

国立中央図書館の新しい挑戦  
デジタルレファレンスサービスから協力型デジタルレファレンスサービスへ

韓国国立中央図書館  
主題情報課 情報サービス室  
キム・スジョン

## 1. 序論

インターネットの発達、わが国の社会全般に大きな影響を及ぼした。急増するデジタル資源とデジタルコミュニケーションの発達は、図書館の情報サービスにも変化をもたらした。対面レファレンスサービスの目立った減少と利用者の情報検索能力の向上によって、より細分化し専門的なサービスと、サイバー空間におけるレファレンスサービスが求められるようになった。特にデジタルレファレンスサービスは、ネットワークにつながさえすれば、図書館に行かずに、また開館時間に関係なく、利用者が直接質問への回答を得ることができるので、物理的および時間的制約を克服できる。このような長所から、先進国では既にデジタルレファレンスサービスは未来のサービスではなく、図書館ネットワークサービスの中心的位置にきている。<sup>1</sup>

国立中央図書館は変化の中心に立って、デジタル時代の利用者要求に適した新しいレファレンスサービスモデルを作っていくつつ、利用者にもっと迅速で良質のサービスを提供できる協力型レファレンスサービスシステムを構築しようとしている。

本発表では、国立中央図書館のデジタルレファレンスサービスの背景と現況、今後の協力型レファレンスサービスネットワークシステムの構築計画について説明する。

## 2. デジタルレファレンスサービス

### 1) デジタルレファレンスサービス推進の背景

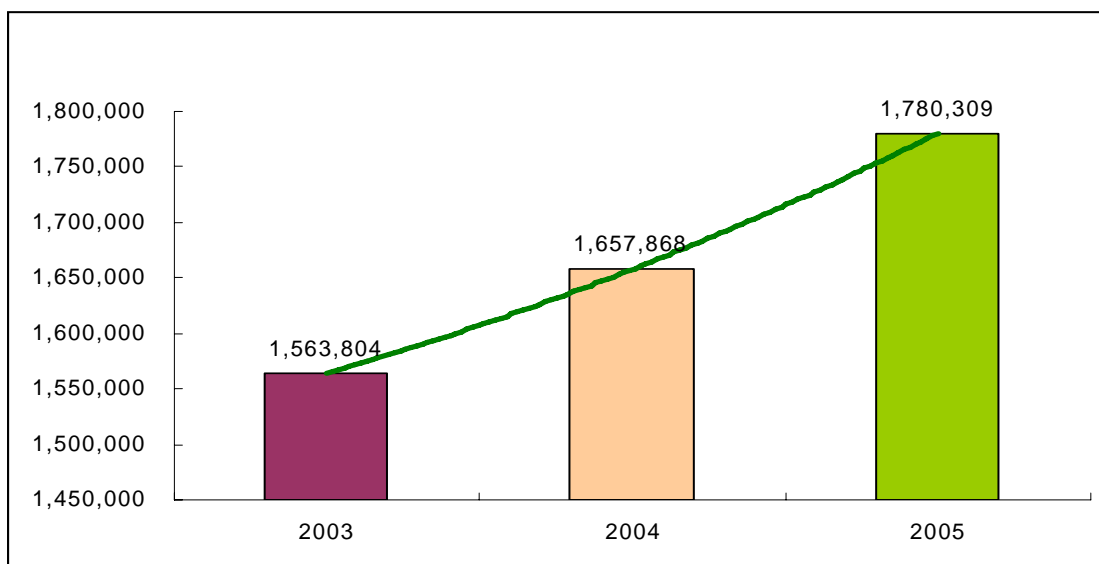
2004 年 11 月、国立中央図書館は組織を閲覧奉仕課から主題情報課に改編した。主題専門司書制の運用を通して、オンライン・オフラインでのレファレンスサービスを強化している。当時の情報環境の変化は、図書館に多くの危機と変化の課題をもたらした。レファ

---

<sup>1</sup> D. R. Lankes et al., Digital Reference Service in the New Millenium. New York : Neal-Schuman, 2000

レンスサービスにあっては、資料検索に関する利用者の問合せが少なくなり、既に検索した資料の場所に関する情報など、単純な質問が徐々にレファレンスサービスの大きな部分を占めるようになっていた。利用者の資料利用形態の変化は、図書館の情報サービス提供方法及び内容などに対して変化を要求した。

このような課題を抱えて2004年11月に出発した主題情報課においては、特にホームページ上でのレファレンスサービスにさらに重点を置き、2005年デジタルレファレンスサービスサイト「司書に聞いてみましょう」を運営するようになった。実際ホームページ上の利用者は、アクセス数が2003年は1,563,804件、2004年は1,657,868件、2005年は1,780,309件と、毎年6%以上増加している。このようにウェブの利用者が増えていく中で、目の肥えた利用者が満足できるサービスを提供するために、現在運営しているデジタルレファレンスサービスについて協力の必要性が提起された。これを受け、2006年現在、新しい協力モデル関連業務を推進している。



( 図 1 国立中央図書館年間ホームページアクセス数 )

## 2) デジタルレファレンスサービス「司書に聞いてみましょう」

2005年に始まったデジタルレファレンスサービス「司書に聞いてみましょう」は、前述のように主題情報課が船出するにあたって主題別に細分化・専門化されたサービス提供を目標にしており、利用者が質問をする際に主題別にアクセスできるようにした。利用者がまず自分の質問内容のテーマを選択して質問すると、該当する主題資料室の司書が質問を受け付け、回答するという形式になっている。全体のテーマを、人文科学、社会科学、自然科学、語・文学、文献情報学、参考相談及び利用案内、学位論文、古書・族譜に分け、利用者の質問を受け付けている。



サービスの一つの課の主題司書がすべて担当するには業務上の負担が大きく、利用を促しながら業務を発展させるのが難しい現実的状况にあった。そのため、試験的に「司書に聞いてみましょう」を運用することとなった。試行期間中、国立中央図書館の内部における協力体制の必要性のみならず、人的補完と資源の共有によるレファレンスサービスの質を高めるための対外的協力の必要性が切実になった。このようにして、デジタルレファレンスサービスの発展のために、“協力”が最大の関心事となってきた。

### 3. 協力型デジタルレファレンスサービス

#### 1) 協力型デジタルレファレンスサービスのための第一歩

協力の必要性を痛感し、2006年に協力型デジタルレファレンスサービスネットワーク構築のための予算確保作業にとりかかり、その具体的な下絵を描き始めた。また、2005年12月、協力型デジタルレファレンスネットワーク構築のための研究チームを立ち上げ、国内外の構築事例について研究を始めた。

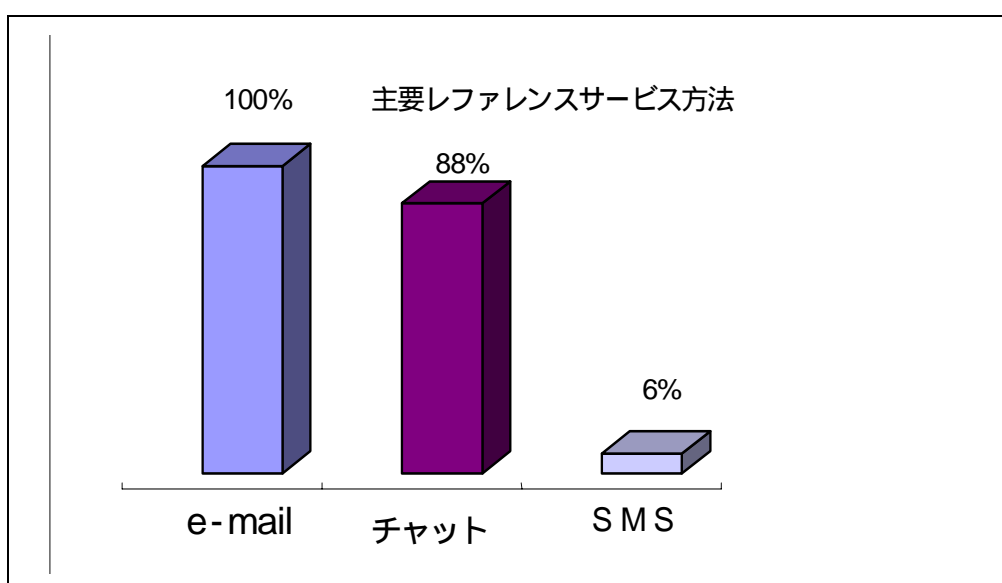
総勢8名で構成された研究チームは、主題資料室の職員を中心に自発的に構成された。各種文献とインタビューを通して調査した国内の研究機関または大学間のデジタルレファレンス協力サイトの事例を見ながら、参加する個々の協力機関の現実に基づいた効率的な協力システムが必要だと判断するに至った。一方で、国外の事例調査を通して私たちが模範とするにふさわしいレファレンスサービス協力モデルを探して協力型デジタルレファレンスサービスについて理解を深めようとした。

#### 2) 国外協力型デジタルレファレンスサービス事例調査の概要

研究チームでは、全15カ国83件の協力型デジタルレファレンスサービスを調査したあと、7カ国17件の主要な協力型デジタルレファレンスサービスのサイトを集中的に分析した。これらの事例中、我々の目を引いたのは国レベルのレファレンスサービス協力体制を作り出しているヨーロッパの事例と州単位の活発なサービスを展開しているアメリカの事例、外部主題専門家との協力を作り出した事例、日本のレファレンスの内容を共有する情報共有の事例などであった。この調査を通して最近の協力型デジタルレファレンスサービスの流れを把握することができたのだが、注目すべき点は、次第にeメールを中心にしたウェブフォーム形式のデジタルレファレンスサービスからIT技術を活用したリアルタイムサービスへ進んでいるということである。

番号	国家	参考サービス名	e-mail	チャット	SMS
1	ノルウェー	Biblioteksvar(Ask the Library)			
2	ニュージーランド	AnyQuestions			

3	デンマーク	Biblioteksvagten			
4	アメリカ	Ask A Librarian			
5	アメリカ	Ask A Librarian			
6	アメリカ	Ask A Librarian (Ask us now)			
7	アメリカ	ASK!			
8	アメリカ	Ask?Away			
9	アメリカ	KANAnswer			
10	アメリカ	Live Librarian			
11	アメリカ	LiveHelp, (Ask Now)			
12	アメリカ	L-net			
13	アメリカ	Massanswers			
14	アメリカ	Q & A Live			
15	カナダ	Virtual Reference Canada			
16	フィンランド	ASK A Librarian			
17	オーストラリア	Ask Now			
計			17	15	1
平均			100%	88%	6%



( 図 4 : レファレンスサービス方法調査内訳 )

実際、集中的に調査した 17 のサイト中の 15 機関（88%）がリアルタイム協力型レファレンスサービスを実施していた。リアルタイムレファレンスサービスは人力と予算、広報、司書の訓練など体系的な準備作業を必要とする事業であり、特に司書がリアルタイムレファレンスタージナルをたえず監視していなければならないことから、訓練された司書という人的資源と協力体制が必要である。次に際立った様相は、主題関連の外部機関または外部の主題専門家との協力を通して、利用者により多様にして専門的なレファレンスサービスを試みようとする意志が作られたという点である。我々が調査した 17 サイトのうち、6 サイト（35%）が外部専門機関または主題専門家と協力をしていた。

番号	国名	参考サービス名	内容	備考
1	ノルウェー	Biblioteksvar(Ask the Library)	司書、関連学会、主題専門家	
2	ニュージーランド	Any Questions	司書	
3	デンマーク	Biblioteksvagten	司書、主題専門家	
4	アメリカ	Ask A Librarian	司書、主題専門家 契約司書	
5	アメリカ	Ask A Librarian, Chat with a Librarian	司書	
6	アメリカ	Ask A Librarian, (Ask us now)	司書、主題専門家	
7	アメリカ	ASK!	司書、主題専門家	
8	アメリカ	Ask?Away	司書	
9	アメリカ	KAN Answer	司書	
10	アメリカ	Live Librarian	司書	
11	アメリカ	Live Help, (Ask Now)	司書	
12	アメリカ	L-net	司書	
13	アメリカ	Mass answers	司書	
14	アメリカ	Q & A Live	司書	多数の 主題司書
15	カナダ	Virtual Reference Canada	図書館、博物館などの 会員機関	
16	フィンランド	ASK A Librarian	司書	
17	オーストラリア	Ask Now	司書	

（図 5：レファレンスサービス方法 調査内訳）

調査資料をもとに見ると、デジタルレファレンスサービスの流れは、利用者により早く専門的な情報を提供するため、発達した IT 技術を活用して協力型に変化していることがわかる。我々は、このような外国事例を参考にして、韓国の実情に合った協力型のデジタルレファレンスサービスネットワーク体制を探ろうとした。一方、2005 年にパスファインダーの研究チームが結成され、パスファインダーに関する海外事例調査を行った。現在、情報サービス室で、構築したパスファインダーデータについての活用方法及び今後の活性化方法を研究中である。

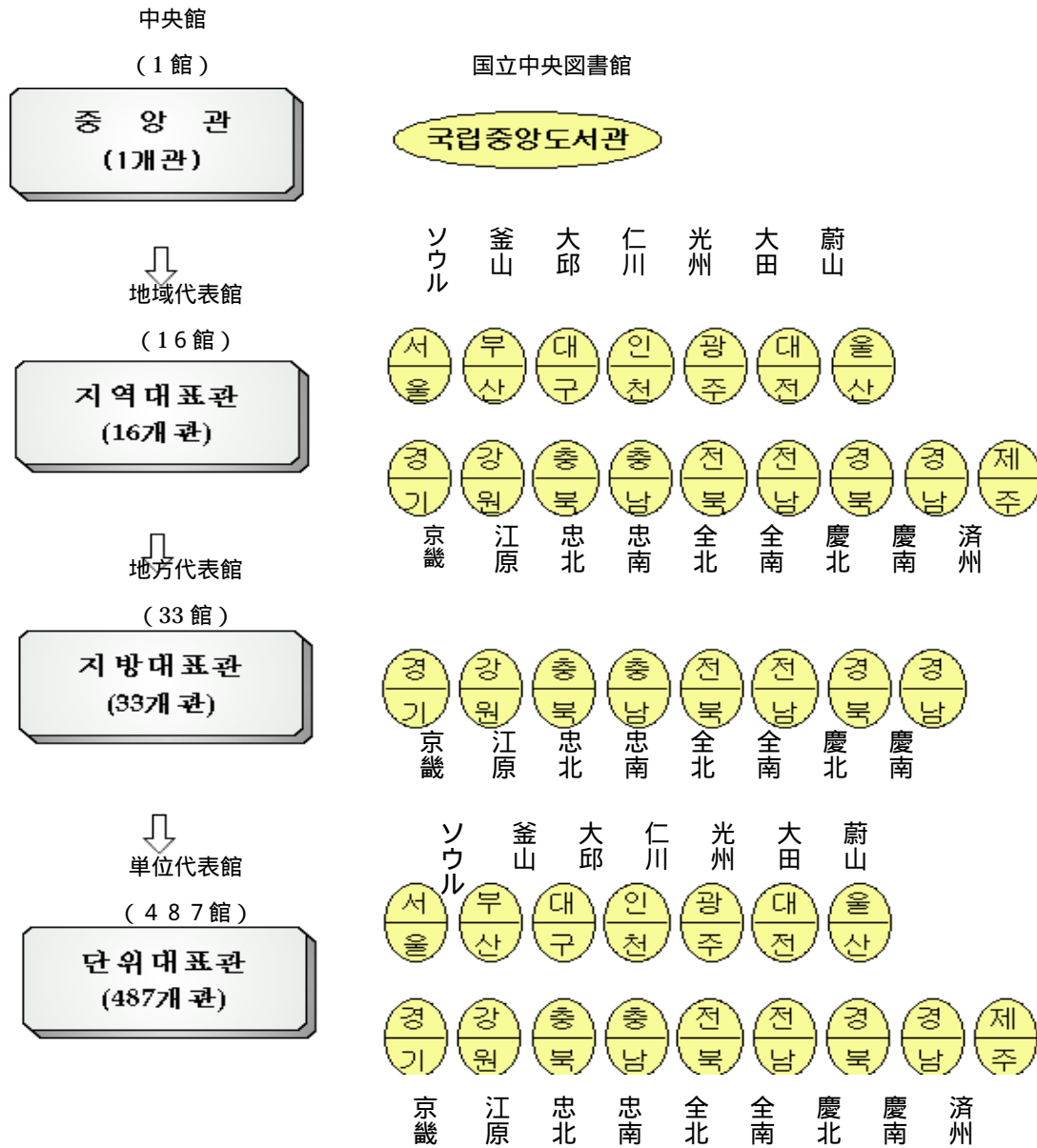
### 3) 我々の実情に合った協力型デジタルレファレンスサービスネットワークシステムの構築計画

2006 年 4 月から、我々の実情に合った協力型デジタルレファレンスサービスネットワークシステムを作るための努力が、本格的に始まった。公共図書館及び大学図書館の司書、学界、教授へのインタビューなどを通して、協力型デジタルレファレンスサービスに対する意見を聞き、2006 年 4 月国立中央図書館の職員及び公共図書館司書、学界専門家が出席する中、「協力型デジタルレファレンスサービスネットワーク構築のための第 1 回ワークショップ」を開催した。このワークショップは、協力型デジタルレファレンスサービスに対する理解を高める契機となった。第 1 回ワークショップを通して提起された意見を中心に、協力型デジタルレファレンスサービスネットワーク構築の主な対象を公共図書館に定め、まず協力の範囲を限定した。再度、2006 年 7 月、全国 16 の地域代表図書館のレファレンスサービスまたは協力担当者らが出席する中で、第 2 回ワークショップを実施した。この場では、協力型デジタルレファレンスサービスに関する教育と各地域の単位図書館事情及び協力に対する討論がなされた。現在、図書館及び読書振興法で規定する図書館協力ネットワークは公共図書館を中心に構成されており、国立中央図書館を中央館にして、16 の市道（日本の市と県にあたる：訳注）に、地域代表図書館を各 1 館設置し、その下に、地方代表図書館を 33 館置くこととなった。さらに、その下には、単位図書館が配置され、全体の公共図書館組織が国立中央図書館を頂点にして、一つの巨大な体系に連なるようにされている。<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> キム・セフン， 図書館協力の方向と課題， 2005. p.13

( 図 6 : 公 共 図 書 館 協 力 ネットワーク )





第 2 回ワークショップにおいて、16 の代表館の参加者は、協力型レファレンスサービスが図書館サービスの質的向上に資するという点について共感を示し、最近、各図書館それぞれが外部環境的な影響によりレファレンスサービスが萎縮していることに対して憂慮の意を表明した。また、各地域の代表図書館に大きく依存していることによる地域の単位図書館間の協力の難しさを指摘した。そして、単位図書館の活発な活動を基盤に地域ごとの協力活動を活性化する必要性が提起された。第 2 回ワークショップの参加者はこの日、利用者を満足させることができる情報サービスの新しい可能性を、協力型デジタルレファレンスサービスを通して見る事ができた。

第 1、2 回ワークショップの結果、単位図書館の活発な活動を保障することができる協力型デジタルレファレンスサービスネットワークシステムを構築するために、単位図書館のレファレンスサービス環境に対する理解が先決課題として持ち上がり、国立中央図書館はこのための実態調査作業を計画した。

#### 4) 協力型デジタルレファレンスサービスネットワーク構築のための公共図書館アンケート調査実施

16 の代表館による第 1、2 回ワークショップで提起された内容を中心に、国立中央図書館は単位図書館のレファレンスサービス環境に関するアンケート調査業務を 2006 年 8 月から実施し、現在も進行中である。この実態調査では、単位図書館のレファレンスサービス環境を大きく 4 種に区分して調査している。第一にレファレンスサービスに関連する組織及び人材に関する調査、第二に提供情報資源及び単位図書館利用者調査、第三に地域単位の協力状況調査、第四にデジタルレファレンスサービスのための IT 環境の調査である。今回の調査では、2005 年 12 月の図書館統計資料をもとに全国 514 館の公共図書館を対象に進められ、調査期間は 35 日とした。公共図書館は、国立中央図書館ホームページにあるアンケート用紙にアクセスして設問に回答することになっている。

#### 5) 今後の推進計画

アンケート調査結果をもとに、より良い具体的な協力モデル構築のための研究業務を今後も進めていく予定であり、この中では、実際に具体的な協力モデルを開発して、効果的に適用可能な協力型レファレンスサービスプログラムに関する調査、共有資源に対する設計及び運営のための戦略などを研究する予定である。研究結果によってシステム構築基本計画を 2006 年に完成させ、今後、実際のシステム構築と運営を推進する予定である。また、公共図書館のレファレンスサービス担当者を中心とした協力型デジタルレファレンスサービスシステム運営委員会を構成して、重要政策事項と今後の推進方向を牽引して行く計画である。

#### 4. 結論

国立中央図書館において計画している協力型デジタルレファレンスサービスシステム構築は、最近の利用者の情報検索方法に合わせて、情報の中継者としての図書館の役割を協力和 IT 技術の活用により成功させようとするものである。また、このシステムを通じて利用者が生活の中で個々人の人生の質を向上させるために、図書館が大切なパートナーとして位置づけられるためのものである。サービスをエンドユーザーに効果的に受け渡すことができ、単位図書館の活発な活動を支援することができる協力型デジタルレファレンスサービスシステム構築のために、国立中央図書館は継続的に努力して行く所存である。