

## インターネットで発信する国立国会図書館のレファレンス情報

国立国会図書館 主題情報部 参考企画課課長補佐  
堀 純子

### はじめに

国立国会図書館では、従来から来館者のほか電話や手紙を利用して寄せられる調査依頼に回答する「質問回答型レファレンス・サービス」を行っていますが、近年は、電子情報環境の進展により、レファレンス・サービスで蓄積される職員のノウハウなどのレファレンス情報を提供、発信する「非・質問回答型レファレンス・サービス」に積極的に取り組んでいます。その1つの例として、レファレンス事例を蓄積するデータベースであるレファレンス協同データベースについては、のちほど吉間から報告いたします。私からは、国立国会図書館が提供、発信するその他のレファレンス情報についてご報告いたします。

### 1. レファレンス情報を発信する背景

#### (1) 重視されるレファレンス・サービス

インターネット、特に検索エンジンの発展は、膨大な情報が瞬時に手に入るという状況を生み出しています。しかし、個人によるブログ情報の流通が盛んになっている現状では、本当に自分が必要とする情報なのか、手に入れた情報が信頼できる情報なのかという判断が難しくなっており、適切で信頼できる情報へのナビゲートが強く求められています。

大学図書館では、電子ジャーナルの購入や各図書館による資料の電子化が進み、研究者も学生も机上のパソコンでの検索で資料を求め、図書館へ足を運ぶことも少なくなっています。紙形態を中心とした資料を所蔵することの優位性が揺らぎ、図書館という施設でどんなサービスを提供するかが重要となっています。公共図書館では、公の施設における公共サービスを、全面的に民間事業者に委ねることを可能にする指定管理者制度が、2003年に導入され、貸出業務を中心に民間委託の動きが急速に進んでいます。

このような状況の中で、今までに蓄積してきた豊富な情報資産と、職員である図書館司書が行うレファレンス・サービスの2つを核とした情報提供サービスの重要性が注目されています。2005年に文部科学省が発表した『地域の情報ハブとしての図書館 - 課題解決型の図書館を目指して - 』の中では、図書館で情報を提供する課題解決型の新しいサービス

が強く期待されています。さまざまな公共図書館では、優先すべき課題として挙げられているビジネス支援、行政情報提供、医療関連情報提供、法務関連情報提供など課題解決型の新しいレファレンス・サービスが展開されています。

## (2) 国立国会図書館のレファレンス・サービス

国立国会図書館は、納本制度により収集した和漢書約 600 万冊を中心とした約 3,100 万点の資料を所蔵しています。専門資料と呼ばれるコレクションや科学技術分野、人文科学分野、法律政治分野などの主題について、11 の専門室を運営しており、職員約 150 名でレファレンス・サービスを担当しています。

「質問回答型レファレンス・サービス」としては、直接専門室などサービスポイントで質問を受ける口頭レファレンス、電話レファレンスと電子メール、ファクシミリ、郵送の通信手段を通して質問を受ける文書レファレンスがあり、コレクションや主題分野に応じて担当部署が回答します。2005 年度は、電話レファレンスとして約 44,000 件、文書レファレンスとして約 8,000 件の全国からの質問に回答しました。そのうち機器操作支援が多い口頭レファレンスの利用案内を除けば、66.5%が所蔵調査、所蔵機関調査など特定資料の調査、11.2%が情報源・文献紹介です。

コレクションや主題分野を担当する各専門室では、寄せられる調査依頼に素早く、的確に回答するために、日頃から資料に関してさまざまな情報を整理しています。情報を整理した成果物であるレファレンス情報は、「非・質問回答型レファレンス・サービス」として、これまでも目録などを印刷刊行し、国内の主要図書館に配布してきました。その種類は、漢籍、地図、憲政資料などコレクションの所蔵目録、『日本関係欧文図書目録』『科学技術関係欧文会議録目録』『近代日本政治関係人物文献目録』など資料の内容、主題で整理した主題による文献目録、『貴重書解題』の翻刻や『日本の参考図書』の解説など資料の解題、『研修教材シリーズ』や広報誌による調べ方ガイドなどです。刊行する目録のほかに、カード目録で作成し主に職員が利用するだけのレファレンス情報も多くありました。

## (3) レファレンス情報の発信へ

今までに各専門室で蓄積してきたレファレンス情報は、データベースやインターネットという道具の出現によって、さまざまな形でより広く提供することが可能になりました。現在は、レファレンス情報のほとんどをホームページで提供、発信しています。それまでは、職員だけで利用していた情報や職員の知識や経験として個人的に蓄積されがちだった調べ方ガイドも公開しています。

「質問回答型レファレンス・サービス」は、質問者である個人に対する 1 対 1 のサービスであるのに対し、インターネットによるレファレンス情報の発信は、多くの方に等しく情報を提供できるサービスです。また、個別な質問への回答ではないため、情報を整理し、

体系化して提供することもできます。インターネットを利用しているため、館内館外を問わず各所に散在しているさまざまな情報源に直接ナビゲートすることもできます。

国立国会図書館では、インターネットによるレファレンス情報の発信を、「非・質問回答型レファレンス・サービス」の中心として積極的に取り組んでおり、別紙「主なレファレンス情報」をご覧くださいとわかりますが、その種類も大変多くなりました。この中からいくつか具体的にご説明いたします。どのレファレンス情報も、図書館関係者にとどまらず、広く一般の方にも利用していただける内容を提供しております。

## 2. 国立国会図書館で発信するレファレンス情報

(1) 探す：まず「探す」というキーワードで括られる網羅的な書誌情報として、国立国会図書館の所蔵資料を検索するための各種データベースがあります。和図書、新聞、児童書については、主な国内図書館の所蔵資料を含めた総合目録も作成しています。

別紙「主なレファレンス情報」の1番「国立国会図書館蔵書検索・申込システム（NDL-OPAC）」は、2004年関西館開館を契機に提供を開始しました。450万件の図書を始めとして、雑誌17万件、1948年以降の約700万件の雑誌の記事索引の書誌情報を提供しています。雑誌記事索引の中には約25万件の英文記事も含まれています。専門資料と呼ばれる古典籍資料、地図資料、憲政資料、規格・テクニカルリポートなども遡及的に書誌情報を入力しており、データ数は総計1,400万件以上に達しています。このシステムがホームページで広く提供されたことで、当館の所蔵については、ほとんど利用者自身で調査できるようになりました。年間約1,600万件の検索があり、当館のレファレンス情報の中で最も利用されています。また、検索だけではなく、登録された個人利用者から複写依頼を受けることができるのが、最大の特長です。NDL-OPACでの複写依頼は、NDL-OPACの提供前に比べて約3.5倍の約22万件となり、個人利用者への文献提供サービスの拡大に貢献しています。

(2) 詳しく探す：次は「詳しく探す」というキーワードで括られる書誌情報と解題などのレファレンス情報を組み合わせたデータベースです。膨大な所蔵資料の中からあるテーマに沿って選択した書誌情報に、資料の内容や解説などのレファレンス情報を付加したデータベースです。資料の選択とレファレンス情報の付加の2段階で職員の専門的知識が反映されます。

別紙の6番「目次検索システム」は、図書、年鑑類など約50,000件の目次そのものを入力したデータベースで、書誌情報だけではなく資料の内容から探すことができます。所蔵資料すべてを収録するのではなく、調査に役立つ有用な資料を選定して入力しているため、効率的でノイズの少ない検索を可能にしています。現在は国内の都道府県立図書館を中心に限定公開にとどまっていますが、2007年度には一般公開を予定しています。

(3) 読む：次は「読む」というキーワードで括られる電子化した資料の閲覧です。国立国会図書館が積極的に取り組んでいる電子図書館事業により電子化した資料の画像およびデータベースを提供しています。別紙の10番「近代デジタルライブラリー」については、基調報告の中で報告しました。

別紙の13番「貴重書画像データベース」は2000年3月から提供している錦絵、絵図など貴重書と重要文化財872タイトルをカラー画像で電子化したデータベースです。2005年度には解題や翻刻文を提供できるようにリニューアルし、レファレンス情報としての充実をはかっています。

(4) 観る：次は「観る」というキーワードで括られる電子化された資料の展示です。特色あるコレクションの中から、テーマに沿って選択された資料を電子的に展示しています。

別紙15番から20番の電子展示会は、国立国会図書館の所蔵資料のうち、日本の近現代の政治家の手稿や書翰や江戸期以前の古典籍資料など、利用が制限されている貴重な資料をデジタル化することで身近に利用していただくものです。今年7月に提供を開始した別紙15番「史料にみる日本の近代」など日本の歴史と文化に関する9テーマを資料の解説とともに提供し、年間940万件の画像へのアクセスがあります。「史料にみる日本の近代」は、ペリーが日本に来航した1853年から、サンフランシスコ講和条約が発効し独立を回復した1952年までの100年のあゆみに沿って、日本の近現代の政治家の手稿や書翰を中心に約150点を紹介しています。電子化した史料を観るだけでなく、政治史の裏話を紹介するコラムや歴史資料の読み方を解説するコーナーを設けるなど、史料とその背景をなす歴史を多角的に理解できるように工夫を凝らして、大変好評です。

別紙16番の「描かれた動物・植物」は、2005年度に展示会場で大規模に開催した同名の特別展示会を、索引やリンクなど電子展示会ならではの機能を用いて電子的にも資料の公開を行ったもので、現在も提供を継続しています。展示会場には、28日間の会期中約4,000名の方が入場しましたが、電子展示会では、2005年9月～2006年7月までの11ヶ月間で37,000件のアクセス数があり、より多くの方に資料をご覧いただいています。

電子展示会には、

- ・いつでも、どこでも、何度でも見ることができる
- ・資料の破損等の心配がなく閲覧、印刷できる
- ・資料を展示する展示会では、興味深い資料も見開き1ページしかお見せできませんが、電子展示会では全ページを展示できる
- ・所蔵する原資料にとどまらず、マイクロフィルムなどさまざまな媒体の資料や他機関の資料も展示できる
- ・展示会内および近代デジタルライブラリーなど他の電子図書館サービスとのリンクを活用できる

- ・資料中の写真や文書など見つけにくい資料の内容を紹介できる
- ・解説など資料に関する詳細な情報を提供できる

などの長所があります。多くが日本語だけでなく、英文版も提供しているため、海外の方にご覧いただくことも可能です。デジタル化した資料の提供にとどまらず、解説などの工夫によって資料の理解を深めながら資料に導くことができるレファレンス情報のひとつの方法として、今後も積極的に取り組み、毎年2テーマずつ追加していく予定です。

(5) 調べる：最後に「調べる」というキーワードで括られる資料や情報に到達するための情報があります。資料そのものではなく、資料に到達する過程を重視した情報で、調査やレファレンス業務に役立つ調べ方ガイド、リンク集、情報案内などがあります。

別紙22番「テーマ別調べ方案内」は、レファレンスを担当する職員による調査方法(調べ方)を紹介するサイトです。日常のレファレンスで聞かれることの多い事項について、調べ方をメモしていた職員の業務用ツールをシステム化したもので、2002年10月の提供開始時には、各室のコレクションとよく聞かれる質問を中心に20分野98テーマを提供しました。現在は、

- ・インターネットを含む情報源の紹介
- ・業界動向、産業情報の紹介
- ・時事的なテーマからの文献検索ガイド
- ・無料で利用できるデータベースの紹介
- ・リンク集
- ・関連機関の紹介
- ・コレクションの紹介

など当初の約4倍の378テーマの調べ方ガイドを提供しており、インターネットで提供されている文献など一次情報へのリンクも豊富で、情報を素早く的確に入手できる窓口として利用できます。分野は、科学技術分野と経済社会分野が約100件でそれぞれ1/3ずつを占めています。さまざまな図書館で有効に利用していただけるテーマを選択して、レファレンス協同データベースの「調べ方マニュアル」への事例提供も行っています。

テーマ数の増加に従い、アクセス数も当初の月に約22,000件から約66,000件へと3倍に増加しています。特にテーマが200件を超えた2005年10月以降のアクセス数の伸びが著しくなっています。アクセス数の多いテーマは「人口統計の調べ方」や「住宅地図」で、「人口統計の調べ方」は最近1年半の間でアクセス数が約2倍に増加し、一テーマ自体のアクセス数にも増加の傾向が見られます。

他の図書館では、大学図書館はリンク集、公共図書館は参考図書などの資料リストを提供している例が多く見られます。当館の調べ方ガイドは、他の図書館と比較してテーマ数が多いこと、資料とサイトの両方の情報源を紹介していること、一次情報への到達を容易にしていること、内容が正確で各種図書館に寄せられるレファレンス質問に利用できるこ

と、などから信頼感も持たれ、認知度があがってきているようです。

その他リンク集として、別紙 26 番の「AsiaLinks」は、アジアに関する地域別、国別リンク集で、約 6,000 サイトを掲載する包括的な情報源を提供しています。日本や欧米におけるアジア関係機関のホームページ、アジアを主題とするデータベース、アジアの約 60 の国と地域における機関・団体のホームページや、雑誌新聞、テレビのサイト、データベースを紹介しています。また、別紙 28 番の「Current Awareness Portal」は、図書館および図書館情報学に関するニュースや記事を提供する図書館情報学関連の情報案内ポータルです。

### 3. レファレンス情報発信の課題

国立国会図書館が 5 年程度を目途として達成すべき電子図書館サービスを示した「国立国会図書館電子図書館中期計画 2004」の中では、「情報資源に関する情報の充実」を重要な柱の一つとしています。これからの電子図書館サービスにおいては、資料の電子化を進めるだけでなく、電子化された資料やインターネット上で流れる情報資源へ、効果的にナビゲートすることが重要だとの考えからです。

「NDL-OPAC」による書誌情報、「近代デジタルライブラリー」による電子化した資料、「インターネット情報選択的蓄積事業(WARP)」によるサイト単位あるいは著作単位のインターネット情報など、大規模に電子化した情報を提供する電子図書館サービスと、レファレンス・サービスで培われた調べ方、情報へのアプローチ方法などレファレンス情報との効果的なリンクにより、情報への的確なナビゲートを実現することを目指しています。1 つの取組みとして基調報告でもご紹介した「デジタルアーカイブポータル」が試験的に提供されております。これは日本のデジタル情報にワンストップで到達するための総合的なポータルサイトとして計画しており、現在、主に当館の電子化された情報を対象にプロトタイプシステムを公開し、検証を行っているところです。分類検索のほか、キーワードによる簡易検索、連想検索などにより求めるデジタル情報を探することができます。

レファレンス情報の提供、発信が進むことで、かえって電子化されていない資料や情報へのアクセス要求が高まり、「質問回答型レファレンス・サービス」では、より時間や手間のかかる高度なレファレンス質問が寄せられることが予想されます。今後ますます職員によるレファレンス・サービスの質を向上させる必要があります。

大学図書館のリンク集、公共図書館の資料リスト、民間の出版社や書店サイトの目次情報など、調べるための情報は多く提供されていますが、内容的には量、質ともにまだまだ充実が求められます。また、相互にリンクしての情報の提供にも課題が見られます。国立国会図書館が発信するレファレンス情報は、課題解決型の情報提供サービスを提供する各図書館や関連機関に、的確な情報へのナビゲートのための「よりどころ」として活用して

いただくことができます。最近は全国の図書館関係者に国立国会図書館が発信するレファレンス情報を紹介する研修の機会が増えており、今後も各図書館の情報提供サービスを支える情報源となるよう、より充実をはかっていきたいと思いをします。