

国立中央図書館の協力型オンライン知識情報サービス（CDRS） の現況及び課題

クァク・スヨン / 国立中央図書館 資料運営課司書

I 概要

近年、デジタル参考情報サービスは、利用者により迅速に、専門的かつ学術的な情報を提供するために、協力型デジタル参考情報サービスシステムを構築し、サービスを提供する傾向にあります。国立中央図書館は、このような変化に対応するために、全国レベルの協力型オンライン知識情報サービスを公共図書館でも運営できるように支援する必要性を認識するようになりました。そこで、2006年から、国内外の事例調査や研究を始め、協力型で運営できる「司書に聞いてみましょう（CDRS）」システムを開発しました。

「司書に聞いてみましょう（CDRS）」は、図書館間の人的・物的資源を共有し、デジタル資源を共同で構築、活用するオンライン知識情報サービス（Collaborative Digital Reference Service/CDRS）です。国内図書館間の協力を通じて、知識情報サービスを提供することで、国民の知識情報格差を解消し、生活の質を向上させて、国民の知る権利と情報アクセス権を保障することを目的としています。

今回の日韓業務交流では、これまでの推進現況と、「司書に聞いてみましょう」サービスの運営現況、そして、今後の課題について発表しようと思います。

II 推進現況

国立中央図書館は、2006年から、デジタル知識情報サービスについての国内外の事例調査研究を行い、2007年のシステム開発過程を経て、2008年に、17の代表公共図書館と、モデル運営を始めました。2009年からは、本格的に全国に拡大運営し、現在、国立中央図書館と、350の公共図書館が参加しています。この間の推進状況は、次のとおりです。

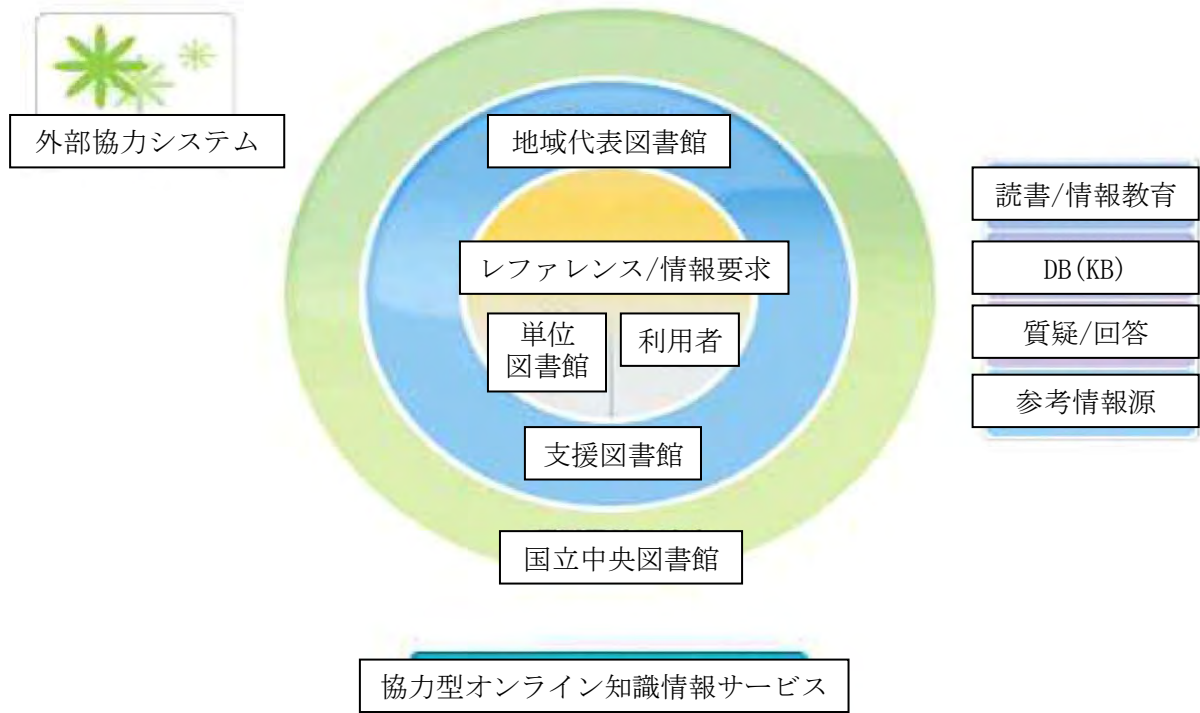
期間	推進内容
‘06.1	<ul style="list-style-type: none"> ○国内外の事例調査研究 -IFLA デジタルレファレンスサービスガイドラインの資料調査 -CDRS を推進している国外事例調査
‘06.9	<ul style="list-style-type: none"> ○知識情報サービスのアンケート調査 -国内の協力型デジタルレファレンス関連公共図書館にアンケート調査
‘06.4-‘08.5	<ul style="list-style-type: none"> ○国内協力基盤の造成 -地域代表館と圏域別公共図書館を対象にワークショップを開催 -「司書に聞いてみましょう」システムの開発
‘08.5-‘08.12	<ul style="list-style-type: none"> ○「司書に聞いてみましょう」モデル運営 -17 の地域代表図書館でモデル運営実施 -「司書に聞いてみましょう」運営関連の研究委託実施
‘09-	<ul style="list-style-type: none"> ○「司書に聞いてみましょう」全国拡大運営実施 -担当者ワークショップの開催と教育

Ⅲ. 「司書に聞いてみましょう」サービスの運営現況

1 図書館協力体系

図書館法で規定する図書館協力ネットワークに基づいて、公共図書館を中心に、国立中央図書館を中央館として、18 の地域代表館および地域代表図書館、332 の単位図書館で協力体制を構成・運営しています。未参加機関は、随時申請を受けて拡大していきます。各参加機関の役割についてお話しいたします。

【図書館協力体制モデル】



1) 国立中央図書館の役割

- 「司書に聞いてみましょう」の運営拡大と活性化に関すること
- 参加図書館の協力活性化の指導と支援に関すること
- 実務者教育の運営とワークショップの開催に関すること
- 「司書に聞いてみましょう」ホームページのシステム総括管理に関すること

2) 参加図書館の役割

- 単位図書館と地域代表図書館で受け付けた利用者からの質問に対する回答の提供
- 参考情報源、読書情報源を国立中央図書館と共同で構築して活用
- 実務者運営教育、ワークショップへの参加を通じたサービス発展に向けた協力業務遂行

2 「司書に聞いてみましょう」サービス紹介 (<http://www.nl.go.kr/ask>)

「司書に聞いてみましょう」サービスは、質疑応答サービス、参考情報源サービス、読書情報サービスで構成されています。サービス別の内容は次の通りです。

(1) 質疑応答サービス

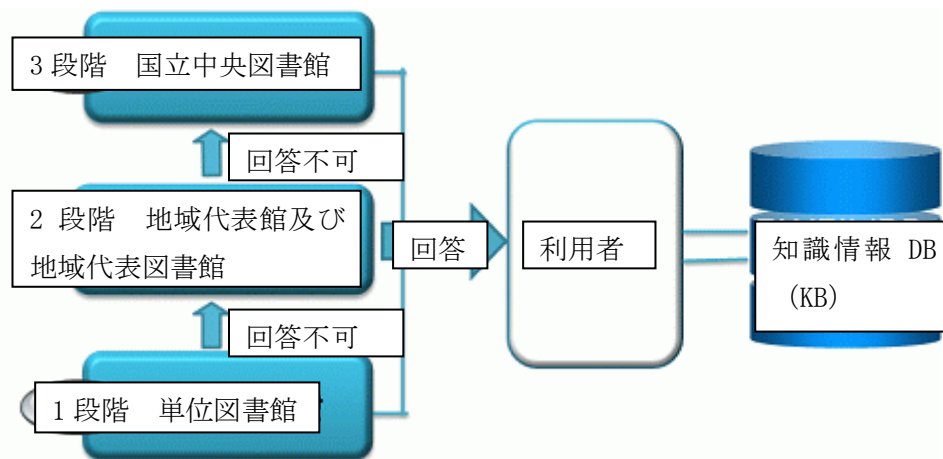
① 内容

ホームページ経由のレファレンスについて、回答を提供するサービスです。利用者の質

問が受け付けられると、司書は図書館資料や参考情報源を活用し、情報を提供します。参加図書館ホームページ経由での利用者の質問から始まった協力型オンライン知識情報サービスは、単位図書館から回答を始め、資料の不足等で未解決となったときには、地域代表図書館、国立中央図書館の順に質問が移り、回答が電子メールで提供されます。回答資料中、有用な情報は知識情報データベース (Knowledge Base) に保存され、利用者と司書は、これを活用し、事前に情報を活用できるようにしています。

※回答期限：1段階（2日）、2段階（2日）、3段階（3日）

【質疑応答サービスの流れ】



② サービス範囲

サービスは、全国民を対象とし、質問に対する情報源（図書館所蔵資料の書誌事項、オンライン情報源等）を伝えるという方法で提供しています。資料翻訳、学校の課題のための完成した内容物の作成、クイズ・ゲーム・パズル等のための回答、個人のプライバシー等に関連する私的な資料等は、回答を制限しています。

③ 運営現況

2008年5月から現在（2012.6）までの運営現況を見ると、総計4,635件であり、毎日2～3件ずつ絶えず質問が受け付けられています。質問の類型は、研究課題のための目的が最も多く、利用者満足度調査の結果、「とても満足」が62.6%、「満足」が19.2%で、このサービスの運営について全般的に満足度が高いという評価となっています。

《リアルタイム（チャット）サービス試験運営結果》

‘10年11月から‘11年5月までの6ヶ月間、リアルタイム（チャット）サービスを、週4回、1日2時間運営しました。運営の結果、当初意図していた知識情報や学術情報分野の質問より、図書館の施設やサービスの利用等の単純質問型が大部分で、投じた人数や時間に比して運営効果が非効率的だと分析されたため、現在サービスは行っていません。

(2) 参考情報源サービス

① 内容

参考情報源は、参考資料をオンライン上で提供する形態のサービスです。利用者だけでなく、参加図書館の司書がレファレンスサービスを行う際に、主題分野別の情報源として活用できるコンテンツであり、「パスファインダー」、「主題別情報源」、「核心情報源」で構成されています。「パスファインダー」は、特定の話題または主題に関する資料や情報を探せるように図書館で作成した情報案内資料であり、主題についての概念とオン・オフラインの関連情報を提供します。「主題別情報源」は、韓国十進分類法(KDC)の主題区分によるオンライン情報源と二次情報源(参考資料)を提供しています。「核心情報源」は、司書がレファレンスを行う時、または利用者が資料を検索する時に役立つ核心オンライン情報源を、主題別に選定し提供しています。

② オンライン情報源選定基準

オンライン情報源は、収集の基本原則と選定指針(情報源の権威、アクセスの容易性、情報の正確性、客観性等)について、当館で設けたオンライン情報源選定基準によって選定・提供しています。特に、オンライン情報源はデッドリンクにならないように、各担当者が定期的に、アップデートと新規データ作成を行っています。

③ 読書情報サービス

読書情報サービスは、推薦図書、読書関連サイト、「本への愛情(チェックサラン)¹」で構成されています。このサービスは、主要機関において推薦する図書情報を提供することで、利用者が自分に合った図書を選択するときのガイドの役割をしています。特に、司書が推薦する図書は、国立中央図書館の司書と参加図書館の司書が毎月良書を推薦・紹介し、図書館利用の活性化と読書文化の促進に寄与しています。

3 主要運営現況

1) 国立中央図書館実務運営チーム構成・運営(2012.4)

当館は効率的なレファレンス回答サービス体系を整え、自館内の協力を強化するため2012年4月から実務運営チームを構成し、部門別専門チームとして運営しています。

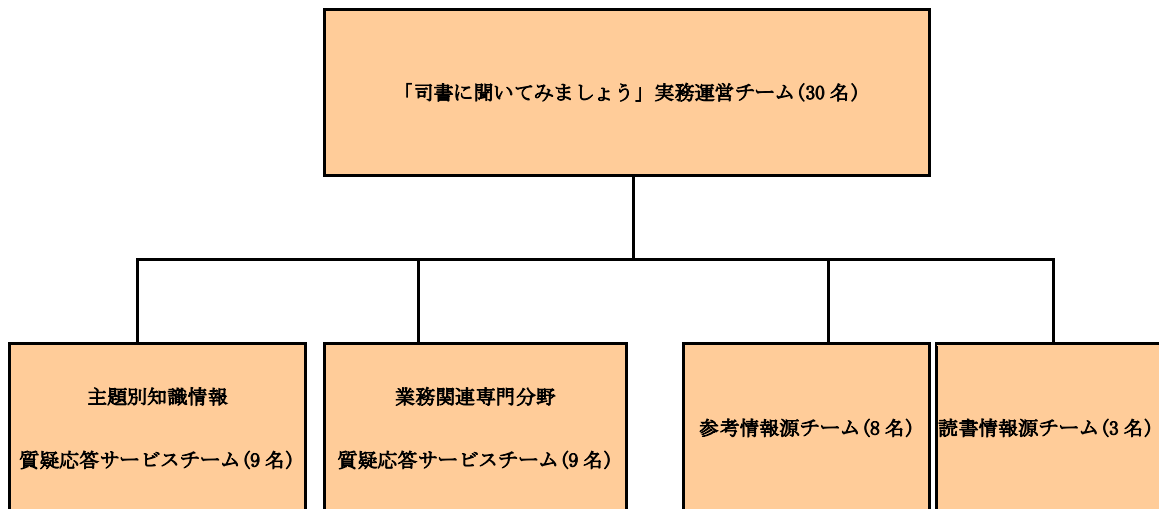
主題別知識情報質疑応答サービスチームは、レファレンス回答および知識情報データベースの登録、ガイドラインの作成・管理、国内外主要動向の調査およびレファレンス回答サービスの発展についての研究等の業務を行っています。業務関連専門分野質疑応答サービスチームは、資料収集、書誌標準、資料保存、デジタル情報、地図資料、古書、障害者サービス等の図書館業務の中で、専門性を要する質問について、各部署の担当者が回答で

¹ 訳注：利用者や司書がお薦めの本を紹介し、書評を投稿して論議することができるコミュニティ空間

きるように構成されています。

参考情報源チームは参考情報源の登録と更新、ガイドラインの作成・管理、参考情報源の発展についての研究等を行っており、**読書情報源チーム**は、読書情報源の運営およびガイドラインの作成・管理、「読書情報源」の収集と管理の役割を担っています。構成体系は次のとおりです。

【国立中央図書館「司書に聞いてみましょう」実務運営チーム構成体系】



2) サービスマニュアルなどの製作・普及

参加図書館担当司書の指針書として活用できるように、質問の受付や回答、参考情報源作成方法についての詳細なマニュアルと、質疑応答、参考情報源、読書情報源の各サービス別ガイドライン、運営資料集を冊子にして配布しています。

運営マニュアルは、CDRS システム「司書に聞いてみましょう」の概要、ホームページの運営や管理、CDRS システムガイドライン等の内容で構成されています。運営資料集には、主題分野別情報パスファインダーと知識情報データベースの運営事例を紹介しています。資料集は、参加図書館と各市・道、教育庁等の関係機関を含む約 1,000 余りの機関に配布しています。

3) 実務担当者教育の実施等

毎年上・下半期に、参加図書館の「司書に聞いてみましょう」サービス新規担当者のために教育を実施しています。教育内容は、参考情報サービスの国内外の動向と事例、質疑応答サービス、参考情報源の開発と読書情報源の運営実務実習教育が中心です。講義は外部の専門家（教授等）と国立中央図書館担当司書が行っています。

IV. 今後の課題

2008年5月から始まった「司書に聞いてみましょう」サービスは、施行して4年になり

ました。これまでをサービス安定化のための努力とするなら、今後は、利用者の質問に対する回答への満足度がより高まるように回答をレベルアップすることと、このサービスにより多くの図書館が参加して活発なサービスとなるようにすることが課題です。

1 「司書に聞いてみましょう」サービスの高品質化

国立中央図書館の司書と参加図書館の司書の協議体を作り、質疑応答の相互モニタリングやサービス発展の方法の研究などを共同で行うとともに、定期的の実務会議を開いてサービス高品質化のための努力をしています。また、人事異動などで参加図書館の担当者がたびたび変更になるほか、新規の参加図書館が随時増えていくため、担当する司書への教育が随時必要となります。さらに、担当司書の能力向上のために参考情報サービス関連の最新情報とその動向を共有するための実務者教育の強化が必要です。同時に、今まで蓄積した質疑応答データを分析し、質問の類型別に詳細な回答標準モデルの開発・普及を図り、参加図書館の回答の品質向上と、一貫性、迅速性を実現できるよう計画的に行っていかなければなりません。

2 良質な情報源の共有を通じた知識情報格差の解消

「司書に聞いてみましょう」のホームページにおいて提供中の知識情報データベース、参考情報源、読書情報源が、利用者と現場の司書にとって有用な情報源として活用できるようにすることについて、回答の品質向上による知識情報データベース登録の活性化、パスファインダーを作成する主題を再整備して主題別書誌情報へと深化させ、読書情報源の収集を拡大する方法を整備しなければなりません。

信頼性があり迅速な情報源の構築を通じて、国立中央図書館だけではなく、参加図書館と協力して単位図書館の人員不足と財政不足を補う役割をしっかりと果たすことが重要です。

3 全国図書館関係協力システムの強化

「司書に聞いてみましょう」には全国 800 余りある公共図書館のうち 350 館が参加しています。今後は公共図書館だけでなく大学図書館など、他の館種の図書館へも協力を拡大する必要があります。また、サービス参加実績を、毎年実施する全国図書館運営評価に反映するとともに、広報物の製作・配布等を通じて、未参加図書館に対しても絶えず参加を促していかなければなりません。

参加と協力の拡大に加えて、参加図書館の司書とのワークショップ開催等を通じ、協力とコミュニケーションをより一層強化して、サービスに対する積極的な広報により運営を活性化させることが求められています。

以上、協力型オンライン知識情報サービス（CDRS）の現況と課題について述べました。国立中央図書館は利用者に良質のサービスを提供するために、図書館・情報・利用者の中

継者としての役割を十分に果たしていくつもりです。今後も協力型オンライン知識情報サービスの発展のために両国の運営現況を共有できればと思います。