

国立国会図書館のレファレンス情報の発信

国立国会図書館
主題情報部主任司書
北 川 知 子

国立国会図書館では、HP を通じて様々なレファレンス情報の発信を行っています。かつてのレファレンス・サービスの中心は、カウンターで来館者からの様々な質問に答え、電話や手紙、FAX、Eメールを利用して寄せられる調査依頼に回答するいわば受動型のサービスでした。もちろんこのサービスは、国立国会図書館のレファレンス・サービスの中で今も重要な位置を占めていますが、近年のインターネットの普及によって、国立国会図書館では、HP 等を通じて積極的にレファレンス情報を発信する能動型のサービスに力を入れるようになっていきます。

国立国会図書館のレファレンス情報の発信についてお話する前に、来館者に対するレファレンス・サービス、電話や FAX、Eメール、手紙等によるレファレンス・サービスの現状について簡単にご紹介します。

1 . 国立国会図書館のレファレンス・サービスの現状

1 . 1 質問・回答型のレファレンス・サービス

国立国会図書館では、東京本館、関西館、国際子ども図書館において、来館者に対するレファレンス・サービス（口頭レファレンス）、電話によるレファレンス・サービス（電話レファレンス）、FAX、Eメール、手紙等によるレファレンス・サービス（文書レファレンス）を行っています。

2005 年度の年間来館者数は、東京本館、関西館、国際子ども図書館をあわせて約 61 万人（一日平均 2,200 人）でした。来館者からは様々な質問が寄せられ、昨年度の回答件数は約 52 万 7,000 件にのぼりました。電話での調査依頼に対して約 4 万 4,000 件、文書（FAX、Eメール、手紙）での調査依頼に対して約 8,000 件の回答を行っています。（表 1 参照）

来館者からの質問に回答する口頭レファレンス・サービスでは、機器操作や利用案内が大半を占めています。特に 2004 年度からは東京本館でも、資料の検索だけでなく、資料の請求や複写申込みの際にも利用者自身の端末操作が必要になったため、機器操作に関する質問が非常に増えています。

電話レファレンス・サービスでは、主に短時間で回答できる簡易な調査を行っています。特定資料の所蔵についての問い合わせが最も多く、国立国会図書館でその資料を所蔵している場合には、閲覧や複写の方法についての案内が求められます。そのため、利用案内の占める割合も高くなっています。また、「蔵書検索申込みシステム（NDL-OPAC）」や様々なレファレン

ス情報のインターネットでの公開に伴い、検索や利用方法についての問い合わせが多くなりました。

文書レファレンス・サービスでは、特定の資料の所蔵調査や所蔵機関調査が半数を超えていますが、情報源や文献紹介、簡易な事実調査も少なくありません。国立国会図書館の文書レファレンス・サービスは、基本的に図書館を対象としています。利用者は最寄りの公共図書館や所属の大学図書館で初期調査を行い、解決できない場合に、その図書館から国立国会図書館に対して調査が依頼されます。回答に要する日数は、調査の内容によって異なりますが、受理したものの「90%以上を20日以内に回答する」というサービス基準を設け、迅速な回答に努めています。

<表1：2005年度のレファレンス・サービス>

	情報源・文献紹介	簡易な事実調査	特定資料の調査	利用案内・その他	合計(件)
文書回答	734(9%)	635(8%)	4,930(61%)	1,797(22%)	8,096
電話回答	2,571(6%)	1,417(3%)	23,771(54%)	16,288(37%)	44,045
口頭回答	8,486(2%)	3,206(1%)	41,039(8%)	474,300(90%)	527,031

1.2 レファレンス情報の発信

国立国会図書館では、HPを通じて、以下のような様々なレファレンス情報を発信しています。ここでは、蔵書目録や総合目録、専門書誌のデータベース、その他のレファレンス情報など、国立国会図書館が提供しているレファレンス情報全般についてご紹介します。

蔵書目録

- ・国立国会図書館蔵書検索・申込システム (NDL-OPAC)

<http://opac.ndl.go.jp/index.html>

和・洋図書 450 万件、雑誌 17 万件的ほか、専門資料や雑誌記事索引の検索を行うことができます。専門資料には、和古書・漢籍、地図資料、博士論文などが含まれます。2002年の関西館開館を契機にHP上で提供を開始しました。また、登録利用者制度を利用すれば、NDL-OPACの検索画面から資料の郵送複写申込が可能です。2005年度の複写申込みの受理件数(論文単位)は約30万件、このうち約23万件(76%)がNDL-OPACからの申込みでした。

- ・アジア言語OPAC <http://asiaopac.ndl.go.jp/>

アジア言語の逐次刊行物を除くアジア言語資料については、アジア言語OPACにより書誌データの検索ができます。1986年以降に国立国会図書館が受け入れた中国語、朝鮮語の図書約184,000タイトルと、その他のアジア言語(ベトナム語、モンゴル語、インドネシア語、マレー語)の図書約3,200タイトル、中国語・朝鮮語の逐次刊行物約7,000タイトルを収録しています。近々、アラビア語、ペルシャ語の図書についても検索が可能になる

予定です。

総合目録

- ・全国新聞総合目録データベース <http://sinbun.ndl.go.jp/>

国立国会図書館を含む全国の図書館、大学、新聞社等（約 1,200 機関）が所蔵する新聞（原紙・復刻版・縮刷版・マイクロ資料等）の所蔵情報を検索するシステムです。2005 年度末現在の収録データ数は、参加館データ 1,248 件、書誌データ 37,188 件、所蔵データ 71,669 件です。

- ・ 国立国会図書館総合目録ネットワーク

<http://unicanet.ndl.go.jp/psrch/redirect.jsp?type=psrch>

国立国会図書館及び都道府県立、政令指定都市立図書館がデータ提供館となり、各館が所蔵する和図書の書誌データを機械的に突き合わせて同定し、総合目録データベースを構築しています。現在のデータ提供館は 57 館です。また、2006 年 6 月末現在のデータ件数（総書誌数）は、31,662,368 件です。

データ提供館を含む公共図書館 987 館が、参加館として、総合目録データベースを利用しています。2004 年 12 月から、検索機能を一般公開しています。

特定分野・コレクションの書誌情報やデータベース

国立国会図書館では、専門資料や特定の主題に関わる専門書誌を、従来からカード目録や冊子目録の形で作成し、利用者に提供してきました。インターネットの普及に伴い、現在ではそれらのほとんどが電子的に提供されています。

- ・ Books on Japan（日本関係欧文図書目録）

http://www.ndl.go.jp/jp/publication/books_on_japan/boj_top_J.html

国立国会図書館は、前身の帝国図書館時代からわが国唯一の国立図書館として、国の内外において刊行された日本に関する欧文資料の収集に努めてきました。収集資料は人文・社会・科学技術ほか学術全般に及んでいます。2002 年からは、冊子体目録『国立国会図書館所蔵日本関係欧文図書目録』を引継ぎ、国立国会図書館で受け入れた日本に関する欧文資料の書誌情報を、「国立国会図書館分類表」の 12 の分野別に HP 上で提供しています。年 4 回、3 か月ごとに更新されるカレント版と一年間の累積版で構成されています。日本語版と英語版があり、書誌情報部分は共通です。2005 年度中に提供した書誌情報の件数は 1,880 件です。

- ・ 参考図書紹介 <http://refsys.ndl.go.jp/biblio.nsf/biblioPublicFrame?OpenFrameset>

2001 年 10 月から、国立国会図書館で受け入れた参考図書の書誌情報や解題を提供しています。最近 3 か月以内に当ページに掲載された新しい参考図書のデータを週単位で紹介する「新着参考図書一覧」と、1995 年 4 月以降に受け入れた参考図書の累積データを分類

別に紹介する「参考図書累積データ」で構成され、それぞれに検索機能があります。2005年度末の書誌データ総件数は 22,525 件です。

・日本科学技術関係逐次刊行物総覧

http://refsys.ndl.go.jp/E001_EP01.nsf/Public?OpenFrameset

日本で刊行されている科学技術関係の逐次刊行物(雑誌、会議録、技術レポート、新聞、通信類、紀要類、年報等)の書誌データベースです。現在刊行が継続されている逐次刊行物の書誌データのみを 2001 年 10 月から提供しています。日本語版と英語版があります。このデータベースでは、「要約の有無・言語」、「刊行物の性格」、「会議録・テクニカルレポート情報」等、独自の項目を職員が調査し付加しています。また、この刊行物データとシステム内に構築した編集機関(機関名典拠)データを結びつけて提供しています。2005 年度末の書誌データ総件数は 23,687 件、機関名典拠は 13,897 件です。

・近現代日本政治関係人物文献目録

<http://refsys.ndl.go.jp/hito.nsf/Internet?OpenFrameset>

『国立国会図書館所蔵 近代日本政治関係人物文献目録』(1985 年刊)、『国立国会図書館所蔵 近代日本政治関係人物文献目録 1985～2000』(2000 年刊)を電子化し、これに 2000 年以降の新しいデータを加えて作成したデータベースで、2003 年 12 月から提供しています。政治家だけではなく、外交官、行政官、陸海軍人や政治思想家などを幅広く採録しています。また、収録文献の範囲も明治から最新までを対象とし、自伝、他伝、回想録、日誌、日記をはじめ、随筆、評論、講演集等に及んでいます。NDL-OPAC を用いた主題(人物)検索では調査できない記事(1冊の図書中、原則 3 ページ以上のもの)も多数含まれており、政治分野における人物情報の調査研究のための有用なツールです。2005 年度末の人物数は 7,137 件、データ件数は 47,291 件です。

これらのデータベースは、すべて過去にカード目録や冊子体の目録として作成し、利用者に提供していたものです。このほか、公開範囲を限定して提供しているコンテンツもあります。

・目次検索システム

国立国会図書館で受け入れた参考図書を選定し、目次などの各種コンテンツ情報をデータベース化したシステムです。2001 年度から都道府県立・政令指定都市立図書館および支部図書館に対して試験提供を行い、2004 年 3 月からは、レファレンス情報システム内のメニューとして館内で提供しています。2004 年度には、次期システム検討に資するため、二度にわたり、国内外の図書館を対象としてモニター館の公募を行いました。

2005 年度末現在、モニター利用の対象となっている図書館は、国外 26 館、国内 272 館、収録データ件数は 47,420 件です。モニター館に対するアンケート調査では、コンテンツの増加や NDL-OPAC 等他システムとの連携などの要望が寄せられています。

原資料の電子的提供

国立国会図書館は、1998年の「国立国会図書館電子図書館構想」策定以来、電子図書館事業を積極的に推進しています。

・貴重書画像データベース http://rarebook.ndl.go.jp/pre/servlet/pre_com_menu.jsp

国立国会図書館が所蔵する貴重書等から特色ある資料を取り上げ、「和漢書」、「錦絵」、「絵図」の各種別、及び「重要文化財」についてカラー画像で表示するものです。872 タイトル、約 41,000 コマの画像が収録されています。タイトル単位で解題、画像単位で翻刻をつけた資料もあります。

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

当館所蔵の明治期刊行図書を収録した画像データベースです。2002年からHP上で提供を開始しています。2006年4月現在の収録数は、約127,000冊です。収録されている資料は、児童図書と欧文図書を除いたもののうち、著作権保護期間が満了したもの、著作権者の許諾を得たもの及び文化庁長官の裁定を受けたものです。

・電子展示会

国立国会図書館の所蔵資料を中心に、主に日本の歴史と文化に関するテーマに沿って選択した資料を電子化し、HP上で展示しています。現在、全部で11の電子展示会を提供中です。最近のものでは、2005年度に東京本館・関西館で開催した特別展示に合わせて作成した「描かれた動物・植物 - 江戸時代の博物誌 - 」、2006年7月に提供を開始した「史料に見る日本の近代 - 開国から講和まで100年の軌跡」(<http://www.ndl.go.jp/modern/index.html>)があります。後者は、国立国会図書館憲政資料室が所蔵する手稿や書翰を中心に、近代日本の政治史に関わる代表的な史料を紹介するものです。今後も、毎年ふたつのテーマを選び、電子展示会を提供する予定です。

このように、原資料の電子化により、利用者は来館することなく、インターネットを通じてどこからでも貴重な資料を利用することが出来ます。

レファレンス情報

日々のレファレンス業務を通じて、有形無形のレファレンス情報や知識が蓄積されています。しかしながら、こういった情報はこれまで個々の職員の内部にとどまることが多く、共有される場合にも紙のカードを使うなど、共有範囲はきわめて限定されていました。もちろん日常のレファレンス・サービスにおいては、そういった知識が生かされますが、蓄積された知識や経験が体系的に整理され、利用者に対して広く提供されることはほとんどありませんでした。

国立国会図書館では、このようなレファレンス業務を通じて培われた豊富な知識や情報

を職員間や利用者との間で共有し、活用する取り組みを開始しています。

・テーマ別調べ案内 <http://www.ndl.go.jp/jp/data/theme.html>

テーマごと、あるいは当館所蔵の特色ある資料群ごとに、調べるためのツールの紹介や、関連する機関の紹介などを行っています。関心のあるテーマや資料群から、あるいはキーワードによって検索することができます。二十数年前からレファレンス・サービスを担当する職員が、利用者からよく聞かれる質問に対する回答や参考になる情報を紙のカードにメモし、カウンターに配置して職員間で共有していたものが元になっています。2002年10月の提供開始時には、20分野98テーマについての調べ案内を公開しました。2005年度末現在の提供テーマ数は274件、このうち2005年度に追加された新規テーマは130件です。また、2005年度のトップページへのアクセスは198,225件でした。

国立国会図書館が提供しているテーマ別調べ案内の一部は、次に紹介するレファレンス協同データベースにも登録されています。

・レファレンス協同データベース <http://crd.ndl.go.jp/jp/public/>

参加館が作成・登録したレファレンス事例等のデータをレファレンス協同データベースに蓄積し、インターネットを通じて提供することにより、図書館等におけるレファレンス業務と、一般利用者の調査研究活動を支援することを目的としています。2002年から3か年の実験期間を終えて、2005年度から正式に事業化しました。2005年12月からは一般にも公開されています。データベースには、参加館で行われたレファレンス・サービスの記録である「レファレンス事例データ」、特定のテーマやトピックに関する情報源の探索方法を説明した「調べ方マニュアルデータ」、個人文庫や貴重書など、参加館が所蔵する特殊なコレクションに関する情報である「特別コレクションデータ」および参加館に関する情報である「参加館プロフィールデータ」を収録しています。

2006年3月末現在の登録データ数は、約2万1,000件、参加館は合計390館です。内訳は、公共図書館266館、大学図書館93館、専門図書館26館などです。

レファレンス協同データベースは、参加館の職員がレファレンス・サービスを行うときの情報源として活用されています。また、他館の回答例を読むことで、レファレンス・サービスに必要な知識を得ることができます。図書館学を学ぶ学生の研修にも役立っています。また、他館の事例を追体験することでツールの活用方法を学ぶことができ、蔵書やツールの構築にも役立ちます。一般にも公開されているため、図書館のレファレンス・サービスを広報するうえでも大きな役割を果たしています。

レファレンス協同データベースの有益な機能のひとつに、コメント付与があります。この機能を活用することによって、ある参加館が登録した事例に対して、別の参加館が情報を提供することができます。そのほか、掲示板の機能を活用して、自由に意見を交換することもできます。

現在、国内の多くの大学図書館や公共図書館、専門図書館が「資料の調べ方」「文献を探す」などのサイトやリンク集を作成しています。レファレンス協同データベースに登録さ

れた「調べ方マニュアル」のデータは、それらと内容が重複している場合もありますが、利用者にとっては、レファレンス協同データベースを使うことで、様々な図書館が登録したデータを一括して参照できるという利点があります。

・AsiaLinks

http://www.ndl.go.jp/en/service/kansai/asia/link/asia_05link.html

アジアに関する地域別・国別のリンク集です。日本や欧米におけるアジア関係機関、アジアを主題とするデータベース、アジアの国や地域ごとに分類された62の関連サイトへの約6,000のリンクからなる包括的な情報源です。国内類縁機関、他機関オンライン蔵書目録(OPAC)リンク集、中国語圏主題別データベース、地域別・国別リンク集の四つのカテゴリーから構成されています。

2. これからのレファレンス情報の発信 - 「ナレッジ提供サービス」

国立国会図書館で行っているレファレンス・サービスの現状、HPを通して発信している主要なレファレンス情報等について、ご紹介してきました。

国立国会図書館がHP上で発信しているレファレンス情報は、それぞれが独立したものであり、有機的に結びついているわけではありません。また、利用者がHPにアクセスしたときに、どのデータベースを使えば求める情報にたどりつけるのか、どのサイトを見れば必要な情報が得られるのかを知ることは簡単ではありません。

さらに、先に述べたように、「レファレンス業務を通じて培われた豊富な知識や情報を職員間や利用者との間で共有し、活用する」という点についても、業務フロー、効率などの面で課題が少なくありません。

こういった課題を解決すべく、国立国会図書館では、2005年度から、「電子図書館中期計画2004」に基づいて、様々なレファレンス情報を蓄積し、ネットワークを通じて内外に提供する機能の検討を開始しました。これを「ナレッジ(knowledge)提供サービス」と呼んでいます。

「ナレッジ」とは、膨大な出版物、電子情報など様々な情報資源の中から、利用者が必要な情報を見つけ出すための手助けとなる情報、すなわち「情報資源に関する情報」です。ナレッジ提供サービスは、レファレンス・サービスをはじめとした日々の活動によって生み出されるこうした「ナレッジを入力し、蓄積し、管理し、提供するサービス」です。

現在、主題情報部では、このナレッジ提供サービスを体系的にサポートする仕組みの構築を最優先課題として取り組んでいます。

2.1 ナレッジ提供サービスの目指すもの

国立国会図書館のナレッジ提供サービスは、以下のような目的を持っています。

- ・分散している各種レファレンス情報の統合と共有
- ・国立国会図書館の知識資源及び人材の効率的活用
- ・ネットワークコミュニティの形成によるナレッジ生成業務の効率化

- ・インターネット環境に適応したサービス提供環境の構築
- ・デジタルアーカイブポータルとの連携による、わが国の知的資源の充実への寄与

2.2 今後の検討課題

2009年度からのサービス開始を目標に、システム面、業務面について検討を進めています。

システム面の検討

生成されたナレッジを蓄積・共有し、提供するための最適なシステムを構築することが必要となります。このシステムの主たる機能として、ウェブ技術を応用した情報発信機能、データベース作成・管理機能、全文検索機能、NDL-OPAC やデジタルアーカイブ等とのシステム間連携機能などを想定しています。こうした機能によって、当館が発信する各種レファレンス情報を、職員を含む利用者が統合的に検索、利用できるようになることを目指しています。また、ナレッジを生成する当事者である職員がレファレンス関連情報を共有し、相互利用できるコミュニティ機能の実現も重要な要件となります。

こうした機能要件を調査・検討するため、今年度はプロトタイプシステムを構築し、具体的な検討を進める予定です。

業務面に関する検討

先に挙げたコミュニティ機能は、職員が日々のレファレンス・サービスをはじめとする実際の業務を行う場で発生するレファレンス関連情報を蓄積し、相互に共有・利用できるようにするものです。ここでの情報は外部提供する前の段階のもので、しかし、蓄積・共有することによって他の職員に役立つところがある筈です。また、この中には編集・加工することで外部提供できる有用な素材も含まれています。

コミュニティ機能は、職員の積極的な情報発信があってはじめて生きるものです。また、発信された情報の管理や多くの情報の中から外部提供する情報の選択など、業務経験や専門知識を背景とした判断が必要とされます。これらは、これまでの業務にはなかったことであり、今後、どのように具体的な業務の中に組み込んでいくかについて、業務面からの検討が必要です。

スケジュール

今年度以降のスケジュールは次のとおりです。

- 2006年度 業務モデルの検討・課題整理、プロトタイプ構築
- 2007年度 基本設計、詳細設計
- 2008年度 システム構築、既存データの移行
- 2009年度 サービス提供開始、ナレッジ投入

各種レファレンス情報の発信が進むにつれ、利用者がレファレンス・ライブラリアンに求める情報は、ますます高度なものになっています。求められる情報への的確なナビゲーションを

行うためにも、職員はレファレンス・ライブラリアンとしての専門性を今後も一層高めていかなくはなりません。