

## 電子環境下におけるレファレンスサービス

国立国会図書館  
専門資料部政治史料課長  
宇津 純

### 1 はじめに

これから「電子環境下におけるレファレンスサービス」と題して、お話しいたします。

「電子環境」の特徴としては、どんなものがあるでしょうか。まず、電子情報の発達、急増が挙げられます。CD-ROM や DVD など電子媒体の発達、インターネット上の各種情報サイトの豊富さは驚くほどです。情報量は飛躍的に増加し、検索手段も多様化しております。図書館においても、これまでの紙媒体に限定せず、各種の電子媒体の特徴を活用した情報提供が必要になってきています。次に、これらに対応した利用者ニーズの高度化、多様化が見られます。利用者にとって、情報を入手できる手段が格段に充実してきているので、わざわざ図書館まで来ることなく、求める情報を居ながらに、しかも迅速に入手したいという要求が高まっています。これらの動向が、個々別々にではなく、密接にからみあって進展しているのが、図書館を取り巻く電子環境の特徴だと考えられます。

このような電子環境下においては、図書館のレファレンスサービスも必然的に変化していきます。本報告では、国立国会図書館における取り組みを紹介します。御参考になれば幸いです。

### 2 国立国会図書館のレファレンスサービス

#### 2.1 現状と課題

当館が行っているサービスとしては、基調報告でも紹介しましたように、国会及び行政・司法部門に対するサービスも重要ですが、この報告では、一般国民を直接対象としたサービスに限定して述べます。

当館の行うレファレンスサービスは、来館型サービスと非来館型サービスに大別されます。来館型は、直接当館を利用しに訪れる人々を対象とするもので、資料案内カウンターで総合的な利用案内を行い、各専門資料室では、所管資料に関する案内や、主題に関する質問に応じています。非来館型は、電話や文書によりレファレンスを受け付けるものです。

これまで、一般の利用者から受ける問い合わせは、所蔵調査が中心でした。当館の蔵書構成は、館の歴史的変遷やコレクションの多様さを反映して複雑であり、蔵書目録も何種

類にも分かれており、検索に便利とはいえませんでした。特殊な資料群ではカード目録等しかなく、実際に来館しないと所蔵しているかどうか判明しない場合もありました。これらが館外からでもきちんと検索できるようになれば、利用者のみならず職員の労力も軽減でき、単純な所蔵調査以外のレファレンスに力を注ぐことが出来るようになるはずです。

また現在、文書レファレンスでは、個人の方には、最寄りの公共図書館に相談し、そこで解決できない場合に、その図書館を通じてレファレンスを依頼していただくよう案内しています。これは、まず地元の図書館を有効に活用していただき、当館は各地の図書館のバックアップをするという協力関係をめざしているからです。こうしたレファレンスにおける図書館協力ネットワークの確立も課題の一つです。各地の公共図書館、大学図書館でも当館の情報資源が共有できれば、レファレンスの効率化に役立つと考えられます。

## 2.2 国立国会図書館が目指すレファレンスサービスの方向

関西館開館後の利用者サービスの基本方針としては、特に、「利用者の利便性向上と平等な利用機会の確保」及び「利用者の情報ニーズに即した的確かつ迅速なサービスの提供」を重視しています。当館ではこの考え方に基づき、関西館開館後の新しい利用者サービスを計画中です。

レファレンスサービスも、利用者サービスの一環として、インターネット等を利用して所蔵資料・情報へのアクセスの向上を図り、利用者が直接来館しなくても求める情報を迅速に入手できるように、効率的な案内や援助を行うこととなります。これまでのような当館所蔵資料中心、紙媒体中心のサービスから、多様な外部情報源も活用した情報提供サービスに発展させていくこととなります。また、これまでは、参考図書などの二次情報をまず案内することが多かったのが、電子環境下では、直接一次情報も紹介する方向に変化しつつあり、これに対応することも求められます。

## 2.3 レファレンスサービスの具体的な変化

それでは、国立国会図書館のレファレンスサービスはどのように変わっていくでしょうか。現在検討中の計画や開発中のシステムについてご紹介します。

### 2.3.1 電子的情報の提供

レファレンス・ツールとして有用な CD-ROM は、数多くありますが、これらを「電子資料室」や各主題情報室において提供します。また、館内に設置した端末から、利用者が直接インターネット情報にアクセスできるようにします。

当館独自の情報としては、Web-OPAC の提供があります。統合書誌データベースにより、和図書、洋図書、和雑誌、洋雑誌、和古書、博士論文等が一括して検索可能になります。Web-OPAC で検索できる範囲は、他の所蔵専門資料にも順次拡大する予定です。この Web-OPAC では、特に、個々の資料の所在情報（東京館、関西館、国際子ども図書館のどこで所蔵しているか）、ステータス情報（貸出中、製本中などの情報）を付加して、その資料

が今どこで閲覧できるかどうかも知ることができます。

これまで、館外からのレファレンスは、所蔵の問い合わせが中心でした。しかし、館外貸出中、製本中などの状況を系統的に確認するのが困難だったので、実際に来館し請求してみないと閲覧可能かどうかわからなかったのですが、当館ホームページから確認できるようになります。

当館のホームページ自体の構成やデザインも改善して検索しやすくし、さらにいろいろの情報を掲載することを計画しています。今述べました所蔵情報、所在情報もその一つですが、特に主題情報について充実させることが改善の大きな目的です。この主題情報について、次に説明します。

### 2.3.2 主題情報の充実

レファレンスサービスが、所蔵情報中心のものから、より発信型のサービスに重点を移すことになると、主題情報が重要になります。

まず、東京館の専門資料室を再編し、今までより一層主題情報に即した形にします。現在は、人文・社会科学各分野を含む「参考図書室」と主に所管資料別に編成した「科学技術資料室」「法令議会資料室」「国連・官庁資料室」がありますが、これを「人文総合情報室」(歴史、地理、哲学、宗教、文学、芸術、学術一般など)「科学技術・経済情報室」(科学技術、経済、産業、教育、社会、労働など)「議会・官庁資料室」(法律、議会、政治、行政など)の3室に再編成し、各主題情報に関する参考図書を開架、それぞれの分野のレファレンスを担当します。(このほかにも新聞、地図、古典籍、政治史料などを所管する専門資料室があるのは従来どおりです。付表参照)

この再編は、主題情報に関するレファレンス・ライブラリアンの専門知識を生かし、主題情報のデータベース作成など、情報の編集・発信機能を高めることを意図したものです。各室で行うレファレンスサービスにも、電子情報を含む外部情報源を積極的に活用することを考えています。(なお、再編に伴い、各資料室の移転・改修工事を2003～2004年度に行う予定です。新しいサービスシステムに移行し、主題情報室の機能が全面的に発揮されるようになるのは改修工事終了後になります。)

アジア関係のレファレンスについても、ここで簡単に触れておきます。上述した東京本館の各主題情報室には、その主題に関する日本、アジア諸国、欧米刊行の主要参考図書を開架し、レファレンスサービスを行いますが、アジア地域に関するレファレンスについては、関西館の「アジア情報室」が総括します。「アジア情報室」にはアジア言語及び和・洋の図書、雑誌、新聞約5万冊を開架し、書庫には主にアジア言語の資料を配置します。ここでは、アジアに関する情報の発信も行います。

### 2.3.3 主題情報の発信

さらに、主題情報を積極的に発信します。当館ホームページ上で公開し、利用者が直接情報を入手できるようにする予定です。これには、1998～2000年度の3か年計画で開発した「科学技術レファレンス情報システム」を活用します。

このシステムは、これまでのような紙媒体だけでは利用者ニーズに応えられなくなりつつある状況のもとで、電子化された情報を系統的に蓄積し、職員や利用者がこれを検索すれば的確な回答内容が表示されるデータベースシステムの実現を目的としたものです。当初は科学技術資料中心に計画されたので、「科学技術」という名称がついていますが、全分野にわたるものを目指して、内容を拡充しつつあります。

このシステムにどんなものが含まれるかを、簡単にご紹介します。

#### 目次・索引情報検索システム

レファレンスブックを中心に、その目次・索引・図表キャプション等を入力してデータベース化したシステムです。目録に取られている書誌事項や分類、件名以外にも、多様なキーワードから検索でき、レファレンスに役立っています。専門分野の事典、ハンドブック、統計、白書、楽譜なども含め、3 か年で約 19,000 冊以上の目次等が入力されています。今年度中に主要な公共図書館を対象に公開する予定です。

#### 参考図書の解題

当館に納本される資料から参考図書を選択し、必要な場合には解題を付したものです。まず週単位で新しい参考図書のデータを速報し、解題を付したものは累積して分類別に紹介します。現在、過去 5 年間の遡及分を含め約 13,000 件に達しています。参考図書の解題は、従来も冊子形態で編集刊行（季刊）されていましたが、いっそう迅速な提供が可能になりました。今年度中に当館ホームページから一般公開する予定です。

#### 主題書誌

従来はカード形態等で維持していた各種主題情報に関するレファレンス・ツールをデータベース化するものです。現在、「近代日本政治関係人物文献目録」などを入力しています。今後充実させていく予定です。

#### FAQ

利用者からよく尋ねられる質問や、案内に注意を要する事項について、職員が回答するためにカード形態で蓄積してきた「インフォメーション・カード」と称するものがあり、現在データベース化中です。これは担当職員向けに情報を共有化する目的のものですが、さらにその中から利用者に直接役立つものを選択して、FAQ として当館ホームページ上で提供することを計画中です。

また、現在当館ホームページの各専門資料室紹介ページに簡単なリンク集を掲載していますが、主題ごとのリンク集としてさらに充実したものにしていこう予定です。

#### 2.3.4 文書レファレンス

館外から受け付ける文書レファレンスは、郵便や FAX による受付に加え、新たに電子メールによるレファレンスの受理、回答を行います（図書館に限定）。また、レファレンス受理処理システムを構築する計画です。レファレンスの受付状況や、いまどこまで処理ができていくかの状況が画面上で把握できるようなものを目指しています。これらにより、さ

らかに的確迅速な処理ができるようにします。

また、海外への日本情報の発信及び日本研究への支援を目的として、外国の図書館、研究機関、団体、個人に対し、レファレンスサービスを行います。国外からのレファレンス受理は従来からも実施しているものですが、新規に電子メールも扱います。

### 3 電子環境下におけるレファレンス・ライブラリアン

以上、当館における変化について、システム等を中心に述べてきましたが、電子環境下では、レファレンスを担当する職員の対応も変わっていくでしょう。私見も混じりますが、このことについて少し触れたいと思います。

電子環境は、たしかに情報の共有化や系統的蓄積に多大の効果を発揮します。しかし、作り上げたシステムやデータベースを維持、発展させていくことは必ずしも容易ではありません。情報量が多くなればなるほど、担当する職員の能力が重要な要素になります。

すぐれた情報検索技術はもとより、システムやデータベースの構築、運用についての知識が担当者に求められます。レファレンス・ライブラリアンとしてのこれまでの経験だけでは、対応が困難になってきています。

その一方で、豊富な経験に基づく判断も、いっそう必要になるでしょう。たとえば、インターネット上には、おびただしい情報があふれています。これらは必ずしも十分信頼性のあるものばかりではありません。どうやって信頼性を判断するかは難しい問題です。多くの情報の中から、適切な情報をしかもいかに迅速に選択できるかどうかが問われます。

電子環境下では、求める情報を利用者は自分で検索、入手できるので、レファレンスサービス、レファレンス・ライブラリアンの役割は低下するとの見方もありました。しかし、入手できる情報量が増加していけば、的確な情報紹介の需要は増大するはずで、誰でも、大量の情報を入手できるようになったのは確かですが、その中から適切な情報を選択することが重要です。利用者の中には、まだ情報検索やコンピュータ端末の操作に慣れていない人も数多くいます。的確な案内ができるレファレンス・ライブラリアンの役割は、増大することはあっても、低下することはないと思います。

### 4 終わりに

電子環境の進歩発展は文字どおり時々刻々といってよく、これに歩調をあわせてサービスを行っていくには、多くの努力と創意工夫が必要です。電子環境下にふさわしいレファレンスサービスを構築していくことが、利用者の要求にこたえるためますます重要になっています。レファレンス・ライブラリアンにも、今述べたように、一層高度な能力が求められるようになるでしょう。

当館にとって、電子環境に対応したレファレンスサービスの経験はまだ必ずしも豊富とはいえ、今後の取り組みにも試行錯誤があろうかと思えます。これから大きく変化、発展することが予想される分野だけに、中国国家図書館の皆様の経験にも学び、さらに海外

や日本国内の他の図書館の事例も参考にしながら、着実に進めていきたいと思ひます。

## 別表 資料室の再編成

現在		2002年4月以降(室名は仮称)
参考図書室		人文総合情報室
科学技術資料室		科学技術・経済情報室
法令議会資料室		議会・官庁資料室
官庁・国際機関資料室	→議会・官庁資料室に併合	
図書館学資料室	→人文総合情報室に併合	
新聞閲覧室		新聞情報室
地図室		地図室
アジア資料室		アジア情報室(関西館)
憲政資料室		憲政資料室
古典籍資料室		古典籍資料室
電子資料室		電子資料室
音楽・映像資料室		音楽・映像資料室
特別資料室		