go.jp/web/ippan/cgi-bin/fKJN.pl?act=KW>]

²⁴ 実業之日本社. 子どもに聞かせるえらい人の話. 1965. 398p

館以外の県内図書館に動きが出てきました。高松市図書館さんが、当館とはスタイルが異なりますが、平成 20 年 2 月のシステム更新を契機に、Web サイトでのレファレンス事例集²⁵公開を開始しました。今後、県内のほかの図書館へも波及し、各館それぞれ特色のあるレファレンス事例の公開が期待されるところです。

このほか、「NPO 図書館の学校」の機関紙『あうる』平成 20 年 6+7 月号の「図書館員はどう調べる？レファレンス協同データベースから、調べるプロセスをたどる」²⁶という記事の中で、レファレンスサービスの処理過程の特徴が良く表れている事例であるということで、「コンビニのおにぎりの包装を発明した人などについて知りたい」²⁷という事例が紹介されました。

ここまでご紹介しましたように、レファレンス協同データベースを活用することにより、様々な効果あるいは反響というものが、プラスの方向に着実に出てきています。

今後のレファレンス協同データベースに寄せる期待

最後ですが、今後のレファレンス協同データベースに寄せる期待、あるいはお願いなどについて、若干お話しさせていただきます。

参加館と登録データの増加

²⁵ 高松市図書館レファレンス・サービス（事例検索）

[<http://library.city.takamatsu.kagawa.jp/asp/WwRefInputKensaku.aspx>]

²⁶ NPO 図書館の学校. 図書館員はどう調べる？レファレンス協同データベースから、調べるプロセスをたどる.あうる.2008.6+7 月号 (No.83). pp.16-21

²⁷ レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000032522>]

まず一点目ですが、なんとと言っても参加館の増加を期待します。

公共図書館、大学図書館、専門図書館の、それぞれの地域に根ざしたレファレンス事例や、専門分野の強みを活かした調べ方マニュアルは、当館のような守備範囲の広い図書館にとって、レファレンスサービスのレベルを向上させる強力な支援になると考えます。参加館が更に増え、多種多様なデータが蓄積されることを希望します。

データの安定した維持

二点目は、レファレンス協同データベースの枠組みの安定した維持です。レファレンス事例の中には、一度質問があったからといってすぐに同じ質問が繰り返されるといものばかりではなく、5年10年経って同じ質問が寄せられるものもあると思います。そういった意味から、登録したデータの安定した維持をお願いしたいと思います。

レスポンスの向上

三点目ですが、レファレンスカウンターで事例を検索したとき、あるいは統計処理をしたときなど、システムが同時に大量の処理をしているためか、応答に時間がかかることがあります。これは技術的な問題になるかと思いますが、改善に向けた取り組みをお願いしたいと思います。

ここまで「香川県立図書館におけるレファレンス協同データベースの活用」について報告させていただきました。

ご静聴ありがとうございました。

実践報告(2)

ワンパーソンライブラリーの可能性



報告

紙の博物館図書室

竹田理恵子

配布資料

資料

はじめまして。「ワンパーソンライブラリーの可能性」ということでお話しいたします、紙の博物館図書室の竹田です。よろしくお願いいたします。

目次としまして、このような流れでお話ししたいと思います。

目次

1. 紙の博物館図書室の紹介
2. ワンパーソンの図書室とは
3. 普通のレファレンス
4. レファレンスは一人ではできない
5. レファ協活用例
6. ブログ
7. レファ協被参照数
8. まとめと要望

紙の博物館図書室

まず、紙の博物館の図書室です。紙の博物館の正面玄関と、図書室の中の写真です。本当に小さなところですね。



紙の博物館 正面玄関



紙の博物館図書室内部

紙の博物館は、1950年に、東京都北区王子というところに創立いたしました。この「王子」という名前が表していますように、現在の

王子製紙という、巨大な会社がございますが、それが、第二次大戦で爆撃を受けまして、戦後に三社分割することになったのです。その時、王子製紙が持っておりまして非常に膨大な資料が散逸するのを恐れた当時の館長および、その当時の王子製紙の幹部の方々が尽力いたしまして、建物と資料を残しておこうということで、「製紙記念館」として 1950 年に発足したのが始まりです。現在は、製紙会社及び関係会社による財団法人で運営しております。

1998 年に、東京都北区王子飛鳥山公園内に移転いたしました。創立時の建物からは、線路を挟んで向かい側になります。飛鳥山公園の中にある、3 つの博物館の 1 つとしてオープンいたしました。3 つの博物館というのは、東京都北区飛鳥山博物館、渋沢栄一を記念いたしました渋沢史料館、そして、うちの博物館です。

2008 年の入館者数は 29,807 名、図書室の入室者数は 435 名と、ちょっと規模は小さいです。移転時がちょうど 1998 年ですので、ちょうど 10 年経ちました。この 10 年間で、入館者数は、残念ながら減っております。

ワンパーソンの図書室とは 協力体制の必要性

今回、このフォーラムにお見えになっているところは、非常に大きな図書館も多いと思うんですけど、当館はワンパーソンの図書室ということで、本当に一人でやっている専門図書館です。かなりサービスも限定されてきますし、実際できないことも多いわけなんです。ですから、協力体制は非常に必要となっております。

まず、貸し出しをしておりません。博物館内の専門図書室ということで、持っている資料も非常に限定されてきます。大体、図書が 1 万冊。受け入れ雑誌数が約 200 点。過去に受け入れていた数は別にして、現在受け入れているのが 200 点ぐらいの、小規模な図書館です。それで、やっているサービスが、コピーサービスとレファレンスのみです。管理上、昼休みは閉室しております。OPAC を、2008 年 10 月にやっと公開いたしました。

レファレンスが業務の中心でございますので、こちらのレファ協と、NACSIS、国立情報学研究所さんの目録所在情報サービス²⁸が、業務の中で非常に頼りとなっております。NACSIS-CAT および NACSIS-ILL 両方参加しておりまして、そちらで、相互貸借や複写のサービスも行っています。NACSIS に加入したのが 1997 年です。それが、当館での IT 化の始まりでした。

レファ協に加入したのが、2004 年の実験サービスの頃でした。けれど未だに、一般公開データは 19 件、参加館公開が 3 件、自館のみ参照が 7 件と、あまり自慢できるような数ではないので、もう少しデータを増やさなければと思っております。

そのほか、私が担当しているのが博物館のホームページです。これが紙の博物館のホームページで、手作り感あふれるものです。

²⁸ 国立情報学研究所目録所在情報サービス
[<http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/>]



紙の博物館 [http://www.papermuseum.jp/]

トップページの「図書室 OPAC」から図書室の OPAC に入れますし、それから、「図書室」というところから、図書室のホームページ、「図書室だより」に入れます。このページの下の方に、レファ協トップページへのリンクがあります。そして、「紙の博物館登録データはこちら」ということで、うちが登録している一般公開データにアクセスできるようになっております。



図書室だより
[http://www.papermuseum.jp/tosho.htm]

もうひとつ「ブログ」というのがございます。これは「図書室の窓から」と言いまして、ホームページもこのブログも、実際私が担当しております。ですので、どちらも同じ傾向なんですけれども、特にブログの方は、「図書室の、ある図書館員が書いている」というテーマにの

っとってやっております。また、レファレンスを意識しまして、レファレンスで検索されるようなキーワードをちりばめています。それは、後ほどご紹介します。



図書室の窓から 紙博図書室日記
[http://d.hatena.ne.jp/kamihaku/]

そのほか、私が所属している組織としては、専門図書館協議会ですとか、アートドキュメンテーション学会、そして MUSE-LIB というのがございます。これは、専門図書館および博物館図書室の方が主に参加しているメーリングリストです。現在、約 100 名の方が参加しています。

MUSE-LIB は、非常に役に立っております。お互いに協力関係を結びまして、レファレンスのやりとりをしたり、お互いに見学会をしたり、勉強会をしたり、あるいは、オフ会として飲み会を開いていろいろな情報を集めたりしています。

専門図書館とか、特に博物館図書館などは、ワンパーソンではないかもしれませんが、非常に少人数の、2 人 3 人で運営しているところが多いですので、こういう協力関係は非常に大切です。人脈を広げることが重要になってまいりますので、とても役に立っている組織です。

そして、「OB ボランティア」。これは紙の博

物館の解説員さんです。紙の博物館は主に製紙会社がやっておりますので、製紙会社のOBさんに、ボランティア解説員として1日に2～3人来ていただいています。その方たちにレファレンス的なことを聞くこともありますし、業界のことを聞くこともあります。

スライドにある「他職員」というのも同じく、やはり製紙会社関係を退職した方が多いので、業界や紙の技術的なことは、その方たちに聞くことがあります。こういう協力体制がなければ、ワンパーソンではとてもやっていけないという実情です。

普段のレファレンス

毎日のレファレンスは、簡単にメモ書きで、紙の裏に書きなぐるような感じで書いています。その中で、特に手間の掛かったものや未解決のものを、レファ協に登録するようにしています。これは、後ほど述べますようにコメントを期待しているからです。まず自館のみ参照で、下書きがわりに登録して、後でまとめなおす、ということをやっています。

先ほど、レファ協の事務局の方からご説明があったと思いますが、レファ協のデータ登録には、3つの登録方法がございます。自館のみ参照、参加館公開、そして一般公開ですね。この3つを効率よく使うために、まず自館のみ参照でとりあえず書いて、登録してみる。そして、登録してから、データの質を高めながら一般公開に持っていくというのが、理想だと思います。

レファレンスは一人ではできない

「レファレンスは1人ではできない」ということで、レファ協のコメントの活用例をご紹介します。これから挙げる4つの事例は、どれもレファ協でコメントをいただいて、初めて解決した事例です。非常に特殊な事例ですが、ご紹介します。

まず、「巳資紙規」とは何か²⁹。これは、閲覧者の方が持ってきた古い岩波新書に押されていたゴム印の、「巳資紙規」という言葉の意味を知りたい、というご質問でした。

その古い岩波新書は昭和の初期のもので、当時、紙の統制というのがありましたので、おそらく、その統制規則ではないかというのとはわかったんですけど、この「巳資」というのが何かわからなかったんですね。結局、この質問者の方には、それ以上はお答えできませんでした。

その後、このレファレンス協同データベースに未解決事例として登録しましたら、国士館大学様から、非常に詳しいコメントをいただきました。そのコメントで、東京府の規格外規則で、昔の東京府が管理していた公文書の発函番号ということがわかりました。要するに、巳年、昭和16年に発函された、紙の公文書だということです。これは本当にびっくりしました。

次に、落語の「紙屑屋」という中に出てくる「線香紙」とは何か³⁰、という質問です。紙の

²⁹ レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000004371>]

³⁰ レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000021962>]

博物館ですから、まず紙の辞典から調べました。ですが、「線香紙」という言葉が全然出てきませんので、いろいろなところに問い合わせました。

この「紙屑屋」という落語は、紙のリサイクルにまつわる噺で、「線香紙」は、紙屑を選り分けていく描写で出てくる言葉です。ですから、リサイクル業者さんや、紙、古紙、再生紙の専門家などにも問い合わせましたが、よくわからない。最終的には落語協会の方に問い合わせましたら、それは煙草の空き箱のことだというお話でした。

ここでいったんは解決したんですけど、江戸時代には刻み煙草なので、煙草の空き箱というのは変じゃないか、という第二の質問が出てきました。それで、レファ協に未解決事例として登録しました。そうしましたら、近畿大学様から非常に詳しいコメントをいただきまして、最終的に、円朝さんが自分の噺の中で変えていったのではないかということを教えていただいたわけです。

3 番目に、「油団」³¹というのがございます。これは、紙を貼り重ねて油を塗ったもので、夏のお座敷に敷いてひんやりとした感じを楽しむというものです。この「油団」の歴史について調べているという質問がございました。

これも、当館のデータではほとんどなくて、「油団とはこういうものだ」という程度のことしか回答できませんでした。それでレファ協に載せましたところ、油団の産地の福井県立図書館様から、非常に詳しく参考文献を教えてくださいまして、解決したというものです。

もうひとつ、「模造紙」の地域名称である「B

紙」「大洋紙」の言葉の由来³²という質問、これはまだ現在も調査が続いている事例です。「模造紙」というのは、東京地方で一番使われている単語だと思うんですが、小中学校のイベントや学級新聞などに使われる大きな紙です。これが、地域によって「B紙」と呼ばれたり、新潟県では「大洋紙」と呼ばれているそうで、この言葉の由来についての質問が寄せられました。

質問を受けた当時は、なかなか情報がなかったのですが、レファ協でいろいろなヒントをいただいたり、最終的には近畿大学さんからアドバイスをいただいて、だいぶわかってまいりました。現在も調査中ですが、地域によって随分色々な名称があることがわかりましたので、いずれこのデータも更新しようと思っています。

レファ協の活用例 自館内外へのアピール

まず、内部に向けては、当館機関誌の『百万塔』や、友の会のメーリングリストで、レファ協への登録や被参照数の報告をします。それで、図書館の仕事やサービスを知ってもらうように努めております。結構、データ数は少ないんですけど、アクセス数としては割合多いので、その報告をして、「図書館はこういうことをやっている」というのを大いにアピールしています。

また、館内のメーリングリストで、レファレンスの相互協力を仰ぐこともございます。このメーリングリストでもわからなかったレファレンス

³¹ レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000004375>]

³² レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000029102>]

ブログ

検索エンジンを意識

ブログでも、レファレンスを意識していません。

例えば、この「気づかない方言」³³という記事で、レファレンス質問にもあった模造紙のことを取り上げています。

また、「B 紙」というのは模造紙の中京地方、名古屋、岐阜、愛知での言い方なんですけれど、ラジオで取材されたときの話を「B 紙ください！」³⁴という記事に載せています。「B 紙」という言葉をタイトルに持ってきました。そうしますと、Google で「B 紙」と検索した時、検索結果一覧の上位に、「B 紙ください！ 図書室の窓から 紙博図書室日記」と出てきます。Wikipedia が 1 番目で、その次の次、3 番目に出てきます。

要するに、こういうところに検索されるように、ブログでは、気を遣ってタイトルを付けるようにしてます。

1 月の検索用語

ブログの、1 月の検索語をちょっとまとめてみました。そうしますと、「b 紙」というのがやはり一番多くて、20%。次が、「大きさ」「こんにゃくのり」。「こんにゃくのり」³⁵というタイトルの記事を書いているためでしょう。それから「模造

について、その後の経過や、「レファ協でこのように登録した」とか「レファ協の事例ではこう出ていた」ということを報告するようにしています。

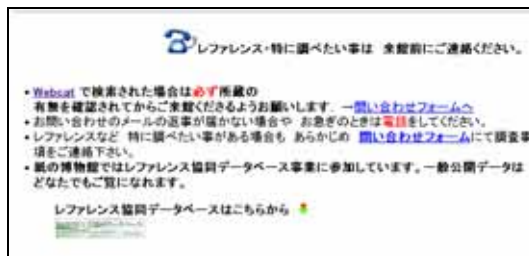
一方、外部向けには、ホームページの「よくある質問」のコーナーに、レファ協のデータへのリンクを張っています。例えば、先ほどの「線香紙」についての事例にも、直接とぶことができます。またレファレンス協同データベースのトップページにもとんで、「うちではこういうことをやっているよ」ということを、紙の博物館のホームページに来た方にも知らせています。



よくある質問

[<http://www.papermuseum.jp/yokuaru.html>]

図書室のページ「図書室だより」からも、レファレンス協同データベースにリンクしていません。



図書室だより

[<http://www.papermuseum.jp/tosho.htm>]

³³ 「気づかない方言」(2008年12月21日) [<http://d.hatena.ne.jp/kamihaku/20081221/1229835551>]

³⁴ 「B 紙ください！」(2008年12月9日) [<http://d.hatena.ne.jp/kamihaku/20081209/1228790113>]

³⁵ 「こんにゃくのり」(2008年7月19日) [<http://d.hatena.ne.jp/kamihaku/20080719/1216446561>]

紙」と続きます。

一方、同じような検索語ですが、複合語での検索の場合は、「b紙」と「こんにゃくのり」、それから「大きさ 模造紙」。要するに、模造紙の大きさについて調べる人が、検索エンジンで引っかかったから、こちらのブログに来た、という流れですね。そして、「b 紙 語源」と続きます。

レファ協登録データ被参照数 ベスト3 2004-2008

ここで、「レファ協登録データの被参照数」をちょっと見てみました。紙の博物館図書室が登録してきたデータの中で、今まで一番アクセスされているのが「新聞紙の寸法は美濃判から由来するのか」³⁶というレファレンス事例です。これは、「美濃判」という和紙の寸法が、現在の新聞紙の寸法になっているんですが、それについてのレファレンスです。

このデータは、例えば、Yahoo!で「美濃判」と引くと、検索結果の1ページ目に「レファレンス協同データベース」として引っかかってきます。ですので、一般の方が「美濃判って何だ?」とYahoo!で検索するとレファレンス協同データベースの事例がヒットする、ということで、その検索結果から、紙の博物館図書室のデータを見ていただくという流れになっているようです。

第2位は「油団」、先ほどもご紹介した事例です。これもGoogleを「油団」で検索しますと、検索結果の1ページ目に「レファレンス協同データベース」がヒットして、「油団」について

のデータが引っかかってくるようになっています。

第3位は「ヤンキードライヤー」についてのレファレンス事例です。抄紙マシンの中に、ドライヤーパートといいまして、紙を乾かす部分があります。この非常に直径が大きなものを「ヤンキードライヤー」と言っています。この「ヤンキー」という言葉が非常に興味を引くらしくて、紙の博物館に来る人の中でも、「なんでヤンキーって言うんだ」という質問が非常に多いです。

そこで、ヤンキードライヤーのことをまとめて、「ヤンキードライヤーのヤンキーの語源」³⁷ということで登録しました。アメリカのニューイングランド州辺りの人を「ヤンキー」というらしいんですけど、そのあたりで発達した抄紙機なので、「ヤンキードライヤー」と呼ぶそうです。

この事例については、Yahoo!でもGoogleでも、トップページに、「ヤンキードライヤー」と入れますと、「レファレンス協同データベース」のデータがヒットするようになっています。さすがに「ヤンキー」という検索語だけでは、まだここには引っかかってこないんですけど。

月別被参照数 閲覧者数とアクセス数

次に、月別の被参照数、アクセス数です。

2004年6月ぐらいにレファ協に参加しましたが、ずっと低迷状態が続きました。先ほどの事業報告でもあったように、レファ協事務局からは「参加したら、まずデータを1件登録してください」と言われるのですが、参加当初はな

³⁶ レファレンス事例

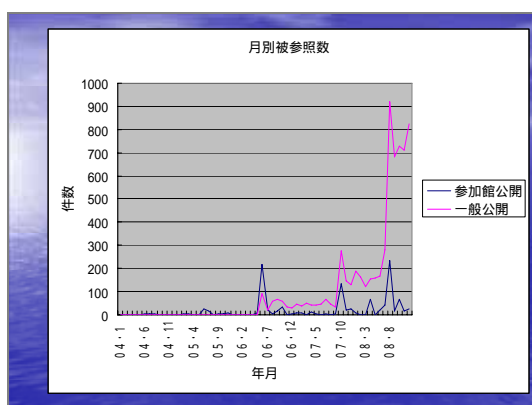
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000021966>]

³⁷ レファレンス事例

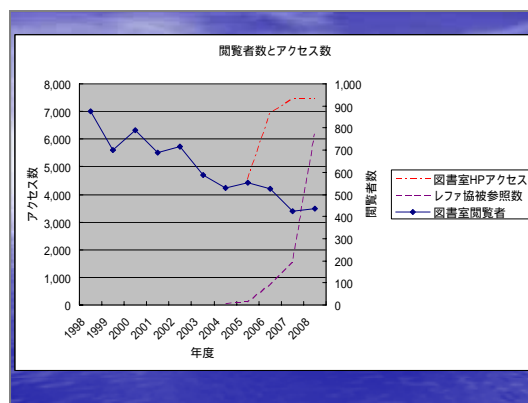
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000028824>]

かなかデータ登録ができず、そのためにアクセスもされない、という状況でした。

2006年7月頃にやっと重い腰を上げて、3件ぐらい登録しました。その後、2007年10月頃に、先ほどの「巳資紙規」についてのレファレンス事例への、コメント効果がございまして、ちょっとアクセスが伸びました。2008年8月にアクセス数が非常に伸びたのは、参加館通信で、「巳資紙規」をおすすめ事例として紹介していただいたおかげです。その効果で、このように900アクセスぐらい伸びたわけですね。



「閲覧者数とアクセス数」についてですが、図書室の閲覧者数は、このように右肩下がりで、この図は、1998年から2008年まで、移転後の10年の流れです。それに対して、データとしては2~3年分しかないので、図書室ホームページアクセス数とレファ協の被参照数が、右肩上がりで伸びている。非常に対照的で面白いと思います。



まとめと要望

最後に「まとめと要望」です。

まず、ワンパーソンというのは、本当に究極の体制です。ですから、レファ協その他、団体や個人の協力体制が必須です。できないこともたくさんありますけど、それが、こういう例えばレファ協ですとか、あるいはIT環境とか、そういう新しい技術的な変化によって、また可能性が出てくると思います。

そして、私自身のレファ協への希望なのですが、まず、一般の人からの回答などを、もう少し載せることができないか。Wikipediaみたいに、インターネット上で本当に無制限に公開するというのは、もちろん賛成ではないんですけど、レファ協の良さを生かして、一般人からもっと広く活用されていけば、さらにレファ協が発展するのではないかと思います。

そして、自分自身でいろいろ疑問に思うことがあった時、そういうのをどこかに登録させてくれないかという、勝手な要望があります。

それから、参加館同士、それから一般人も含めて、相互のやりとりをもう少し活発にできないか。今、参加館用の掲示板というのがシ

システムの中にあるんですけど、ログインしなければ書き込みできないので、ちょっと見にくいかなと思います。やはりもう少し、間口を広げていただきたいと思います。

続いて「書き込みやすいフォーム」。質を高めるとということにも繋がるんですけども、なかなかデータを作るのが大変なんです。で、一般公開に持っていくには、私のように1人でやっている、「これでいいのかな」「どうなんだろう」と迷って、それだけで1日ぐらい掛かってしまうことがあります。ぼやきになってしましますが...

ですので、フォームのように、様式を定型化したものがあるって書き込みやすくなっていたら、更にありがたいと思います。

そして問題点。このようにだんだんレファ協が盛んになって非常にデータが増えてくるのはいいのですが、どうしても、やはり同じようなデータが出てきてしまいます。それらの体系化が、これから必要となってくると思います。

そして、これは自分自身の反省点ですけど、あくまで「タイトルは簡潔に」ということ。レファ協に一般公開すると、検索エンジンなどに引っかかって、そのデータがそのまま一人歩きします。一般の人は、レファ協だろうがブログだろうが、Wikipedia だろうが、何にも関係なく見てきますので、タイトルが簡潔になってないと見てもくれない。ですので、まずタイトルは簡潔にしなくてはいけないと、自分の反省も込めて思っております。

最後に

まず、一般公開を増やしましょう。そうすると、レファ協の知名度が上がるでしょう。そ

して、自館や図書館全体のサービスを広く知ってもらいましょう。そうなれば、図書館を利用してもらえるのではないのでしょうか。そして、図書館全体の活性化を図っていきたいと思います。

ご清聴ありがとうございました。

グローバルに考え、ローカルに行動する - 神奈川大学図書館のローカルな試み -



報告

神奈川大学図書館

中村裕史

配布資料

資料

みなさんこんにちは。ただいまご紹介いただきました、神奈川大学図書館からまいりました中村と申します。当館は、昨年8月に新規参加したばかりで、参加館としてはまだまだフレッシュでございます。ただ、図書館も私自身も、フレッシュと言うにはちょっと時間が経ちすぎたかな、というところです。

最初に、どうして「グローバルに考え、ローカルに行動する」というタイトルを付けたかについて、若干、説明をさせていただきたいと思います。

現在、神奈川大学では、国立情報学研究所の委託事業として、学術機関リポジトリの構築を進めております。私も作業にかかわっているため、慢性的な眼精疲労と肩こりに悩まされる日々です。それはさておき、リポジトリを構築するときに常に考えておりますのが、この「グローバルに考え、ローカルに行動する」ということです。

リポジトリの場合、例えば洋雑誌の価格高騰に伴うシリアルズ・クライシスだとか、それに対するオープンアクセス運動といった大きな文

脈があります。しかし、実際に学内で、先生方の所に行って、「研究論文ください」とお願いして回るときに、そうした大きな文脈で語りかけるだけでは、なかなか共感を得られません。

です。ですので、いったん、そういう大きな文脈から小さな文脈に変えて、先生方個人に焦点を当てて、「先生の論文を、大学で責任を持って恒久的に保存しますよ」「被引用率が上がりますよ」「業績評価に繋がりますよ」といったような、あくまで先生の利益になるという点を強調してお願いするという方法で、一年近くやってきました。なかなか、今でも苦戦しているんですが。

そのときの戦略が、この「グローバルに考え、ローカルに行動する」というものです。こういった考え方が、レファ協にも当てはまるのではなからうかということで、このタイトルを付けて、話をしていきます。

では早速ですが、本題に入ってまいりたいと思います。今日の話は、大きく分けて5つぐらいの項目を考えています。

まず初めに、参加したことによる今年度の成

果報告ということで、ちょっと大きな話をします。その後、日々の運用体制や、活用事例ということで、現場での話をいたします。そして、レファレンス記録をどのようにまとめていったらいいのかということで、他の図書館様のまとめ方も参考にしながら、現在、模索している状況をお話します。4番目に、では、そうしたまとめ方も含めて、そもそもレファレンスに求められる能力とは何だろうということ。そして、5番目にまとめとして、今後も継続的に取り組んでいくために、という内容でお話していきたいと思いません。

レファ協に参加したことによる 20年度成果報告

成果1～(ある程度)想定内の成果～

まず、成果の一つ目ですが、「(ある程度)想定内」と書きました。なぜ「ある程度」を小さく書いたかといいますと、実は、そのうち声がかかるかもしれないとは思っていたのです。が、まさかいきなり、参加初年度の登録件数も少ない段階でお声がかかるとは想定していなかったもので、小さい字になっています。

さて、どういう経緯で本日事例報告をすることになったかといいますと、きっかけは図書館総合展の、国立国会図書館のフォーラム³⁸で、神奈川大学図書館の事例を紹介していただいたことに始まります。フォーラム当日の資料をいただきましたので、ここで紹介させていただきます。

³⁸ 第10回図書館総合展(2008-11-26～28)で発表しました。(カレントアウェアネス)
[<http://current.ndl.go.jp/node/9555>]

どんなデータ？

【参考資料】
紙の博物館図書室「油団について」

【参考資料】
香川県立図書館「裁判員制度に関する資料」

【参考資料】
神奈川大学図書館「日本研究コレクション」

国立国会図書館



国立国会図書館

第10回図書館総合展 フォーラム発表「図書館員の「知」を活用する—カレントアウェアネスポータルとレファレンス協同DBを中心に—」

「どんなデータ？」ということで、1、2、3と事例が並んでいます。これを見ると、今日のフォーラムで発表した参加館がそのまま並んでいるということがわかります。次回の図書館総合展で協力を求められた図書館がありましたら、その流れで、おそらくフォーラムに呼ばれるだろうなと覚悟しておいた方がいいかもしれません。

そのフォーラムの場で、特別コレクションデータに載せた「日本研究コレクション」の画像を紹介していただきました。

そして次が、今日、このフォーラムに呼んでいただいた、ということです。

成果2～全く想定外の成果～

それから、成果の2番目として、「全く想定外の成果」というものもありました。

まず一つ目、沼津市の教育委員会が編集している副読本に、レファ協に登録している画像の「幕末日本図会」が使われました。現在、4月の刊行に向けて準備中ということでしたが、学校図書館株式会社様のご協力の元に、編集途中のデータを送っていただきました。それがこちらです。



沼津市教育委員会副読本

使用している図版の下に「神奈川大学図書館所蔵」と書かれています。出来上がったら冊子をいただけるようなので、出来上がるのを楽しみにしています。

この件で思いましたのは、大学や大学図書館が所蔵している資料だということを、出典情報としてきちんと付けるというのは、世間的にもまだまだ通用していることなのかな、と考えさせられました。

次の「想定外の成果」です。去年の大晦日に、テレビ神奈川で「横浜時計物語 Vol.2」という番組が放映されました。この中で神奈川大学図書館のコレクションを使った映像が放映されました。番組のエンディングに、「資料提供 神奈川大学図書館」と出ています。

番組の映像には、貴重書のデジタル画像を使っていただきました。これは、レファ協の特別コレクションに登録してある³⁹だけではなく、図書館ホームページ上でも「日本研究資料」ということでリストアップ⁴⁰してますので、Googleで検索すれば、どちらもヒットするようです。それで、神奈川大学図書館にあるということを知って、実際に資料を撮りに来られたということです。これからご覧いただく動画は、実際に放送されたものを、製作会社の株式会社フラネ様にご協力いただき、該当箇所を抽出して再編集していただいたものです。

一度しか流しませんのでお見逃しなく。

成果3～広報戦略として～

成果の三つ目ですが、「なんと国立国会図書館から神奈川大学図書館にオファーがきた！！」ということですね。「これがレファ協の活用事例なのか？」と疑問に思われてしまうかもしれないんですが、これは活用事例です。

本学の場合、私が今日ここに来るためには、まず人事に稟議を出して、「図書館の中村が国立国会図書館に講師として呼ばれているので派遣しますが、よろしいですか」といったお伺いを立てて、それが図書館担当局長の元へ行き、最終的には事務方のトップである事務局長の元へ行くわけですね。

つまり、学内に書類が回っていくことによって、トップの方も「お、なんだ、図書館頑張ってるじゃないか」と思ってくれるわけです。神奈川大学という組織の中から、図書館がどんな

³⁹ 特別コレクション

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.collection?id=3000000791>]

⁴⁰ 日本研究コレクション

[<http://www.kanagawa-u.ac.jp/lib/search/collection/japan.html>]

に声を上げて、なかなか広報戦略としてうまくいかないのですが、国会図書館という外側の権威を利用してアピールすると、インパクトがあるわけですね。

あらためて確認したこと

以前から言われていることですが、この情報社会においては、「情報は発信するところに集まる」ということです。

そして二つ目は、異業種の人々との想定外の出会。それから、潜在的カスタマーの存在への気づきです。

いずれにしても、これらのことは、全て情報発信をしたということの賜物でした。

日々の運用体制・活用事例

委託スタッフへのフィードバック&専任職員のブラッシュアップ

神奈川大学図書館の場合、カウンターには業務委託が入っております。私もカウンターには出るのですが、今年はリポトリや、システムのリプレースなどで忙しく、出る回数も減ってしまっています。

そういう時に、やはりどうしても委託スタッフのみなさんの協力を得なければならない。そういうことがありますので、レファレンス事例の登録を業務としてお願いしています。登録された事例を見て、「ああ、こんな質問が最近寄せられているんだな」と、学生からのニーズを把握する一つの手段としても活用しています。

レファ協に参加する以前は、お手製のエクセルで事例をまとめていました。しかし、「レファ協に登録するよ、だから積極的に事例を蓄積してね」とお願いしたところ、結構なプレッ

チャーになってしまったようで、「レファ協に載せるような事例じゃないから」という感じで蓄積される件数が一時期減ったこともありましたが、そんなに大きさに考えないでとお願いし、今はそれなりに積極的に事例をアップしてくれるようになっていきます。

図書館職員のセルフレファレンスの記録として

みなさんの図書館もそうだと思いますが、図書館員というのは日々の仕事の中で、業務上の必要から色々な調査をしているわけですね。ですので、そうした業務上の必要から調べたような内容も、ノウハウの蓄積として、レファ協に載せてしまったらどうだろうということで、事例を登録しています。

この「明治日本における外国法の継受について調べており、特に箕作麟祥について調べている」⁴¹という事例は、明治初期の法律制定プロセスの一断片を調査したのですが、図書館側で調べたものです。本学の図書館は、昔から展示にかなり力を入れており、「中村も何か企画しろ」と言われたので、今、調べているところです。4月から5月くらいには、このあたりの資料を集め、テロップを付けたりして公開したいと準備を進めているところです。

これ以外にも、最近の事例として、京都外国語大学さんの方でお作りになった「ニッポナリア(Nipponalia)」に関する記事⁴²を載せたりしています。当館で貴重書を担当している者が、ニッポナリアを使っていて、それに類する

⁴¹ レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000047244>]

⁴² レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000051585>]

ようなものは何があるかというのを調べていました。そこで、その情報を事例として登録しました。

利用者からの事例を載せるのはもちろんですが、私はこういう図書館員のノウハウも、調査事例として載せても良いのではないかと考えています。

非常に高等なスキルアップ研修とか、高いレベルでの業務の継承というのは、図書館関係の研修やセミナーなどを通じて行われています。しかし、仕事をしていく中では、そういった高度なものだけではなくて、ちょっとしたコツみたいなものが知りたい、と思うことがよくあります。

ただ、そういうちょっとしたコツのようなものは、意外と継承されずに、そのコツを知っている人が退職するとともに失われてしまうということも結構あるんですね。

最近ちょっと困ったのは、『和漢三才図会』という古書を買った時の話です。保存状態は非常にいいのですが、非常にしっとりとして、本当に「蔵出し」という感じの匂いがぷんぷんしてまして、これはいわゆる虫干しをしなくてはいけない、ということになりました。そこで、虫干しというのはそもそもどうやってやるのかということ、みんなで調べたんですが、なかなか明確にないんですね。たぶん、和紙を食べる虫が卵を産み付けるために飛ぶ時期はずらした方がいいんじゃないかとか、そういうことをみんなで相談しながらやりました。

そうした、昔の図書館だったら普通にやっていたのかもしれないような、ちょっとしたコツが失われてしまっているような気がします。そうしたものを調べた結果を、レファ協の事例に登録していても面白いのではないかなと思っています。

高大連携事業での図書館仕事体験での活用

神奈川大学図書館では、高大連携事業とこのをやっています。近所の中学生とか高校生が、夏休みに図書館に来て、図書館の業務を体験していくわけです。

どんな体験風景なのか、「神奈川大学図書館ブートキャンプへようこそ！」という資料で説明します。この資料は図書館総合展で実施されたポスターセッション用に作ったのですが、いろいろあって結局参加せず、今日やっと日の目を見ることになりました。

どんなことをやっているかということ、職業体験用のテキストを作り、それに基づいて雑誌のチェックインや貸出返却手続きなどの実務を実際にやってもらいます。終わったら認定証を渡して、お疲れさまでした、というようなことをやっています。

この仕事体験の「レファレンス」の枠で、実は、レファ協の事例を使っています。今年は何の事例を使ったかと言いますと、「『今昔物語集』の中で、鶺鴒と長良川について記述されている箇所を探しているが、調べ方を考えてほしい」⁴³という質問を出して、高校生に調べてもらいました。

いろいろ試行錯誤しながらやってもらうわけですね。まず、『今昔物語集』を持ってきて、開いて探してもらう。しかし、見つからないので、「昔は長良川って呼ばれてなかったのかもしれないね」というようなヒントをちょこちょこ出すわけです。そうすると高校生たちも、「長良川は昔なかったんじゃないか」とか、色々な意見を出して相談しながらやるわけです。一緒に付き添って、最終的には『国史大辞典』等を使

⁴³ レファレンス事例

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000046476>]

って、調べ方を解説します。

そして一通り調べた段階で、「こんな調べ物、絶対 Google なんかで調べられないよ」と話します。『国史大辞典』の索引を使って『今昔物語集』の中では、長良川と言うのは、「因幡川」という名前と呼ばれていることがわかっています。ではその「因幡川」と「鶺鴒」を掛け合わせて Google で検索してみなよ、と言うわけですね。そこで実際に検索してみると、「Google なんかで絶対に調べられないよ」と言っていた情報がヒットしてしまうわけですね。「じゃあみなさん、これをちょっとクリックしてみましょう」というと、実は神奈川大学がレファ協に登録した事例でした、というオチを付けてるわけです。

そうすると高校生も、自分たちで書庫に行ったり、色々な資料を使ったりして、身体を使っているいる調べた結果が、こういうふうに変換されているのを見て、「なるほど、Web 上で公表されてる資料っていうのは、こういうふうどこかで誰かが作って載せたものなんだな」というのを実感してもらえそうです。

何が言いたいかといえば、みなさんが便利に使っている Google とかで見られる情報っていうのは、「見ている」ようで実は「見せられている」んだよとか、そういうお話を高校生たちにするわけです。そうすると結構納得してくれる部分もあります。

ただ、ジェネレーションギャップも感じます。こういうふう「どこかの誰かが作ったデータが載っている」という話をすると、納得はしてくれる。けれども、若い人たちにとっては、mixi やブログというものは、物心つく頃から既にあったわけであって、どこかの誰かが作ったコンテンツがネットにあふれているというのは、彼らからしてみれば当たり前のことなのかもしれません。なので、同じ「納得」を共有しているのかと

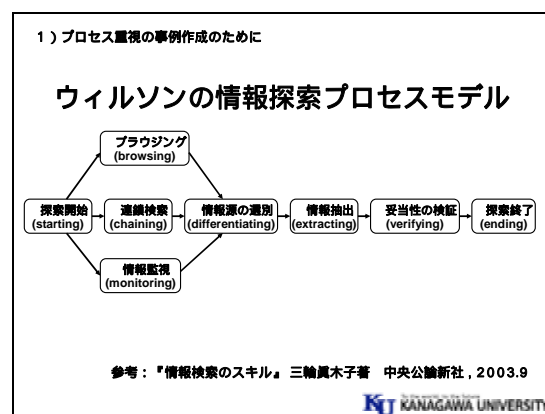
いうのは、疑問なところもいくつかあります。

レファレンス事例の理想的なまとめ方

「レファレンス事例の理想的なまとめ方」は、現在模索中です。

今年度のコンセプトとしては、徹底的に、調査プロセスを微に入り細に入り詳細に文章化して残す。「プロセスこそが事例の命」ということで、とにかく調査のプロセスをほとんど全部書き出そうという勢いでやっています。でもそんなに無理はしてません。読むとすごく時間がかかると思いますが、実際には、読むときにかかる以上に調査の時間はかかっているの、そのくらいは我慢してください。

なぜこんなにプロセスにこだわるかというと、三輪眞木子さんの『情報検索のスキル』⁴⁴などを念頭に置いています。さて、これはこの本の中でも紹介されているウィルソンの情報探索プロセスモデルです。この という順番で探索プロセスが進むということですね。



この「ウィルソンの情報探索プロセスモデル」

⁴⁴ 三輪眞木子. 情報検索のスキル. 中央公論新社. 2003. 214p. 4-12-101714-5

を見ながら思うのは、レファレンスのスキルが向上するというのは、たぶんこの いう順番をショートカットしたり、二段跳び、三段跳びができるようになっていくことなのかなと思います。こういった探索プロセスモデルというものを念頭に置いて事例を作ろうというふうに考えた結果、微に入り細に入り詳細に事例を記入していく、ということになりました。

次に、「事例作成は“感想戦”⁴⁵である」と位置づけています。“感想戦”の意味はWikipedia から参照させていただきました。

要は、将棋などの対局が終わった時に、ゲームの流れを、全部、開始から終局まで再現し、あの場面で駒をこう動かしたらどうなっていたかといったことを、検証するんですね。NHKの「将棋の時間」とか見ているとそういう場面も出ますし、ネット上でも、Youtube など感想戦の様子が公開されたりしています。まさに、レファレンス事例を文章として書き留めるというのは、この将棋における感想戦であると考えています。

最近、何かとテレビでひっぱりだこの茂木健一郎先生が、こちらのブログ⁴⁶でも書いています。ちょっと読んでみたいと思います。「後悔するためには、実際に起こったことだけでなく、起こったかもしれないことを認識しなければならない」。

私はこの「後悔」という言葉に結構ビビッとできてしまうんですが、レファレンスというのは、もう、後悔の連続なんですね。後で振り返ってみて、「なんであの時この資料が提供できなかったんだろう」とか、日々、後悔後悔の連続です。

⁴⁵ 感想戦 (Wikipedia)

[<http://ja.wikipedia.org/wiki/%E6%84%9F%E6%83%B3%E6%88%A6>]

⁴⁶ 茂木健一郎 クオリア日記

[<http://kenmogi.cocolog-nifty.com/>]

しかし、後悔をするということは、大変高度な脳の働きであるという内容です。ですので、後悔しながらレファレンス事例を書くこともありますが、それはそれで、脳のためには良いかなと思います。ですので、みなさんも脳の活性化のためにも、レファレンス事例を集めましょう。

そもそもレファレンスに求められる能力とは？

そうした事例を集めるにしても、利用者対応するにしても、そもそもどんな能力が求められるのか。

浅野高史さんがお書きになった「調査の流れと組み立て方」⁴⁷という記事が『現代の図書館』という雑誌に掲載されていました。その中で提示されていた「調査の基本形」がこれです。私も、これが基本形だと思います。

調査展開の基本形

- ・ **絞る**
大枠を把握した上で調査範囲を絞る。
- ・ **広げる**
特定のポイントから調査範囲を広げていく。
- ・ **射抜く**
必要な言葉やキーワードをダイレクトに探す。
- ・ **だどる**
類似する情報や手がかりをもとに調査範囲を移動する。
- ・ **視点の変更**
可能性を考えて、視点・観点を変更した調査を行う。
- ・ **媒体の変更**
ある媒体から別の媒体に、調査範囲を移る。

浅野 高史 調査の流れと組み立て方 現代の図書館 2003, vol.41, no.3

そうしたスキルを維持するためにどういう取り組みをしているか。一例として今日みなさまのお手元に『情報リテラシーテキスト』という冊子

⁴⁷ 浅野高史. 調査の流れと組み立て方-神奈川レファレンス探検隊からのレポート. 現代の図書館. Vol.41, No.3 (2003/9)(通号 167). pp.130-135

をお配りいたしました。これはファーストイヤーセミナー(FYS)で、学生に副読本として配布しているものです。神奈川大学では、『図書館の歩き方ABC』という冊子を、昔から作っていました。その延長線上で改訂を続けて、現在、2008年版までできています。改訂作業の時には、改訂部分をみんなでチェックします。そのチェック作業を行うことで、少なくとも一年に一度はブラッシュアップの機会になっていると思います。今年も2009年版の改訂作業をぼちぼち始めなければいけないという時期になっています。

さて次に、一年くらい前ですが、『地頭力を鍛える』⁴⁸という本が出ました。私はこの本を読んで、「この本はレファレンスの本じゃないか」という気がしています。

まず、「頭がいい」とはどういうことか、という点から分類をしています。「物知り」というのはいろいろなものをいっぱい知っている人だけれども、でも、今はGoogle等もあるので、そういう「細かいことをたくさん知っている頭の良さ」というのは、陳腐化してしまう、というような説明がされています。

表1-1 3つの知的能力の比較

	地頭力	対人感性力	記憶力(知識力)
形容する言葉	「地頭がいい」	「機転が利く」	「物知り」
優秀な職業の例	数学者、プロ棋士	コメディアン、司会者	クイズ王
漢字一言で表現すると	理	情	知
陳腐化	ほとんどしない	ほとんどしない	速い
5W1Hで表現すると	Why思考	How思考	What思考
どうすれば鍛えられるか?	問題解決のトレーニング	人間関係でもまれる	暗記型勉強
機械による代替性	一部利く(論理性)	利かない	利く
汎用性(「つぶし」の利き具合)	高い	高い	低い

細谷功著『地頭力を鍛える』東洋経済新報社、2007.12

次に、地頭力と思考力の比較表といったもの

があります。あとでお時間のあるときに、ぜひこの表をじっくり見ていただきたいと思うのですが、これらは思いっきりレファレンスで使う能力なんですよ。仮説思考力、フレームワーク思考力、抽象化思考力。つまり地頭力というのは、レファレンス力なんじゃないかなと、最近考えています。

表1-2 地頭力の思考力の比較表

	仮説思考力	フレームワーク思考力	抽象化思考力
一言で言うと	結論から考える	全体から考える	結論から考える
メリット	最終目的まで効率的に到達する	思い込みを排除し、コミュニケーションの誤解の最小化、ゼロベース思考を加減する	応用範囲を広げ、「一を聞いて十を知る」
プロセス	仮説を立てる 立てた仮説を検証する 必要に応じて仮説を修正する (以下繰り返し)	全体を俯瞰する 「切り口」を選択する 分類する 因果分析する 再俯瞰してボトルネックを見つける	抽象化する モデルを築く 再び具体化する
キーワード	・ベクトルの回転(逆算) ・少ない情報で仮説を立てる ・前提条件を決める ・タイムボックス/アプローチ	・絶対座標軸と相対座標軸 ・ズームイン(全体 部分)の視点移動 ・適切な切り口(軸)の設定 ・もれなく(ダブル)なく(MECE)	・異体 抽象の往復 ・モデル化 ・仮説の切捨て ・アナロジー(類推)

細谷功著『地頭力を鍛える』東洋経済新報社、2007.12

今後も継続的に取り組んでいくために

まず、「特別なことをしようとは考えないでいよう」と思っています。それから、「新しいことを無理してやる」ということも、考えないようにしようと思いました。

当初は、このレファレンス協同データベース事業というものにどれだけ貢献できるか、ということも考えました。けれども、そうした大きなことは考えないで、とりあえずは、自分たちにとって役に立つものを作ろうと、その一念で継続したいと思っています。そんなに背伸びせず、身の丈にあったことをやっていく。つまり自分たちの図書館の役に立つことを第一に考えてやっていこうと思います。

それから、情報を公開すると、時には間違った調べ方も載せてしまったりするかもしれませ

48 細谷功. 地頭力を鍛える. 東洋経済新報社. 2007. 230p. 978-4-492-55598-9

ん。でも、誤りを恐れなくて載せていこう、と考えています。載せる際に一番気にするのは、実は、他の図書館員の方の目なんですよ。どう読まれるかな、と気になるんですけども、それはそれで、何かアドバイスをもらえれば、と思っています。

そして、今後、継続していくときに、時々振り返って考えたいのは、ピーター・ドラッカーの言葉ですが「もしも今行っていなかったとして、なおかつそれを、今、始めるかどうか」ということです。これを、常に考えていこうと思います。

また、先ほど事例をご紹介しましたが、本来こちら側が顧客として想定していなかったような人たちからのアクセスがありました。従来、こちらとしてはノンカスタマーと位置づけていた方たちからのアクションに注目して、どう答えているか。答えるというか、いいように使っただけであれば良いんですけども、そういった動きにも注目していきたいと思います。

まとめ

さて、「グローバルに考え、ローカルに行動する」というタイトルで始めた発表でした。結論から言いますと、先ほどの紙の博物館からのご発表にもありましたように、図書館の特色が出ているローカルな事例を追求して登録をしていく。ローカルに、ローカルに、と行動していくと、実は、それが思わぬニーズのきっかけになり、思わぬ広がりを見せるわけです。

だから「グローバルに考えて、ローカルに行動する」というよりは、徹底的にローカルに行動することが、実はグローバルに考えることに繋がっていくように思います。発表のタイトルがくるとひっくり返ったところで、私の報告を

終わらせていただきたいと思います。
ありがとうございました。

パネルディスカッション

「レファ協」で図書館をパワーアップしよう！



コーディネータ

秋田県立図書館 山崎 博樹

パネリスト

慶應義塾大学文学部教授 田村 俊作

香川県立図書館 藤沢 幸応

紙の博物館図書室 竹田 理恵子

神奈川大学図書館 中村 裕史

大阪府立女性総合センター 木下 みゆき

配布資料

資料 パネルディスカッション

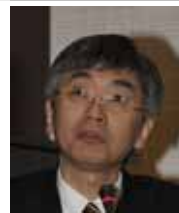
(鈴木:総司会)

午後の部はパネルディスカッションとなります。

パネリストの方々をご紹介します。コーディネータは、秋田県立図書館の山崎博樹様です。それからパネリストとして、香川県立図書館の藤沢幸応様、紙の博物館図書室の竹田理恵子様、神奈川大学図書館の中村裕史様。また、レファレンス協同データベース事業企画協力員としてご活躍いただいている大阪府立女性総合センターの木下みゆき様にも加わっていただきます。そして、基調講演をいただいた慶應義塾大学の田村俊作教授です。みなさま、どうぞよろしくお願いたします。

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たします。山崎様、どうぞよろしくお願いたします。

進行方法および趣旨説明



(山崎:コーディネータ)

秋田県立図書館の山崎と申します。この事業に関わって5年たちました。昨年もコーディネータを務めさせていただきました。同じ顔で申しわけありませんけれども、精一杯やりたいと思っています。よろしくお願いたします。

今年のフォーラムのテーマは、「レファレンス協同データベースの戦略的活用 - 変わりゆく図書館経営の中で」という、大変難しいテーマになっています。戦略的活用、図書館経営と、共にかなり大きなレベルのテーマです。守備範囲も広いので、少し絞って考えてゆきた

いと思っております。

戦略的活用、図書館経営という言葉から連想しますと、レファレンス協同データベース事業と密接に係るキーワードとして、まず「研修」があります。基調講演の中でも何回も研修という言葉が出てきましたし、事例発表の中でも出てきておりました。それを一つのキーワードとして、取り上げて深めたいと思っております。

それからもう一つ「広報」という言葉も、講演、あるいは報告の中に多数出てきました。これも一つのキーワードとして話を進めたいと思います。どちらも、戦略的な図書館経営ということから考えますと、大変必要な要素です。

それらを念頭において、各パネリストの方に一人ずつお話をいただいて、その後後半で、色々な論議を深めるためのディスカッションをしていきます。よろしくお願いいたします。

それでは初めに、大阪府立女性総合センターの木下さんから、事例報告をいただきます。木下さんは、先ほどご紹介があったように、今年から企画協力員として当事業にご協力いただいております。特に昨年度は橋下知事関連で、組織の存続について色々のご活躍もございましたので、そのあたりの話もしていただければと思っております。

木下みゆき氏

(大阪府立女性総合センター)



みなさま、こんにちは。大阪府立女性総合センターの木下みゆきと申します。私はレファ協の企画協力員としては、みなさまの中で新顔でございます。

去年の夏から参加しております。

午前中に報告をしておりませんので、私の方からミニ報告という形で15分ほど時間をいただきまして、ドーンセンターのことと、レファ協をこれからどのように活用するかということをお話したいと思っております。この場には大阪以外の方もおられますので、この一年余り大阪で一体何が起きているのか、ご興味がおありの方もいらっしゃるかと思います。

ドーンセンターは1994年の11月にオープンいたしまして、14年経っています。この14年間色々な苦労がありましたけれども、やはりこの一年余りが最大の波乱でした。

橋下知事の大阪府財政再建プログラム⁴⁹により、選挙後いち早く、全ての公的施設はゼロベース、いったんゼロにするということになりました。理念があろうが、何があろうが、全てゼロからのスタートです。当然ドーンセンターにつきましても、まずは建物売却、機能は全部廃止。すなわち廃止の案でした。

でも私がここに立っておりますということは、4月以降もドーンセンターで仕事をすることです。それには色々な動きがありまして、ここに至っているわけです。

ドーンセンターの建物は、全体がドーンセンターの図書館ではなく、ワンフロアがライブラリーです。

当初、ライブラリーの方の機能は、全て大阪府立図書館に集約するということでした。そのような案からスタートしたんですけれども、最終的に今の段階では「専門機能を残す」という判断をいただいております。そのようなことになりましたのは、やはり専門図書館機能を認めて

⁴⁹ 大阪府財政再建プログラム
[<http://www.pref.osaka.jp/zaisei/kaikaku-pt/shian/index.html>]

いただけたからだと思っております。色々大変なことはあるのですが、消極的になっても仕方がございません。

本日は、存続の危機を辛うじて脱しました小さな専門図書館の、一スタッフの意思表示として、みなさんに希望ある未来をお示しできればと思っております。レファ協の活用もまだまだこれからなんですけれども、最後には今後に向けての展望をお伝えしたいと思っております。

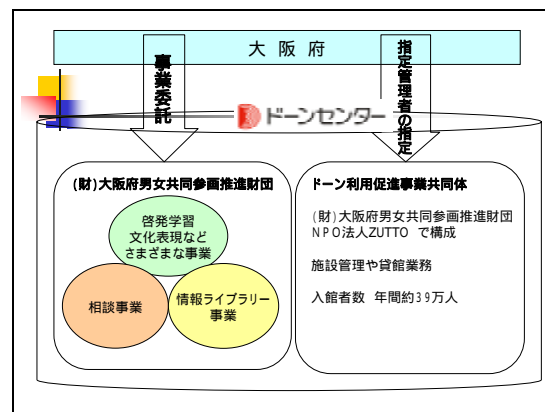


大阪府立女性総合センター(ドーンセンター)

ドーンセンターの建物はこんな感じです。結構大きいです。ここの2階がワンフロア、女性情報の専門図書館です。こういうところで仕事をしております。

ドーンセンターは1994年にオープンしました。男女共同参画社会を実現するための拠点施設ということで、年間本当にたくさんの方にご利用いただいております。ドーンセンターの三つの柱、事業・相談・情報のうちの一つが「情報」です。

2006年3月から指定管理者制度が導入されておりますが、これは建物の管理の部分です。ドーンセンターにつきましては、ハードとソフトを分離し、ハードの部分だけ指定管理者制度が導入されております。



このような形です。建物、事業は大阪府の全額出資なんですけど、建物管理のハードの部分と、事業委託のソフトの部分に分かれております。

ソフトの事業のところ、啓発学習、文化表現など様々なプログラムを実施している部署と、女性のためのカウンセリングを行っている部署があります。これは図書館の相談ではなくて心理的なカウンセリングです。そして情報ライブラリーという図書館機能がございまして、この三つが有機的に繋がっています。これはドーンセンターだけではなくて、全国の女性センター共通の特徴なんですけど、そういうところなんです。このような女性センターが全国に約320箇所ほどございます。

組織が分かれているということで、ホームページも実は二つに分かれております。

一つは大阪府立女性総合センター。大阪府の建物としてのホームページです。こちらは大阪府のホームページですので、私達はなかなか意思表示をできません。



大阪府立女性総合センター
[<http://www.dawncenter.or.jp/top/index.jsp>]

もう一つ、ソフトを担っております私達、大阪府男女共同参画推進財団のホームページがこちらです。



財団法人大阪府男女共同参画推進財団
[<http://www.ogef.jp/>]

このホームページは、知事の色々な騒動がありました時に立ち上げたものです。ここからブログを発信したり、あるいはスタッフの思いを伝えたりと、ホームページ自体を使い分けております。これも危機的な状況になってから初めて取り組んだことです。そういう意味でも、良かったと思っています。

見かけは普通の図書館ですがけれども、蔵書数は5万冊程度の、本当に小さなライブラリーです。逐次刊行物が1,500種類ぐらいありますけれども、そのうちの900種類ぐらいはニューズレター、ミニコミ誌、行政の広報誌等です。それらの資料で、色々なコーナーを作っています。

さて、一体この一年に何が起こったのかということ、もう一度みなさんに簡単にご紹介したいと思います。本日は、大阪以外の方もたくさんいらしていますので、でも全国区で放送されましたので、ある程度ご存知かも知れません。

去年の2月に知事が就任されました。それで、先ほど申し上げましたように、土地・建物売却、施設管理等のソフト部分を担っている財団は廃止、図書館も含めて民営化。そういう案が出されました。

この時点では、すぐ諦めなかったですけども、半分ヤケクソみたいな感じでした。今まで14年間やってきたことが一切何も評価されない。評価されるどころか俎上にも上らないまま、財政危機ということで一律ストップ。空しい、という表現が一番正しかったと思います。

でもそんなことも言っていられずに、「そうじゃない、必要なんだ」ということを、どこの施設もみなさん頑張って、もう病気になる者が出るくらい頑張って訴えられたのですけれども。

ただ、それによる宣伝効果はあったかも知れませんが、ドーンセンターは先ほど見ていただいたように建物が派手ですので、マスコミに取り上げられる時、見出しと一緒にバーンと建物が出るんですね。それで、大阪府民の方への知名度は大変上がったと思います。経済効果何億かな？という感じですね。存続した今となっては、そのように思っております。

4月に少し動きがありました。4月11日にプロジェクトチームの財政再建試案が出まして、その中で、当ライブラリーの資料は大阪府立中央図書館へ、ということがはっきりと出されました。そしてやはり財団は廃止、事業は大阪府が直営ということになりました。また、この2月から4月の間に、府民による廃止反対運動

がございまして、その運動がずっと継続して支えてくださいました。

5月30日には大阪府から方向性の提案が出ました。これはプロジェクトチームが出した方針とは違うものでした。

6月5日に財政再建案が出ました。ここで情報ライブラリーは、専門図書に特化ということになり、この時点で大阪府立図書館と統廃合という話がなくなりました。そして、財団の自立化は延期となりました。

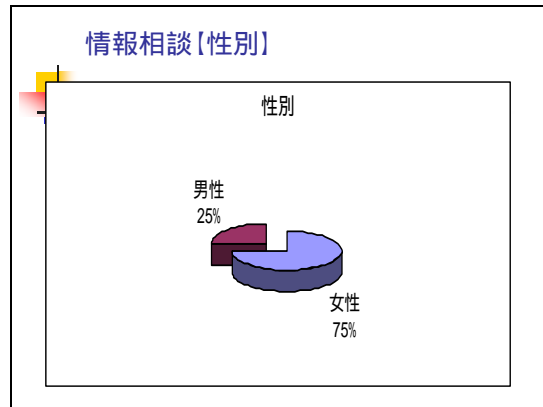
これはやはり、専門図書に特化、つまり専門機能に限定するという事です。私達は元々専門図書館だと思っていたのですが、それが認められたということに勇気を得まして、今後さらに専門図書館としての機能を充実させていきたいと思っております。

では専門機能とは何なのか。やはりレファレンスサービスだと思います。私どもは情報相談と呼んでおりますので、今日も情報相談という言葉を使わせていただきます。

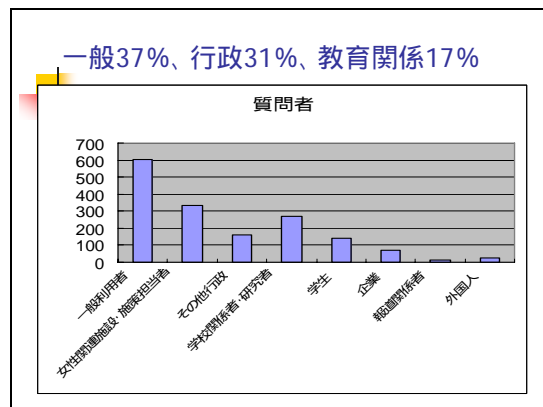
ドーンセンターは専門図書館と言いながら、府民の方に広くお使いいただいている施設です。年間の相談件数は大変多いです。クイックレファレンスを含めると1万件以上です。どんなに大きな図書館だろうと思われるかも知れませんが、専門の司書は二人です。一日あたりの来館者は、大体150名から200名くらいです。開館日が減りましたので、年間の来館者という統計の整合性がなくなりますが。

この1万件以上のレファレンスというのはクイックレファレンスが入っておりますので、情報相談の記録カードに記入するようなレファレンスは、大体年間1,600件くらいです。それでも1,600件ございます。色々な内容別、時間帯別、対象別に分析をしております、日頃のサービスや資料の収集に生かしております。

対象別にご紹介したいと思います。



まず性別ですけれども、いかがでしょう。4分の1は男性なんです。75%の女性はご本人の課題解決、生活の緊急性のあること等、プライベートな相談が多いです。それに対してこの4分の1の男性は、ほとんどが行政の方や学校の先生等、お仕事でのお問い合わせです。「女性センターやから男性は使わへんやろ」とよく言われるのですが、レファレンスに関しては4分の1が男性です。



お問い合わせされた方の内訳は、一般の方が37%、行政の方が31%、教育関係の方が17%です。行政の方と教育関係の方を合わせますと、これで大体半分くらいです。本当に、お仕事のために使っていただいている。ビジネス支援図書館とあえて言うてはおりませんが、そのようにも言えると思います。

どのような方がどのようなお問い合わせをされたかということも分析しております。年間を通じて、月単位でも年間単位でも統計を取っております。この分析のグラフの形は、お問い合わせされた方の区分によって大変変わります。

一般の方は、資料紹介とか所蔵調査が突出いたします。先に事例を出しましょう。

一般の方の事例は本当に多様です。

「異業種情報交換の場として参加できる集まりを紹介してほしい」。そういう情報が掲載されている資料を紹介することもありますけれども、ドーンセンターを拠点に活動なさっているグループの情報を直接お伝えすることもあります。

「うつの状態になっているので、何か本を読みたい」とか「からだの相談ができるところを教えてください」等。本当に多様です。こうした一般の方が37%。

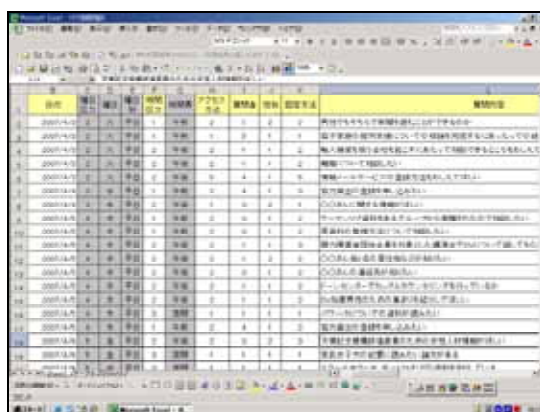
31%の行政の方のお問い合わせは、講師情報・人材情報提供が3割です。審議会委員のための情報や、講座を企画する時の講師の情報です。これは主に、独自に構築しているデータベースを使って回答しております。それを基本として、その講師の方がお書きになった本や、今までの講師歴等も合わせてご紹介しております。

学校関係者が17%。ほとんどの場合は大学の研究者の方というよりも、中学校・高校の先生が多いです。お問い合わせのうちの26%が、学校の授業の参考にするための教材・学習情報の提供です。総合的な学習の時間やホームルームで男女平等をテーマに取り上げるための参考資料、あるいは実際の教材そのものを探しておられたりということもあります。

あとは、企業の関係の方もいらしています。色々対象別に詳しく分析しております。

ドーンセンターのレファレンスには、先ほどの人材情報データベースのように、当ライブラリーが独自に構築しているデータベースを使っているものもあります。ですので、レファ協にアップするのがふさわしくないと思われるものもあります。けれども実際に資料を使ってお答えしているレファレンスでは、灰色文献を使うことが大変多いです。蔵書数や図書館の規模はとても小さいのですけれども、レファ協データベースの内容に変化を持たせるという意味では、まだまだ十分に役割を果たせるのではないかと考えております。

レファレンスの蓄積は、このようにしています。



これは単なるエクセルなのですが、1万件のうち書きとめた1,600件につきましては、このような形で、分析できるようにデータ入力をしております。

「レファレンスサービス」とか「情報相談」というと、なかなか府民の方に伝わりにくいので、内容別、あるいは対象別に広報・PRをしております。午前中に田村先生が「サービスの階層化」ということをお話しになっていましたが、それにも関係があると思います。

例えば「ジェンダー問題を調査・研究する人たちのための学習相談」という個別の呼びかけのチラシを作っています。また、行政の方のお問い合わせが多い「女性委員・講師情報提供サービスのご案内」というのも、情報相談とかレファレンスサービスという言葉ではなく、直接サービスの内容がわかっていただけるような呼びかけを、チラシやホームページですしております。

ドーンセンターをご利用になるのではなくても、学校の先生方が授業でお配りになる参考資料リストを用意する。あるいは市の女性センター等、ドーンセンターより小さな規模の女性センターの講座で参考資料を配りたいという時に、そのニーズに合わせた資料リストを作る。「ご存知ですか？情報ライブラリーの資料リスト情報提供サービス」というチラシで呼びかけもしております。

ではどんなサービスを目指すのか。事業のコンセプトは三つ立てております。

まずドーンセンター事業との連携です。ドーンセンターは、図書館だけの単独の施設ではございません。色々なプログラムを実施する事業と、心理相談をしているカウンセリング、ここの連携というのが、やはりドーンセンターのライブラリーの一番の売りだと思っております。

今回、財政再建の話を経てドーンセンターを残していただいた要因はちょっと分析できておりません。しかし、私たちがドーンセンターのライブラリーを残してほしいという呼びかけをするにあたっては、「ライブラリーの資料が貴重ですよ」ということよりも、「ドーンセンターの事業を実施するためには、ライブラリーが必要なんですよ」というところで闘ったんですね。多分それで、専門機能に特化という点で残し

ていただけることになったのだと思っております。ですので、この点につきましては、これからも意識したいと思っております。

それから、やはり男女共同参画の課題解決支援。そして他機関との連携アウトリーチということで、企業、学校、あるいは様々な社会支援との連携。待ちの姿勢ではなく、こちらから打って出るというようなことを考えています。

このようなことを実施いたしますと、本日の資料のタイトルにもお示したように、専門的情報ニーズに応えるアクティブなライブラリーになると思います。

実践事例をご紹介します。例えばドーンセンター事業との連携として、毎年学校の先生方のワークショップをドーンセンターで行っております。教材づくりのためのワークショップです。年度末に開催しまして、翌年の授業で使っていただけるというものです。そういう時には必ず私がライブラリーの方から出向きまして、ワークショップの中で、ライブラリーを使っただけのご案内をしています。

ご案内も、挨拶して終わりということではありません。先生方が作業をなさっている時にも、事業のスタッフだけではなく、私もその場において、先生方のニーズ把握をしております。

これはライブラリーに來られて情報収集しておられる様子です。



ライブラリーの片隅には、その日使っていた

だきやすいような資料のコーナーを作っています。レファレンスカウンターでも色々情報をご提供したりしています。

ワークショップの最後に先生方が発表なさるのですが、その発表を受けて、ライブラリアンの木下が一日を振り返って喋って終わり、という感じになります。

授業と連携することによってライブラリーの資料が生きます。また先生方はこの日だけではなくて、その後も「何か困った時にはドーンセンターのライブラリーへ」という形で、ヘビークーザになっていただけるということでも、授業の連携というのは素晴らしい効果があります。

さてレファ協の活用についてですが、これは今後の展望ということも含めてのお話になります。まだまだ活用しきれれておりません。ドーンセンターは専門機能に特化することになりますので、そうなった時に、やはりレファ協を活用しない手はないと思っています。

これからはまず、人材育成の部分でレファ協を活用したいと思っています。当ライブラリーのスタッフはもちろんですが、ドーンセンターは大阪府立の施設ですので、これまでも府内の市町村の女性センター、あるいは市町村職員の研修機能を担っております。小さな規模なんですけれども、各市の女性センターにもライブラリー、あるいは図書室の担当の方がおられますので、そういう方たちの研修に大いに使わせていただきたいと思います。

レファ協は全ての分野のデータベースですが、私たちの分野には、文科省の独立行政法人国立女性教育会館で構築している「女性情報レファレンス事例集」⁵⁰というものがございます。女性関連施設でよくあるレファレンスを Q&A 形式にまとめたものです。実際の FAQ ではなく、調べ方のプロセスを見たり、あるいはフィードバックをどなたでも入れられるような仕組みになっているものです。こちらの方にも、私はメンバーとして関わっております。

これは、市町村の方の研修の時には、実際に事例を選んでいただいて、その事例を補うための資料をライブラリーで探していただいて、早速フィードバックのところに書き込んでいただくという使い方をしていきます。

レファ協と仕組みが違うのは、「女性情報レファレンス事例集」では、事例を作成できるのは限られたメンバーなんですけれども、フィードバックの方はどなたでも自由にできるようになっております。ですので、研修の当日に、直接ドーンセンターのライブラリーでフィードバックをしていただいております。この事例集は大変使いこなしているんですけども、今後はレファ協のデータベースも、市町村職員の研修等の時に活用したいと思っています。

組織内への PR に関しては、午前中の紙の博物館図書室の竹田さんのお話がとてもわかりやすかったですね。やはり私達の情報相談、レファレンスは、国立国会図書館のレファ協に登録されるぐらいのものなんだよ、ということは、まず組織内にきちっと伝えていかないといけないと思っています。

レファレンス事例のストックということについても、私達のような小さな専門図書館で、独自

⁵⁰女性情報レファレンス事例集
[<http://winet.nwec.jp/tictconsult/>]

にFAQのデータベースを立ち上げたり更新したりするのは無理がございませぬ。ですので、そういうFAQや、職員用にエクセルで構築している分析のためのデータということではなくて、一般に公開できるレファレンス事例のストックとして、レファ協をもっと活用したいと思ひます。

また、市民の方の情報リテラシー獲得サポートの講座等もドーンセンターでは行っておりませぬ。そういう時にも、大いに紹介させていただきたいと思ひておりませぬ。

そして、まずは自己研修。これはどなたでも共通のことですな。

ということで、当ライブラリーにとっては、この一年を潜り抜けて、来年度はまさにチェンジの年です。レファ協データベースを通して、色々な館種のみなさんと繋がっているということをも励みに、「ピンチはチャンス」ということで、ポジティブに、楽しみながら仕事をして切り抜けたと思ひておりませぬ。みなさん、どうぞよろしくお願ひいたします。

ディスカッション

(山崎:コーディネータ)

どうもありがとうございました。いきなり廃止というのはかなり無理な話なので、学校向けのワークショップ、公共図書館みたいですが、そういうもので切り抜けたのでしょうか。

それでは、先ほどキーワードとして挙げた「研修」と「広報」について、三人のパネリストの方々に、一言ずつ、キーワードに即した事例なり、お考えをいただければと思ひます。

最初に香川県立図書館の藤沢さんからお願ひします。

(藤沢:パネリスト)

レファレンス協同データベースを活用したレファレンスサービスのPRについて、補足したいと思ひます。

当館のWebサイトに「レファレンス事例」⁵¹と名づけたコーナーを設けて、事例集の公開を行っていることは午前中の実践報告でもお話ししました。「レファレンス事例」のページには、その他にも機能があります。

まず当館が登録したレファレンス事例について、質問文と回答文を対象とした、レファレンス協同データベースの検索窓を設けています。

また、レファレンス協同データベースの、一般公開されている全てのレファレンス事例と調べ方マニュアルを対象としたGoogleカスタム検索⁵²も設定しています。これは元々、福井県立図書館で先行してWebサイトに設定されたものです。

さらに「法情報」「ビジネス」「環境」などのトピックについては、ボタンを押すとレファレンス協同データベースのレファレンス事例の一覧が表示されるような仕組みを設定しています。

このように当館のWebサイトで色々な検索窓を設定することにより、レファレンス協同データベースへのスムーズな遷移が可能となっています。

⁵¹ 香川県立図書館ホームページ レファレンス事例
[<http://www.library.pref.kagawa.jp/refc/refc.html>]

⁵² Google カスタム検索
[<http://www.google.co.jp/coop/cse/>]

また、「香川県立図書館事例アクセスランキング」⁵³という項目を設けております。ここでは香川県関係の事例とそれ以外の事例に分けて、過去三年間のアクセスベストテンを一覧にし、注目を集めているレファレンス事例と調べ方マニュアルを紹介しています。

今ご紹介しましたものは、いずれもレファレンスの質問と回答の具体的な事例を提示する仕組みとなっています。ですので、図書館に聞けばということが解決できるのか、あるいはということがわかるのかを利用者の方に理解していただくことが期待できると思います。

当館では、クイックレファレンス以外のレファレンスに限っても、平成 19 年の受付件数が平成 14 年と比べまして、約 3 割増加しています。十分な分析ができていないわけではありせんので断定はできないのですが、レファレンスの受付件数増加は、一連の PR が効を奏しているのかも知れません。

それから研修教材としての活用方法ですが、午前中の実践報告でもお話ししたように、当館では、毎年県内公共図書館職員初任者研修を実施しています。また平成 19 年度には、初任者研修とは別に、県内公共図書館職員で 3 年から 5 年程度の図書館業務経験者を対象とした図書館職員研修会「ステップアップ研修」を開催しました。図書館業務の実務的・専門的な知識を習得し、スキルアップを図っていただくためのものです。

これらの研修ではインターネットのレファレンス情報源として、国立国会図書館の

NDL-OPAC⁵⁴、近代デジタルライブラリー⁵⁵、それに加えてレファレンス協同データベースを紹介しています。レファレンス協同データベースについては事業の内容のほか、提供されるデータベースの違いや検索方法を解説して、積極的な利用を呼びかけています。レファレンスの質問に取り組む演習なども設けており、受講者に実際にレファレンス協同データベースを検索していただいています。

ただし研修時間が短時間である上、演習の際に受講者に対して指導する側の人数が限られていますので、レファレンスサービスの知識や技術の習得にレファ協の事例や調べ方マニュアルの情報源、調査プロセスが有効であるという点の理解がどこまで深まっているのか、そうした見極めが実際には十分にできていないということが課題です。

それから昨年度のこのフォーラムで、青山学院大学の小田先生から、秋川県立図書館での「レファ協版秋田レファレンス探検隊」という実験事業の報告⁵⁶がありました。出題されたレファレンスの質問に参加者が取り組み、その結果をレファ協に登録する。そしてコメント機能を使った出題者からの講評や解説コメントを読んだり、他の受講者の回答を受講者自身のものと比較する、という研修方法だったと記憶しています。

この方法を遠隔地研修というスタイルで、県内各地の図書館への研修に利用した場合、決められた日に一箇所に集合する必要や時

⁵³ 香川県立図書館事例アクセスランキング
[<http://www.library.pref.kagawa.jp/refc/ranking.html>]

香川県立図書館調べ方マニュアルアクセスランキング
[<http://www.library.pref.kagawa.jp/refc/rsm.htm>]

⁵⁴ NDL-OPAC
[<http://opac.ndl.go.jp/index.html>]

⁵⁵ 近代デジタルライブラリー
[<http://kindai.ndl.go.jp/index.html>]

⁵⁶ 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
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum_h19_report.pdf] pp.62- 65

間的拘束がありません。また、使い慣れた自館の蔵書検索システムで資料の検索が可能ですし、配架場所がよくわかっている、受講者自身が勤務する図書館内で課題に取り組めるなど、受講者にとってメリットが多いのではないかと考えます。

現在、香川県内の市町立図書館のレファレンス協同データベースへの参加は少ないです。市町では1館だけだったと記憶しています。このような状況ですぐにこの方法を採用するのは難しいですが、実はこれが市町立図書館のレファレンス協同データベース参加のきっかけになるのではないかと、個人的には考えています。

(山崎:コーディネータ)

ありがとうございました。続きまして、紙の博物館図書室の竹田さんにお話しいただきます。

竹田さんにはご質問が1件寄せられています。レファレンスに必要な時間についてのご質問ですが、それも合わせてお答えいただきたいと思います。

(竹田:パネリスト)

ご質問にまずお答えします。具体的には、「面接レファレンスでは1件につき、利用者を引き止めた状態でどれくらい時間を費やしているか。またその場で解決できない場合、利用者が帰られる時に『いつまでに資料を提供します』というような約束をするか」というご質問をいただきました。

面接のときにどのくらい時間を割いているかというのは、その閲覧者がどのくらいお時間があるかによります。「どのくらいお時間がありますか」とまず聞きます。そしてそれに応じて、

例えばすぐ帰るような人であれば即答しかできませんのでわかる範囲で調べます。

その場合に、「いつまでに資料を提供する」と言うこともございます。ただこちらで解決できるものとできないものがありますので、確実な約束ではありません。その方がどの程度まで、いつまでに回答を必要としているのか、それを聞いた上で、「わかったら、こちらからお知らせします」とか、あるいは反対に「一週間ぐらい経ったらご連絡ください」と申し上げます。そういう約束はその都度、向こうの要求の次第によって、まちまちでお答えしています。

例えば、特に電話レファレンスの場合、レファレンスが非常に殺到するときには、なかなか一つ一つ時間をかけて答えられません。

江戸東京博物館⁵⁷の例ですごく良い事をお伺いしたのですけれども、1件のレファレンスで一時間と決めているそうです。ですから、どんな質問でも一時間以内に回答。「一時間経ったら電話をかけてください」と質問者の方に言うそうです。そしてその一時間で回答できないものはそれで終わり。要するにいったん終了して、その後さらに深い回答を求める場合は、また次のサービスを考えるという、非常に興味深い解決方法を伺いました。なるほど、と思いました。それから大体1件のレファレンスについて、一時間という時間制限を決めています。質問へのお答えでした。よろしいでしょうか。

では話が戻りますが、広報ということについて。当館の広報としては、ブログを特に重視しています。

先ほどのブログは、見ていただければわか

⁵⁷ 江戸東京博物館
[<http://www.edo-tokyo-museum.or.jp/>]

るのですけれども「はてな」⁵⁸というサービスを使っています。これも専門図書館協議会の方から、たまたま研修会でそのブログについて教わったのですけれども、割合検索エンジンに引っかかりやすいそうなのです。仕組みについて、私もテクニカルなことはよくわかりませんが、なぜか引っかかってくる。ということで、あのブログは、レファレンスの宣伝に使えるのではないかという気持ちで使い始めました。

ですから特に、検索エンジンに引っかかってくる、検索してもらえんことを意識してブログに載せています。例えば、レファレンスのキーワードをタイトルに散りばめて入れています。タイトルにあえて「レファレンス」で引っかかってきそうな、特殊な用語を入れてみたり、そんな工夫を図っています。

「Google や Yahoo!等の一般的な検索エンジンで、検索結果一覧のトップにくるにはどうするのか？」という質問がお昼時間に出たのですけれども、それは私もよくわかりません。例えばレファレンス協同データベースのような、公的機関のサイトは割合上にくるのではないか。あるいは博物館や図書館等の情報は上に来るのではないかというようなことを聞いたのですけれども、本当のところはよくわかりません。

ただ、ブログの方は割合効果が高いので、ちょっとそうしたことを意識して書いているという状況です。

それからあと一点、ワンパーソンということで、「本当によくやっていますね」とか、お褒めとも呆れるともつかないことをよく言われます。本当にワンパーソンなのですけれども、では今日のように私が留守にしている間はどのようにしているのだと聞かれます。

司書どころか担当者が一人なので、歯医者さんではないのですけど一応予約制を取っています。私がいけない時には学芸員の方をお願いするのですけれども、学芸員も結構忙しいもので。

時々私がいけない時に、図書室が閉まっています。そうすると投書箱等に「いつ来ても図書室は閉まっているじゃないか」とお叱りを受けるのですけれども、なるべく予約して来てほしいというアピールはしています。そうは言ってもなかなか、急に来られるお客さんにはそうはいかないのですけれども。

一応そういう形で、ホームページ上にも「係不在日」と書いて、レファレンスがある方はなるべく図書館員がいる日に来てくださいという広報をしています。

(山崎:コーディネータ)

ありがとうございました。それでは続きまして、神奈川大学図書館の中村さんをお願いします。

(中村:パネリスト)

まず学内の広報活動ですけれども、結論から言えば、あまりやっていません。

というのも、まだ参加して一年目ですので、模索中ということがあります。

また今年度の方針として、とにかく回答プロセスを細かく書くことに重点を置いています。ですので、あの事例を学生等に向けて公開すると「こんな難しい質問でなければレファレンスカウンターに質問してはいけないのか」と思われて、逆にネガティブキャンペーンになってしまわないかという心配があります。

従って現段階での方針では、学生に対してデータベースを積極的に公開するということは

⁵⁸ はてな[<http://www.hatena.ne.jp/>]

考えていません。今後の取り組みとして、もう少しイックレファレンスに近い事例が増えれば、その時に公開を考えてゆきたいと思っています。

ただレファレンスカウンターがあるということに関しては、初年度教育のファーストイヤーセミナーで大々的に広報活動しています。カウンターの利用率は、ファーストイヤーセミナーの直後にはかなり上がります。広報としては、そういった取り組みをしています。

次に研修について。

業務上、かなり委託のスタッフに頼るところが多くなっております。委託と正職員との関わり方というのはなかなか難しく、こちらが積極的に研修をするというのは微妙なところもあります。

ですので、スタッフが蓄積した事例に私が肉付けをしたり、依頼者からの質問内容の詳細をスタッフに尋ねたり、時には再調査したりしてレファレンス協同データベースに登録します。その事例をスタッフが見る。そういった形の OJT をカバーする方法で、一つの研修の機会になればと考えています。

また広報手段としても一つ考えているのは、当館ホームページの情報リンク集⁵⁹です。そろそろ作りなおす必要があると考えていて、レファレンス協同データベースの「調べ方マニュアル」の機能を使って最適なものを作ろうかと考えています。

なお、これは国立国会図書館で是非システムの的に考えていただきたいのですが、URL にリンクが張れるようにしていただきたいというのが、切実なところ⁶⁰。今はハイパーリンクが張れないので、双方向的な検索の手段になりにくい。そこは改善していただきたいなと思います。

あと、もう一点。かなり前から公開されている「想」⁶¹というデータベースがあります。これは連想検索等の機能を使って、本だけでなく、国立国会図書館の近代デジタルライブラリーなども組み込まれて、一度に色々な情報を検索できるという、ポータルサイトのなデータベースです。

ですが、これにレファレンス協同データベースが入っていない。これは是非入れて欲しいと思います。同じ国立国会図書館なのに、なぜ近代デジタルライブラリーは入っていて、レファレンス協同データベースは入っていないのかという気がします。

つまり何が言いたいかと言いますと、レファレンス事例を作るには「レファレンスでどうい本を使った」という形で作るわけですけども、逆の方向があってもいいと思うのです。例えば「この本をこんなふうに読んでいる人がいます」とか、「この本をこんなふうに調べ物に使っている人がいます」というように、本からレファレンスへ、本から活用事例へという流れがあってもいいですね。

現在では、レファレンス事例から、参考文献としてどんなものを使ったかという流れしかあり

⁵⁹ 神奈川大学図書館 情報リンク集
[<http://www.kanagawa-u.ac.jp/lib/search/link/index.html>]

⁶⁰ 現行のレファレンス協同データベース・システムには、レファレンス事例や調べ方マニュアル等のデータに記載された URL にリンクを張る機能がない。

⁶¹ 想
[<http://imagine.bookmap.info/index.jsp>]

ません。その逆の発想を実現する手段として、せっかくこの想というデータベースがあるので、これにうまく入れないものかなと思います。要望も込めて、発言させていただきました。

(山崎:コーディネータ)

ありがとうございました。色々、みなさんからアイデアや考えをいただきました。ここで田村先生から、今までの4名の現場の方々のお話を踏まえて、ご感想やご提言があれば、いただければと思います。

(田村:パネリスト)

午前中からの話で一番感じていることは、結局情報提供、研修での活用、広報、それからデータの入力件数を増やしてサービスを拡張するという話が、切れなく繋がっているのだということです。それがこういうサービスの特徴なのではないかという印象があります。

ですから、ある一つの事業なりサービスをやると、それが研修にも使えるし、広報の役にも立つ。そういう話が色々出てきますよね。

神奈川大学図書館の中村さんが実践報告でおっしゃいましたけれども、「マスコミが来た」というのが一番の広報なんですね。あるいは、この事業に参加していた、しかもフォーラムで国立国会図書館から呼ばれたなどということも広報になる。思いもかけない副次効果のようなものが、色々出てくる。

それから、その逆もあるという先ほどの話が少し気にかかりました。ネガティブキャンペーンという話がありましたけれども、あまりに出来の悪いデータばかり揃ってしまうのも、ひょっとすると利用者の気を挫くのもかもしれないという感じがします。

レファレンスサービスというのは、都道府県

立図書館や大学図書館等でも、普及のスピードはそんなに速くなかったんですね。長澤先生がずっと、何年かおきに調査していらっしゃいます⁶²けど、あれを見てもわかります。

公共図書館も、都道府県立図書館や大きな市立図書館等はもちろん質問が来るけれども、まだまだそれどころじゃないという感じを持っている図書館が沢山あるのではないかと思います。

この事業を広めていくためには、そういう図書館も視野に入れたいといけない。そうするとやはり、そういうところも入りやすいような雰囲気を作ることが大事です。

それから香川県立図書館の藤沢さんがおっしゃっていましたが、都道府県立図書館が研修でレファレンス協同データベースを使うわけですね。その研修というの、この事業自体のPR効果も意識したような形でやる。

戦略的という点では、そういう波及効果、ブッシュ効果のようなものを考慮した上で、一番効果の高いものを順次やっていくという姿勢

⁶² 次のようなものがある。

長澤雅男,常盤繁. 大学中央館における参考業務の実態. 東京大学教育学部紀要. 1979,no.18. pp.101-117.

戸田慎一,長澤雅男. 大規模大学中央館における参考業務の実態:昭和62年度調査. 東京大学教育学部紀要. 1988,no.28. pp.211-232.

戸田慎一,長澤雅男,海野敏. 中規模大学図書館における参考業務の実態:1988年度調査. 東京大学教育学部紀要. 1989,no.29. pp.121-145

戸田慎一,海野敏,長澤雅男. 単科大学図書館における参考業務の実態:1989年度調査. 東京大学教育学部紀要. 1990,no.30. pp.329-350

池谷のぞみ,海野敏,戸田慎一,長澤雅男. 大学図書館におけるレファレンスサービスの実態:1999年調査. 東洋大学社会学研究所研究報告書. 第26集,2000. pp.1-102.

が大事だという印象を受けました。

あとは、個別に色々ヒントになるようなお話もありましたし、どうやっているのか詳しく伺いたいと思ったこともあります。

例えば紙の博物館図書室では、参加館公開以上のデータ件数は22件くらいなのに、コメントが沢山ついていきます。どうしたらコメントがそんなに呼び込めるのか、知りたいですね。

もう一つ、今日のお話でよくわかったのは、とても成果を気にしていらっしゃいましたね。どれぐらいアクセスがあるのか、きっちり見ている。戦略的という観点で言えば、成果を常に意識し、成果を見つつ、活性化していくという姿勢が現れているように見えます。

そうした姿勢は、神奈川大学図書館の中村さんと同じですね。やはりマスコミが来たということをきちんと意識して、今日もきちんとPRしている。そういう姿勢が非常に大事なのだろうと、改めて思いました。

研修についても、例えば遠隔研修のような方法がある。これは青山学院大学の小田先生が実践されていますけれども、ネット上で展開するサービスのメリットを生かした方法です。私の午前中の講演で「三多摩レファレンス探検隊」の話もしましたが、そういうところで発想としては既に生まれていたものが、遠隔研修の形で実現できる。それがひょっとすると、研修だけでなく、そのフィードバックというのが、質の向上なり、事業全体へのフィードバックに繋がってくる可能性がある。

そのように、お互いに関連しあって発生する相乗効果というものを、しっかり意識しながら活動されているということを、今日のお話で示しになったと思います。

(山崎:コーディネータ)

ありがとうございました。4名の方のお話を、まとめた形でお話しいただきました。

さて、会場に国立国会図書館の主題情報部の岡村さんがいらっしゃっています。さきほど関西館長からお話があったように、最近国立国会図書館はレファレンス協同データベースに積極的に取り組んでいただいています。そのことに関連する「ナレッジデータベース」の取り組みについて、お話しいただければと思います。

(岡村志嘉子:国立国会図書館主題情報部)

岡村と申します。よろしくお願ひします。今、山崎さんから、また開会挨拶で和館長からも紹介がありましたけれども、平成21年度から国立国会図書館では、新たなナレッジ提供サービスの実施を予定しており、現在準備を進めているところです。「リサーチ・ナビ」という名前です。

このサービスは国立国会図書館のホームページ上で提供されている各種のデータベース、テーマ別調べ案内、専門室のページ等を拡充・再編し、当館の所蔵資料やインターネット上の情報をより探しやすくする仕組みを構築するものです。「どこから探したらいいのかわからない」という状況を解消するのが目的です。

国立国会図書館のレファレンス・サービスの成果を元にして、様々な情報資源へ利用者を案内するWebサービスということで、平成21年度上半期に公開を予定しています。レファレンス協同データベースについても、このリサーチ・ナビの中にしっかりと組み込まれております。

今後、国立国会図書館で処理した文書レフ

ファレンスの解決事例は、原則として全てレファレンス協同データベースの方に登録する形をとることになっております。ですので、本日のテーマでもあります「レファ協の戦略的活用」という面で、より一層寄与できるものになるのではないかと考えております。

このリサーチ・ナビの詳しい内容につきましては、本日、リサーチ・ナビの開発を担当しております者が何人かこの場に来ておりますので、後ほど個別にお問い合わせいただければと思います。以上、簡単なご紹介でした。

(山崎:コーディネータ)

ありがとうございました。大変期待しておりますので、よろしく願います。それではここで休憩をしたいと思います。

<休憩>

(山崎:コーディネータ)

それでは、パネルディスカッションの後半を始めたいと思います。前半ではパネリストの方々お一人ずつに事例報告や、ご助言をいただきました。後半の方では、フリートーキングのような形でお話を進めていきます。

では最初に、レファレンスサービスについて触れたいと思います。

全体的なテーマとして、レファレンスサービスの認知度、あるいは現状というものがあると思います。そこから話を進めていただいて、研修なり広報ということに話を進めていきたいと思っています。

また5名の方に一言ずつ、現状の認識や、あるいはご自身のレファレンスサービスに対するお考えをお話しいただければ、議論のスタートとして適当だと思います。よろしく願います。

ます。

(藤沢:パネリスト)

当館でも平成19年から、カウンター業務の返却や貸出等については業務委託をしました。

午前中の報告でも、レファレンスサービスは当館の基幹業務とお伝えしましたが、そういう意味からも、レファレンスカウンターだけは司書が担当して、他のところは民間の企業に委託しています。従って、ますますレファレンスカウンター、あるいはレファレンス業務そのものが、図書館内でも重要な業務になっているということです。

委託については県議会で取り上げられまして、教育長などの答弁で「司書は必要だ、レファレンス業務については専門性が重要だ」とおっしゃっていただきました。そういうことをきっかけに、私達も頑張らないといけないと思いました。ですので、色々な取り組みを通じてレファレンスをPRしていければと思っています。以上です。

(竹田:パネリスト)

当館の場合はワンパーソンなので、レファレンスが中心です。レファレンスしかしていないわけではないですけど、本当にレファレンスが業務の中心なので、これからもそのようにやってまいります。

そもそもこのレファ協に入ったのは、レファレンスのデータベースをどのようにまとめていくべきか、困っていた時にレファレンス協同データベースと出会って、こちらに登録すればデータが整理されるかというような、軽い気持ちできっかけでした。

本当に今でも一ファンとしてレファ協を頼り

にしているし、レファ協がこれからもどんどん伸びていくことを願っておりますし、期待しております。

例えば当館の場合は博物館ですので、実際には図書館だけではなく、博物館としてのレファレンスというものがあります。学芸員に対してのレファレンス、および解説員に対してのレファレンスが、毎日たくさん発生しております。そうしますと、それは私が管轄しているレファレンスとは別のところで起こっています。

館内向けに研修ということは今までやっていなかったのですけれども、レファ協を使って、もっと館内の職員および解説員向けにレファ協の研修、と言うよりレファレンス全体の研修をできるのではないかと今日のお話を聞いて思いました。

ですからこういう図書以外についてのお問い合わせも、レファレンス事例にまとめて、発展していくきっかけになれそうだという期待を持って、今日はお話を聞かせていただきました。

(中村:パネリスト)

大学図書館のカウンターで学生を見ておきますと、最近非常に二極化が進んでいる、学生の中でも学力格差ができてきているということをよく感じます。非常に高度な質問依頼をしてくる学生もいる一方で、本当に論文一本、新聞の記事一つ探せないという学生もいます。同じ学部の学科で、同じ学年の学生であっても、そのように格差が非常に広がってしまっているということを、最近カウンターにいてつと感じるところです。

積極的にカウンターを活用して、目的意識を持っている学生はいいのですけれども、そうではなく、カウンターにも聞きに来られないし、

自分にとって何が必要なのかということすらわかっていない、何がわからないかわからない、そういうレベルの学生もいます。そのように多様化している利用者に対して、どのようにサービスを展開していくべきかということが、今非常に大きな課題であると感じています。これはおそらく神奈川大学に限定する話ではないだろうと思います。

ただ、学生にレファレンスをする、非常に学生は喜んでですね。自分が学生だった頃のことを思い出してみても、学生というのは社会的に粗末に扱われていることが多いのかなという気がします。だから大人としての対応をすると、非常に喜んでくれます。そういうことを繰り返して、リピーターになることもあります。だから「学生だから」という目で見るとよりは、一人の大人として接するという態度も必要なかなと思います。

ところで、先ほど「想」にレファレンス協同データベースが入っていないという話をしましたが、一部補足させていただきます。関西館長直々に「『想』には入っていないが、国立国会図書館の PORTA というデータベース⁶³にはレファ協が入っている」というご指摘をいただきました。

すみません、ちょっと断片的な話になってしまってます。以上です。

(木下:パネリスト)

大学等とはまた違うかも知れませんが、ドーンセンターの場合、レファレンスの半分が非来館です。電話やメールです。

特に来館しないでお問い合わせをされる場合は、私達のあの建物や、ライブラリーの資料をイメージして問い合わせをくださっているの

⁶³ PORTA[<http://porta.ndl.go.jp/portal/dt>]

ではないと思います。

何かわからないけど、とりあえずドーンセンターに電話したら何かに繋げてもらえるのではないかな。もちろん大事件というわけではないのですけれども、一人一人が、最後の頼みの綱という思いで、問い合わせさせていただいてると感じます。

ですので、私はカウンターで一人一人のお客様を大事にするということはもちろんですが、電話でも一つの電話ごとに一人のお客様だと思って対応しています。「よくぞかけてきて下さいました。色々な公的機関や図書館があるのに、どうしてわざわざドーンセンターだったのですか」という思いを持って、手ぶらでは帰さない。

私達のところは小さなライブラリーですので、全ての情報を提供できるわけではありません。ですが、まず「電話をかけてよかった、何かに繋がった」という思いを持ってほしい。そこまでは私達ができる、絶対できるものだとして、どんな電話でも、どんなカウンターのレファレンスにも対応しております。

昨日受けたお問い合わせでも、ご本人のお母さんからで、あるお仕事をしている娘さんが、モラルハラスメントで職場に行けないぐらい悩んでいると。どこにそういうことを相談すればいいのかわからないというお話でした。そのお電話が「私、今どこにかけてますか、ドーンセンターの一体どこに電話かけてますか」という感じだったんですね。

公共図書館も含めて図書館というのは、やはりそういう敷居の低いところ、何らかの社会資源に繋げるところであるべきだと思っております。ですので、私たちも社会資源の一員として、毎日そのような思いでレファレンスに対応しております。以上です。

(田村:パネリスト)

どこかで書いた記憶があるのですけれども、レファレンスサービスというのは図書館の世界では専門性の要だと言われているけれども、外の世界には全然知られていない。図書館のサービスというと十把ひとからげで「本を貸すんだろ」としか思われていない、という状態がずっと続いてきたわけです。

それなら図書館の側で、インターネット等を使って、色々とサービスを組み立てていけばいいのではないかと、という発想があります。つまり「これがレファレンスサービスだ」ということから始めるのではなく、材料は色々あるので、その材料を使って、色々なサービスを組み立てて、発信してみたらどうだろうか。そういう試みが始まって、それがだんだん、芽が出てきているのではないかと。それが、私の最近のレファレンスサービスの現状についての印象です。

また紙の博物館図書室の竹田さん、女性総合センターの木下さんもおっしゃっていたことですので、聞けるコンテキストがあれば聞きやすい。だけど「何でも聞いてください」と言われても、どうしていいのかわからない。やはり課題解決、学習支援という形で、聞きやすいコンテキストを作り上げていく。対面でもそれ以外でも、そういうことを、現在やろうとしてきているんですね。

それからレファレンスについても一つ言うと、インターネットを活用する等の形で、情報発信の場を積極的に使って、自分達にどういことができるかということを見せる、ということです。

以前から私は、都道府県立図書館の方の様子を拝見していて、とてももったいないと思っていました。物凄いレファレンスの知識を持

っているのに、なかなか生かす機会がない。「利用者が聞きに来てくれないんだよ」では駄目です。活用されなければ意味がないわけですから。

そういう情報発信の場が、少し出来てきたのではないかというのが私の印象です。

(山崎:コーディネータ)

大変前向きな感じですね。私としても、そういう方向で進んでいるという認識が多少あります。ただその受け皿となる図書館員の力や、それに関わってくる研修、この部分が、まだ色々な面で進んでいない。

研修等は都道府県立図書館等、色々な大きな図書館で開催されていると思います。けれども、なかなか一堂に会して研修をやるというのは難しいと思います。ツールも所蔵資料も違うという面もあります。

このレファレンス協同データベース自体を研修として使っているケースというのも、みなさんの館であるかも知れません。あるいは自己研修という話もありました。もしそういう事例がありましたら、ご紹介いただければと思います。

(藤沢:パネリスト)

市町立図書館のレファレンスはまだまだ進んでいないという印象はあります。香川県の場合もそうですが、市町立図書館では館長さんも含めて数名というような、本当に少ない人数で回しているのです、なかなかそこまで手が回らないということもよく聞きます。

しかし、例えば市町立図書館から県立図書館へのレファレンス等の中で、色々お話していますと、「私達もレファレンスの知識や技能を高めたい」という気持ちが言外に伝わってき

ます。ですので、そういったニーズはあると思います。

そういったことから、県立図書館に求められる役割としても、研修という要素は大きいと思います。当館も人数が限られていますし、なかなか研修の機会を多く持つことが難しいかもしれません。が、それなりの内容の濃い研修をできるように、我々の研修の能力や技能も高めていかなければいけないと思います。

(竹田:パネリスト)

当館の例ではないですが、昨年度このフォーラムに参加された、アド・ミュージアム、吉田秀雄記念財団広告図書館⁶⁴の栗屋さんのお話です。あちらも相当アクセス数および登録数がありまして、今回御礼状を送付される機関の一つだと思います。

広告図書館さんでは3~4名のライブラリー担当者がいらっしゃるのですけれども、自館で登録したデータについて、週に一回の勉強会で見直して更新を図ったり、新しいデータを作成したりされているそうです。その題材として、レファ協のデータを使っているようです。これはレファレンス協同データベース・システム内の掲示板⁶⁵にも紹介されていると思います。これはすごくいいと思います。

私自身は一人なので、自己研修するしかないのですが、自分で勉強しますけれども、そういう事例がございます。

(中村:パネリスト)

研修ということですが、研修の機会と

⁶⁴ 吉田秀雄記念事業財団アド・ミュージアム 東京広告図書館

[<http://www.admt.jp/library/>]

⁶⁵ 掲示板は参加館のみ利用できる。システムにログインの上、「参加館支援機能」>「掲示板」を参照。

というのは日々あると思います。

事例発表の中でもお伝えしましたように、セルフファレンスで、業務上必要な知識を自ら調べるといった行為も研修と言えます。また私の場合、今日このフォーラムで発表するために必要な材料を色々集めるということも研修と言えます。

ある研修で「図書館員は年に一回ぐらい自分で論文を書きなさい」と言っている方がいました。年に一回論文を書けば、その論文を書くプロセスで、色々調べ物をしなければいけないし、いい研修になるんだ、ということをおっしゃっていました。

もちろん色々な研修は必要なのでしょうけれども、最終的には自分で学びたいという気持ちがあれば、どんな研修を用意したところで勉強になりません。やはり仕事を好きになって、仕事にやりがいを感じて、図書館へ来る人に良いサービスを提供したいという、そういう気持ちがあれば、自然とスキルは上がっていくものだと思います。

ですので、私はそれほど研修というものを堅苦しく考えていません。重要視していないわけではないですけども、それほど拘らなくてもいいのではないかという思いが、実はあります。それというのも私自身、レファレンスの仕方を教わった、きちんと手ほどきを受けたということもなく、試行錯誤しながらこれまでやってきた部分がありますので、やはり最終的には日々の実務の中での自学自習だろうと思います。

ただ、そこに至るにあたって、レファレンスに長けた人が導き手となることは無論有用だと思います。

あと思うのは、実務の中で無駄なことというのはない。色々な回り道をして、決して無駄にならないと思います。先ほどの発表の中で、

レファレンスは後悔・後悔の連続だという話をしました。仕事の中で沢山失敗をして、後悔を積み重ねる。その中で、自分の失敗や足りない知識を補うためにはどうしたらいいんだろうという、自分の中での問題提起と、それを解決する手段を探すことを繰り返していけば、自ずと力がついていくものだと思います。

従って研修ありきではなくて、まず自分なりに考える、地頭力をつけるということをやっている方がいいのではないかと考えます。

(木下:パネリスト)

当館は専門機能に特化ということで、色々やろうと思っているところがあります。

レファ協の活用ということで今考えていますのは、少ないスタッフなのですけれども、1ヶ月何件というような形で、レファレンス事例の作成を義務付けることです。もちろん作成した事例は決裁を取るのも、組織内へのPRにもなって一石二鳥です。そのようにスタッフ間で同意を得てやりたいと思っています。

それと、今登録されている色々な事例に追加情報を探すというのも面白い研修内容になると思います。市町村の方の研修の時などに実践したいと思っています。

それからレファ協の活用ではないのですけれども、女性センタースタッフのレファレンス職員研修で、非常に有効だった方法をご紹介します。

「レファレンス事例から参考資料」という流れではなく、逆の流れができないか？というお話が先ほどございました。

私達のやったのは、女性に関する色々な情報が載った一冊のレファレンスブックをみんな共通で持って、「この資料からどんな質問が考えられるでしょうか」というものです。

それで何冊かのレファレンスブックを使って質問作りのワークをする。そこで書いた質問を組み替えまして、他の人が作った質問について「ではその質問がどのレファレンスブックに載っているでしょうか？」という形でレファレンスブックを探すという研修ですることがよくあります。これは大変有効です。レファ協の活用とは違うのですけれども、以上です。

(田村:パネリスト)

研修というすぐにフォーマルな研修を思い浮かべてしまいます。その意味はもちろんあるのですけれども、みなさんのお話で感じたのは、レファ協にデータを登録して、そして見直すというプロセス自体に、ある種の研修の要素が入っているということです。

私は今日の講演のために、発表されているみなさんのレファレンス事例を拝見しました。例えば神奈川大学図書館の中村さんのところでは、情報探索戦略のところから書いていらっしゃる。つまり、検討する時に、自分が当初どういう探索戦略を立て、何を手がかりにどういう探索手順を考えて、実際にどうやってみたかということ、丁寧に書いていらっしゃる。

あれは非常に手間がかかりますので、全てのデータにそれをやるのはもちろん無理だし、余り意味がないことだと思います。しかし、そのようにしてデータを入力し、入力したデータをチェックするという、そのプロセスの中に研修の要素が既に入っている。研修と見なせる。そのことは、もっとPRされていいと思います。まず、そういう視点があります。

そして登録後も、コメントをつけるところ、一般公開するところまで、ずっとそのプロセスが続きます。そのプロセスをうまく、やりやすいような形で研修として取り込める可能性があると感じました。

それからもう一つ、レファレンス事例を調べ方マニュアル、調べ方案内にまで整理していくというプロセス。これは香川県立図書館の藤沢さんがおっしゃっていたと思いますが、国立国会図書館でもそうなのでしょうか。

そういうプロセス自体が、実は、お互いに切磋琢磨するプロセスになっていると思います。だから業務の中にそういうプロセスを組み込んでいく、それが実は非常に効果的な研修になっていて、スキルアップに大変役立つのだと思います。

それから、研究会などでみんなでレファレンス事例を検討するという方法。これについては、ある程度実践されてきているという気がいたします。事例を読む時のポイント等も、過去のフォーラムでも話題として出ているようです。私自身も、大串先生に本学で担当していただいている大学院の授業で、事例の検討をやっています。その時のお話を伺うと、確かに効果があるようです。

まずは入力する時に、データ自体の書き方と、内容の両面で、まだまだ改善の余地があるものが見えてくる。それからレファレンスを受ける側で、自分の回答プロセスをイメージできているかどうかという面が見えてくる。

ただ、私たちがやっている授業の場合には、一回きりの研修というものの限界が、やはりある。色々な種類のメニューを用意する必要があるだろうという印象を受けました。

その点で、遠隔研修というものの可能性が確かにある。全国公共図書館協議会が2006年度に行った調査⁶⁶などを見ても、図書館員

⁶⁶全国公共図書館協議会. 2006年度(平成18年度)公立図書館における図書館職員の研修に関する実態調査報告書. 2007. p.31
[<http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15h2006.html>]

が外部の研修に出にくくなっているという話があります。そのような状況だとすると、やはり遠隔で研修できる仕組みというものの必要性があると思いました。

(山崎:コーディネータ)

色々な研修の形をお話しいただきました。

遠隔研修の話が少しありましたけれども、関連することで一点。秋田県立図書館では、昨年小田光宏先生から「秋田レファレンス探検隊」⁶⁷、略称秋レファの話をいただきました。実は、今年度も実施しました。その状況を報告していただければと思います。

(小田光宏:青山学院大学)

青山学院大学の小田です。こんにちは。

先に、今お尋ねのあったのとは違う話を最初にします。先ほど田村先生が、レファ協に関わる色々な要素が、図書館のサービス全般に繋がってくるというお話をされていました。私も同感です。

ではその色々な要素の、何から考えればよいか。どこからでもいいよ、というのが実は私のスタンスです。どこからでもいいから、自分がやれそうなところからやろうと考え、私は研修を取り上げました。そういう点に自分なりの「こだわり」を持って取り組んでいます。「楽しく

やりませんか、気楽にやりませんか」というスタンスでレファ協に取り組んでいます。

その意味で研修についても気楽に、やれるところからやっっていこうと思っています。

さて、昨年度、「秋田レファレンス探検隊」という研修では、藤沢さんに紹介していただいたような「完全遠隔型」の研修を試みました。

それに対して今年度、昨年の秋に行ったのは、「完全遠隔型」ではなくて「ブレンド型」、つまり遠隔研修と集合研修を組み合わせたものです。実はそもそも「レファレンス探検隊」は、似たようなやり方をしていました。それぞれの図書館で解決した結果を、月に一度とか2ヶ月に一度、どこか会場に集まって見比べていくという、そういうやり方でした。

ですから、今度はそれをレファ協版でやったらどうなるかというところに、少し発展させてみました。そうしたら山崎さんが、「それは秋レファですね」と言ってくださって、ああそうか、と思った次第です。

そうして整理をしていくと、一つ気付くことがあります。先ほどからレファ協のデータベースの活用というお話が出てきていますけれども、田村先生が紹介されていたような事例を使った研修は、登録されているレファレンス事例を研修に使うという形態です。

それに対して、私が行っている完全遠隔型・ブレンド型というのは、事例を活用するということでは決してありません。それでは何かと言いますと、レファレンス協同データベースの「システム」を研修に活用する。システムをプラットフォームとし、そこで色々な事例の解決を、実際にレファ協のシステムの中で登録しながら、さらにはコメントをつけながら体験していく。そういう研修のプログラムとなります。

最後に田村先生が触れられた、「登録その

⁶⁷ 過去の同研修の取り組みに関しては、参加館のページに報告書を掲載している。

・成果共有型ネットワークを活用した図書館職員の技能育成に関する研究

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/study_report_kakenhi2006-2007.pdf]

また、第4回参加館フォーラムのパネルディスカッションでも報告されている。

・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

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum_h19_report.pdf] pp.62-65

もののプロセスも研修の重要な一部である」ということを、プログラムとしてやろうとしているのが、まさしくこれです。

以上ですが、一つだけ宣伝させていただきます。実は、こういうやり方で実際に効果があるのか、ということがまだわかりません。仮のプログラムを作成しているのですが、その効果がまだ実証できていない。そこで、2009年度はその実証をやろうと思っています。

そうすると実験するところが必要になります。「どこかやりませんか」と言ってもなかなか乗ってこない場合が多いので、むしろ押しかけでやろうと思っています。「押しかけ研修2009」というのを来年度始める予定ですので、個別に声をかけようと思っています。ご協力のほどよろしく願いいたします。

こんなふうに、レファ協をますます楽しいものにしていきたいと思えます。以上です。

(山崎:コーディネータ)

ありがとうございます。

それでは時間も残り30分近くなりました。質問を沢山いただいています。全部にお答えするには時間が足りないのですが、できるだけお答えしていきたいと思えます。

まず初めに、田村先生に質問が2件入っています。

1件目は「LCとOCLCが協同運営するデジタル・レファレンス・サービス、Question Point⁶⁸の現状を踏まえた上で、今後のレファレンス協同データベース事業の展開についてお聞きしたい」というものです。

それからもう1件、京都大学の古賀さんから、

「OKWave⁶⁹等のQ&AサービスやWikipedia⁷⁰などと、レファ協が連携できる可能性はあるのか」というご質問がありました。

あわせてお願いします。

(田村:パネリスト)

最初の、QuestionPointについて。

元々QuestionPointというのは、LCが世界中の図書館を結んだレファレンスのネットワークのような構想を立て、OCLCが実質的なシステム開発を行ってサービス化したというものです。

構想の大きな柱の一つは、質問・回答をメールとチャットで行う部分があって、それを協同で受けて、適切な図書館に振り分ける仕組みです。適切な図書館で早く答えられるような、そういう仕組みを作っています。

そのように、実際のレファレンス質問回答をインターネットを使って共同で行う部分と、その回答を蓄積する部分の二つがあります。その回答を蓄積するという部分が、ある意味でレファレンス協同データベース事業と重なる部分と言ってもいいのかも知れません。

けれども、やり方は相当違ってきます。

QuestionPointの方は、回答をスクリーニングして協同のデータベースに上げていくわけですが、その時にスクリーニングする人のレベル、権限を決められる。「この人はこのレベルのスキルを持っているので、ここまでのことができます」ということを決めてやっていく。だから、非常に組織立ったやり方をとっている。

それに対してレファレンス協同データベースの方は、決して悪い意味ではないのですが、

⁶⁸ Question Point
[<http://questionpoint.org/>]

⁶⁹ OKWave [<http://okwave.jp/>]

⁷⁰ Wikipedia [<http://ja.wikipedia.org/>]

全然違う。先ほど小田先生が「楽しくやりましょう」とおっしゃいましたけれども、もっとフラットに、国立国会図書館で仕組みを作って、その中でみんなが参加しつつ構築していくという仕組みです。だから、かなりコンセプトが違うと私は思っております。

それでどうなっているかという、まず QuestionPoint 自体はそんなに伸びていないのではないかという気がします。特に事例データベースの部分は、あまりうまく行っていないと聞いています。誤報だと大変申しわけないのですけれども。

QuestionPoint のシステム自体は、州などの協同レファレンスのコンソーシアムに使われています。昔、西海岸の方に 24/7(トゥエンティフォーセブン)というシステムがあったのですが、それも吸収してしまって、システム自体はアメリカのそこそこで協同のレファレンスサービスの、質問回答のところで使われているといういいと思います。今の状況はそのようなところです。

今後どうなるかは、私にはよくわかりません。というのは、むしろチャットレファレンス自体が、これから先どう展開していくかという点に話が帰ってくるからです。

QuestionPoint には、チャットレファレンスの可能性を作った、切り開いたという意味は非常にある。他にも類似のソフトは色々ありますが、そういう可能性を開いた意義というのはあるわけです。

だからあとは、対面の質問回答のインターネット版であるチャットレファレンス、それ自体がこれからどうなるか。それはよくわからない。その展開に応じた話になると思います。

日本の場合、あまりそのまま適用はできないと私は思います。やはり違う路線で来ている

わけで、それはそれで、こちらに合ったやり方だと思っています。

チャットレファレンスといっても、日本の場合、一つの図書館で何十万件という質問が来て、それを捌いていくというレベルの話ではない。そういうところでそういう話をして、あまり建設的ではない。それよりはむしろ、現在のような形で蓄積された質問を、「感想戦」のように、色々な方法で活用していく。今のところ、そういう面に活路を開こうとしているわけで、そちらでまだまだ頑張る余地はあると思います。

それから二番目のご質問について、Yahoo!知恵袋⁷¹のようなネット上の Q&A サービスとレファレンス協同データベースが重なるかと言ったら、重なると思います。あるいは、重なるところがあると思います。

私は使ったことはないのですが、会場のみなさんの方がご存知かも知れませんが、知っている人だったら簡単に答えられるけれど、そういう人が周りにいないというような時には、レファレンスサービスよりも、ああいう質問回答サービスの方が早いと思います。

私は今回の講演に備えて、今日発表されている図書館さんの事例を見ました。その中で神奈川大学図書館さんの事例で、向田邦子のエッセーの中で小林秀雄の文章が引用されている。だけど小林秀雄のどこから引用したのかわからない、というもの⁷²がありました。

こういう質問でも、小林秀雄ファンだったらたちどころに答えられるかもしれない。質問回答サービスでなら見られるかと思って見たら、

⁷¹ Yahoo!知恵袋
[<http://chiebukuro.yahoo.co.jp/>]

⁷² レファレンス事例
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000051269>]

確かに他でも聞かれていました。結局そちらでも答えられていなかったの、似たようなものだという気はしましたけれども。

ということで、寄せられる質問の内容としては重なる。ただ、どのくらい重なるかはよくわからない。100%重なるのかもしれない。けど今のところは、そうして知っている人が大勢集まって即座に答えてくれるというサービスは、即時性という点ではいいけれども、誰が答えるかわからないという不安があり、答える人が明らかなレファレンスサービスとは違っている。この点、私の本日の話と繋がるのですが、回答の質を高め、信頼されるサービスをめざす、というのが、ネット上の Q&A サービスとの差別化を図る一つの方法だと思っています。

もう一つの可能性は、ネット上の Q&A サービスに乗り込んでいくということです。Google ブックサーチなどのように、図書館と質問回答サービスが相乗りするような形もあるかもしれないですが、ちょっとまだそういう方向は出てきていませんね。

例えば、確かアメリカの Wikipedia だと、図書館員が項目を組織的に執筆して、みんなで充実させていくような取り組み⁷³があったと思います。そういう可能性も考えられなくはない。

でも、「百人力」⁷⁴などのように、これまで図書館員が工夫した仕組みで、特にインターネットが登場してから、図書館員の中で質問・回答をお互い融通しあうような試みがわが国でもいくつかありました。だけど、質問回答を中心にした米国の協同レファレンスのようには、わ

が国ではなかなかうまく行っていない。

図書館員同士でもうまく行っていないのですから、ネット上の Q&A サービスへの相乗りのようなことは、相当うまい仕組みを作らないと、なかなか難しいという気はします。ただ、誰かがうまい仕組みを考えてしまえばいいわけですね。だからその可能性は、今のところ私はわからないと思っています。

(山崎:コーディネータ)

ありがとうございました。まだまだご質問が沢山ありますので、できるだけお答えしたいと思います。

もう1件の質問は、簡易な事例の登録について。「レファ協に登録されている事例は難しいものが多いように思うが、なぜか」ということです。

関連するかも知れませんが、もう1件のご質問は「参加館だが、なかなか事例を登録できず、敷居が高い。登録のための一押しは、どのようにすればよいか」というものです。この2件は、回答としては似ている部分があるかも知れません。あわせて、パネリストの方々から何かご発言があれば、いただければと思います。どうでしょう。

(藤沢:パネリスト)

登録の方法としては、クイック事例の登録ということもあるでしょう。当館は登録件数もかなり上位の方ですが、中にはクイックに近いようなものも入っていると思います。簡易な事例でも、どんどん入力していくのも一つの方法だと思っています。

登録の工夫ということですが、とにかく自分達が受けたレファレンスの事例を登録する以外は、登録事例を増やす方法はありません。

⁷³ Pressley, Lauren and McCallum, Carolyn J. Putting the library in Wikipedia. Online. 2008, vol.32, no.5. pp.39-42

⁷⁴ 百人力
[<http://www.inh.co.jp/~yuichiro/100nin-riki.html>]

せん。ですので、受けた質問で「これは」と思うものは積極的に登録するということだと思います。

(本吉:国立国会図書館関西館図書館協力課長)

図書館協力課の本吉です。今のご質問に一言申し上げます。

クイックレファレンスの事例をどうするかという課題は、当事業の企画協力員による会議でも、データの量の問題として出ました。流れとしては、そういうデータも積極的に登録してよいのではないかという話になっています。

事業を主管する我々の立場から申し上げますと、レファレンス協同データベース自体は申込みだけで使えるシステムで、特に料金等は発生しませんので、積極的に使っていただきたいと思います。

また何回かお話に出てきましたが、データの公開レベルには「自館のみ参照」「参加館公開」「一般公開」という3段階がある。一般公開の方が意義が高いという話がありましたけれども、自信のない時は、とりあえず日常的にシステムにログインしていただいて「自館のみ参照」でデータを蓄積していけば、レファレンスの記録にもなります。

そしてある段階で「参加館公開」「一般公開」としていただければ、事業の主管者としては大変ありがたいと思います。以上です。

(山崎:コーディネータ)

10月に行われた担当者研修会のアンケートでも「簡易な事例をもっと登録してほしい」という声があったと聞いています。ですから、実際に簡易な事例というのが求められているのかも知れません。しかし意外と登録する方の

抵抗感がある、ということかと思います。

「登録への一押し」という話に関連して。先ほど小田先生がお話しされた秋田レファレンス探検隊の話で、後日談があります。私の方で、実際に参加された方々から、後でお話を聞きました。するとある方は、研修に参加したことによって、事例を毎日2件ずつ登録するようになった。公開レベルは「自館のみ参照」ですけれども。

今までなぜ登録しなかったのか聞いたら、「やはりやり方がわからない、あるいは踏み切れなかった。きっかけが今までなかったのではありませんけれども、ちょうどいいきっかけになったから始めました」ということでした。

この方は今年図書館に来た方で、あまりベテランではありません。けれども、一日2件というのはなかなか大変な努力だと思いました。まだ「自館のみ参照」なので、いずれそれを参加館や一般に対して公開していただければ、という話もしました。

ご参考になるかと思ひまして、ご紹介いたしました。

まだ質問がかなりあるのですけれども、関連するところだけ、ちょっと端折ってご紹介させていただきます。

「レファレンスの数的評価は、具体的にどのような数字を用いればよいか。評価する上でレファレンス件数はわかりやすいが、質についてはわかりにくい。上級庁に説明しにくい」ということでした。

何かもしあればお願いします。

(田村:パネリスト)

レファレンスサービスの質の全般的なことですか。それともレファ協のデータベースの質と

ということですか。

(山崎:コーディネータ)

レファレンス全体のことだと思います。

(田村:パネリスト)

レファレンス全体の質を見る方法というのは、いくつかあります。例えば一種の覆面調査みたいな方法というのもアメリカで提案されています。倫理的な問題が絡むのでなかなか難しいですけども、それはやれないことはないと思います。

どの程度きちんと答えられるかということ判断するに当たり、一種の標準的な回答の仕方を想定するわけです。その上で、きちんと回答できているかどうか、あるいはその時の答えがどうだったかということを見る方法というのがあります。ですから、それはそれでできないわけではない。

けれども、例えば新しいサービスを始める等、上を説得する時にいいのは、個別の事例を示すケースだと思っています。良い事例を、外に出していくということです。それがどれだけ役に立ったか。ビジネス支援サービスではよくされています。「これで私は起業に成功しました」というような話ですね。ああいうものの蓄積の方が、むしろ効果的です。

つまり、数値で出すことだけがアピールする話というわけではない。質の話をする時には、必ずしも質を数値化するという非常に難しい方法を取るのではなくて、むしろアピールする、広報という形で考えた方が、かえっていいのかもしれない。

そのためには、良い事例を自分の手元に溜めておくわけです。それがどういう点でいいのか、どういう効果を上げたのかという話を、き

ちんと提示する方が役に立つ。現実には、そういう形でサービスのアピールをしているところもあると伺っています。

(山崎:コーディネータ)

まだまだ質問があるのですけれども、時間もなくなりましたので、私の方で読み上げてまいります。

宮城県図書館の熊谷さんから、「レファ協の事例を取り上げたブログを書いているが、質問・回答そのものが Google 等から検索されているという傾向が最近顕著になっている。検索エンジンから検索することを想定した、事例の記述を考える必要がある。」ということです。

このブログは「レファ協ほめまくり」⁷⁵とって、昨年のフォーラムでご紹介いただきました。

もう 1 件、ACADEMIC RESOURCE GUIDE (ARG)⁷⁶の岡本さんからです。中村さんのお話について、「レファレンス事例が検索エンジンでヒットすることを学生に教えた際、違和感があったという話があったが、逆にそこで Web 発信の重要性を伝えるべきではないか」というご意見がありましたことをご紹介します。

最後にまとめも兼ねまして、広報の色々な企画や役割、そういう部分についてお話しいただければと思います。ご質問も来ておりますので、そこもしお答えできれば、あわせてお話しいただければと思います。

まず 1 件、京都大学の古賀崇さんからです。「企業連携、例えば出版社やデータベース・

⁷⁵ レファ協ほめまくり

[<http://d.hatena.ne.jp/nachume/>]

⁷⁶ ACADEMIC RESOURCE GUIDE (ARG)

[<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>]

ベンダーなどと連携して、図書館全体のサービスの向上を図るようなことができないか」というご意見です。確かに PR という点では関係してくると思います。

それからもう1件、「データベースとしての蓄積だけでなく、検索される方法について。Google、Yahoo!等の検索エンジン以外に何か方法があれば教えてほしい」ということです。難しい質問だと思いますけれども、もしお考えがあれば、最後にお一人ずつ、お話しただければと思います。

(藤沢:パネリスト)

レファレンス協同データベースの広報についてですが、レファレンス事例集をホームページで公開することで、図書館に聞けばこういうことがわかる、こういうプロセスを辿って知ることができる、ということを実際に見てもらおうことが重要だと思っています。

その方法としては、当館の取っている方法が、当館の考えているものとしては一番良いと思っています。

それからレファレンス自体を広報するための広報ということでは、当館で発行している色々な紙媒体等でお知らせもしております。その時々には色々な媒体を使って、今後も参加館として広報に努めていきたいと思っています。

(竹田:パネリスト)

広報活動ということなのですが、反対に当館の場合は、それこそが研修だと思いました。非常に色々刺激を受けました。

つまり館内向けの研修と言いますか、どちらかと言うと館内の職員および関係者に向けての広報がまだまだ欠けていると、非常に強く思

います。

例えば「Google で検索された」、あるいは「レファ協でこれだけアクセスされたよ」と言っても、館内の人は何もわかってくれないわけです。ですから、まず館内の人向けにアピールする必要があります。そういう思いをいたしました。

それから他機関との連携としては、例えば美術館同士で連携しようという動きはあります。単なるデータベースで、OPAC の総合検索みたいなものですけど。

それから例えば地域的なことで言うと、当館の場合三つの博物館が並んでおります。業種も、出来た経緯も設立主体も全然違うのですけれども、そういうところで本来はレファレンスの情報等をやりとりすべきなのですけど、今は何もできていない状態です。ですから、まずそういうところから始めたいと思いました。以上です。

(中村:パネリスト)

広報に関しましては、今のところ積極的にしていないという話を先ほどしました。また企業との連携という点に関しては、今のところ特に思うことはありませんので、ここで申し上げることはありません。

先ほどの田村先生のところでレファレンスの質というお話がありましたので、そこで思ったことを、最後の発言になるかと思いますが、言いたいと思います。

質というのは、やはり難しい問題だと思いません。答えが明確にある質問であれば、きちんと答えに辿り着いてそれを提供するというのが回答なのでしょうけれども、その一方で、依頼者が納得して満足すればそれで OK という面もあります。

大学でカウンターに座っていると、質問した

いというより、単に話がしたいだけなのかなという人も中にはいますし、そういう人ともきちんとしてコミュニケーションしなければいけない。質問についても、答えがない質問というのも当然ある。むしろ答えがないということを証明するのが一番難しいだろうと思います。

そう考えるとレファレンスの質というのは、ただ単に解答に辿り着くことをもって質が高いというだけではなく、その答えを受け取った依頼者が、それで満足したのかどうかという点も考えなければいけないと思います。

仮に「間違いなくこれが答えだ」とこちらが自信を持って提供しても、受け取った相手がそれで納得しないこともあります。そうなった時、果たしてそのレファレンスは成功したレファレンスだったのかというと、なかなか難しいところです。

だからレファレンスの質というものを考えた時に、こちら側のスキルの拡充という点だけではなく、それを受け取った質問者がどれだけ納得しているのか、満足しているのか。当然数値化はできないのですけれども、そういう点も一つの指標というか、現場で仕事をしている者としては、レファレンスの質を考える重要な要素になるのではないかと思います。

(木下:パネリスト)

企業との連携ということについて。ドーンセンターは、財政的にたいへん厳しいです。大阪府から出来る限り自立を目指さないといけません。ですので来年度は外資系企業、例えば在日米国商工会議所とか、他にも色々などと連携事業を行います。

企業が連携を持ちかけてくださるに当たっては、その機関が、その機関だけで完結しているのではなくて、そこを窓口色々な他の

機関と繋がっているということ自体が売りだと思います。

レファ協活用やPRという面から見ると、そういう企業と連携して事業を実施する時、例えば情報提供機能をPRする際に、レファ協と繋がっていることをPRすることによって、企業側もレファ協のことを、あるいは国立国会図書館全体のことをお知りになる。私達と国立国会図書館とがギブアンドテイクのような形になります。一機関の動きなのですから。

まず連携ありきということではなくて、連携を呼びかけていただくための一つのPR手段として、レファ協との繋がりを使わせていただけるのではないかと考えています。以上です。

(田村:パネリスト)

山崎さんのいる秋田県立図書館もそうだと思いますが、ビジネス支援を一生懸命にやっているところは、サービスをやる時にまず広報を考えます。「月に一回は新聞に載せたい」とか「マスコミに載せたいんだ」という感じで、考えていくわけです。

国立国会図書館も、最近は色々マスコミに載ります。露出度は高い。

つまり何が言いたいかといいますと、Googleで検索した時に上位にヒットするという話は非常に大事だけれど、ある意味それほど目には見えない。見るのは一人一人の人ですから、検索した人がわかる、ということになって、ある意味で地味なやり方なんです。

この点、マスコミはいいです。掲載記事を切り抜いておけば、後で繰り返し人に見せられますから。ですので、レファ協は新聞に載るといい。

載らないでしょうか。あるいはレファ協の、新聞に載るような売りは何でしょうか。広報という

ことについて、私はそれを一番考えていました。まだ答えはないのですが、それが必要ではないかという気がします。

やはり、地味でいてはいけない。最近考えているのですが、歌なんてどうでしょうね。外部に、それもマスコミに歌で PR するのでしょうか。すみません、答えではなくて、最後は要望になってしまいましたが。

(山崎:コーディネータ)

今のマスコミ対応という話題については、私も少し経験があります。

実は昨日、読売新聞の記者に会って、レファレンスの話をしました。秋田県立図書館はここ3年で、1万件から2万件に増えたという話をしたところ、「それは記事にしたい」と言われました。ついては「事例を出してください」という話がありました。具体的にどういう事例があるのか、やはり一般の読者はわからないので。

その記者と私の関係というのは、週に3回会うのです。ですから、何もなくても来る。そういう関係が大事だと思います。私も答えになっているかどうかわかりませんが、そういう具体的な例がありましたのでご紹介いたしました。

少し時間が延びてしまいました。申しわけありません。まとめにならないまとめをして、まとめないまま終わりたいと思います。

先ほどお話ししたように、私も最近、広報の仕事をしており、広報に関してお話する機会が結構あるのですが、その中でご紹介したいものがあります。図書館の例ではないのですが、有名な事例です。

「沈む夕日が立ち止まる町」という言葉をご

存知ですか？ これは四国の愛媛県の双海町⁷⁷という町のキャッチフレーズです。ここは夕日売り出したことで、50万人以上の観光客が来たといえます。

もう一つは「そうだ、葉っぱを売ろう！」⁷⁸という本があります。徳島県の小さな町で葉っぱを売るビジネスを始めたという、これは有名な話です。

これらの事例について考えていた時に、実は図書館のレファレンスも同じなのかなと思いました。そう言ったらレファレンスに失礼なのかも知れませんが、今まで身近にあったものに、うまく付加価値をつけていくと、大きな価値になるということです。

レファレンス協同データベースというのは、一つ一つの図書館ではなかなかあまり役立たないものを積み重ねていく。事業のシンボルに葉っぱを使っている意味は、実はそれです。葉っぱを積み重ねていくと、豊かな土になる。それでモデルとして葉っぱを出しているわけです。

そういうことでいうと、このレファレンス協同データベースは、まさに集合体によって価値を生みだしていくものだと思います。集まることで、それが強みとなっていく。図書館の大きな強みとなって、それが日本の図書館のレファレンスの発展に繋がる。ひいては、図書館サービス全体の発展に繋がるのではないかと考えております。

今日のディスカッションは、時間がなくて不十分な面もあったかと思いますが、この

⁷⁷ 双海町商工会ホームページ

[<http://www.ehime-iinet.or.jp/futami/>]

⁷⁸ 横石知二. そうだ、葉っぱを売ろう! : 過疎の町、どん底からの再生. ソフトバンククリエイティブ. 2007. 215p. 978-4-7973-4065-5

[<http://opac.ndl.go.jp/recordid/000009019933/jpn>]

議論をきっかけとして、是非レファレンス協同データベースの活用をどんどん深めていっていただきたいと思います。また登録についても、先ほどもお話に出たように、簡易な事例でも構わないと思います。勇気を出して、どんどん登録をしていただければ、さらに発展していく。それがひいては、先ほどお話ししたように、色々な発展に繋がると思います。

それでは、これでパネルディスカッションを終わりたいと思います。パネリストのみなさん、会場みなさん、どうもありがとうございました。

閉会挨拶

国立国会図書館関西館図書館協力課長 本吉理彦

図書館協力課の本吉です。

本日は長時間にわたり、本当にどうもありがとうございました。多数の方にお越しいただき感謝しております。一年前のこの会場で会った方にも、何人かお会いしまして、大変嬉しい思いをいたしました。講師、パネリストのみなさん、大変ありがとうございました。勉強になり、また、今後の事業運営のヒントにもなりました。同時に宿題もいただいたと思っております。

レファレンス協同データベースは事業化から4年が過ぎました。冒頭の関西館長の挨拶にもあったとおり、一定の成熟期には来ているけれども、この先どう展開していくのか、それを考えなければいけない時期だと考えております。

当館としては、当然これまでどおり、参加館数とデータ数の増大を考え、取り組んでまいります。参加館の皆様方におかれましては、データ登録については兼ねてよりお願いしているところですが、今日のお話にあったとおり、レファレンス協同データベースを使って、何をしていくのか。発信というところを是非考えていただければと思います。

今日のフォーラムのテーマは「戦略的活用」、あるいはシンポジウムのパネルディスカッションのテーマは「パワーアップ」ということでした。レファレンス協同データベースにデータを登録することに加えて、それを使ってどうするのか。情報発信などの形で、是非、ご自身の館の活性化に繋げていただければと思います。その

ことが結果的に、レファレンス協同データベースの活性化や発展にも繋がっていくと思っています。

我々としても「データを登録してください」という願いは継続していくわけですが、同時に、各参加館がレファレンス協同データベースを使って何らかのアウトプットを出してもらうために、どんな仕掛けが必要なのか。事業的にも、システムのにも何が 필요한のかを考えて、事業を進めていきたいと思っています。

この一年がそうであったように、この先も、皆様方と共に、レファレンス協同データベースは成長していきたいと思っております。21年度はもうすぐですが、またさまざまな企画を行い、色々な場に出て、お話をしたいと思っています。あちこちに行きますので、また色々なところでお会いできるかと思います。その時は気軽に声をかけていただければと思います。

今日はありがとうございました。

第5回レファレンス協同データベース事業フォーラム記録集

2009年5月15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) 2009 National Diet Library All rights reserved