

レファレンス協同データベース事業について

国立国会図書館 関西館事業部 図書館協力課 協力ネットワーク係長
吉間 仁子

はじめに

レファレンス協同データベース事業は、全国の図書館がレファレンス記録や情報の調べ方のノウハウなどを統合してデータベースとして構築し、図書館の業務及び一般の利用者の調査研究に役立てることを目的としたものです。日本では初めての、レファレンス分野における公共図書館、大学図書館、専門図書館の館種を超えた協同事業でもあり、大きな成果を上げています。2002 年に実験事業として着手し、昨年 2005 年 4 月に本格事業化しました。

今回のテーマとなっているデジタルレファレンスサービスは、広義に捉えれば、ICT（情報通信技術）を利用したレファレンスサービスとすることができます。メールやチャットを利用した質問・回答のやり取りはもちろん重要なデジタルレファレンスサービスの一側面ですが、同時に、図書館間での事例共有、利用者への情報発信なども、ICT を活用したデジタルレファレンスサービスと考えています。

レファレンス協同データベース事業は、ICT を利用して全国の図書館がレファレンス業務に役立つ 1 つのデータベースを協同で構築しているという点、さらに、図書館情報学研究者の協力も得ながらその品質向上をはかっているという点において、協力型レファレンスサービスの一つであるといえます。私の報告では、この事業の経緯を説明し、どんな人々が、どのようなデータを共有し、活用しているのかを紹介します。

1. 事業の経緯

まず、この事業の経緯をご説明します（表 1）。

レファレンスの質問と回答の記録、回答のための調べ方のノウハウは、各図書館の財産ともいえる貴重なものです。この財産を活用するために、日本ではそれぞれの図書館で記録を回覧したり、事例集を刊行したり、ノウハウをカードに書いてカウンターに置く、などの工夫をしてきました。

しかし、1 つの図書館、1 人の図書館員が受けるレファレンスの件数や、対応できる主題の範囲と専門性には限界がありました。そこで、こうした工夫を全国規模で集めれば新し

い展望が開けるのではないかと、ということで着手したのが、このレファレンス協同データベース事業です。2002年12月、基本設計にあたり全国の様々な館種の図書館に対しアンケートを行い、レファレンス業務のフロー、システム環境、データベースの必要性などを調査しました。その結果、回答262館のうち、約8割の図書館から実験事業に「興味あり」、また、半数から「参加する」、「条件付きで参加する」との回答を得ました。この後、関係機関説明会、参加館準備会議、海外のデジタルレファレンスサービスの動向調査などを経て、2003年2月にシステム開発を開始、2004年4月にデータベースを参加館に公開しました。公開後は有識者ヒヤリング、参加館の追加募集などを経て、2005年4月に本格事業化し、同年12月には参加館以外からも検索できるよう、データベースを一般公開しました。

2. レファレンス協同データベース事業をめぐるコミュニティ

2.1. 事業コミュニティ（図1）

この事業は国立国会図書館が企画運営していますが、事業の中心はデータを作成・活用している参加館だと考えています。今年8月末現在の参加館数は428館です。国立国会図書館も参加館の一つとしてデータ作成も行っています。

また、参加館のうち先駆的な取り組みを行っている担当者や図書館学の研究者には、企画協力員として、事業の企画運営や活用について援助していただいています。日本図書館協会や専門図書館協議会などの図書館関係団体もこの事業に注目し、広報等に協力してくれています。ここにシステム開発業者が加わり、一丸となって一般利用者や図書館界にサービスを行い、またそこからサービス向上のための還元が行われています。

2.2. 参加館の内訳（図2）

（図2）は、参加館の内訳です。参加館の約6割は公共図書館で、全国の都道府県・政令指定都市立図書館は全て参加、全国的な取り組みに成長しています。館数に対する参加率は公共、大学図書館では約15%ですが、これらの館は国内でも先駆的な取り組みを行い、レファレンスサービスの牽引役を担っています。

また、これまでは期間を決めて年1回参加館募集を行ってきましたが、この9月からは図書館がいつでも参加できるよう、随時募集に切り換えました。今後も参加館の継続的な増加を見込んでいます。

3. レファレンス協同データベースの4種類のコンテンツ

参加館が作成するコンテンツは4種類あります。

3.1. 「レファレンス事例データ」

このデータベースの中心的な存在になっている「レファレンス事例データ」とは、この事

業の参加館におけるレファレンスサービスの記録です。質問、回答の内容だけでなく、回答プロセスや参考資料などの情報を記述し、1つ1つの回答がどのようなものであったのかが、正確に伝わるように工夫しています。

3.2. 「調べ方マニュアルデータ」

「調べ方マニュアルデータ」とは、特定のテーマやトピックに関する情報源や探索方法に関する情報を図書館の職員または一般の利用者向けにまとめたものです。職員にとっての情報源としてだけではなく、一般の利用者が自分で調査を行うための道筋を示した資料として活用できます。各図書館が属する地域・団体や、所蔵資料群の特性を活かしたデータが作成されているのが特徴です。

先に堀の報告でご紹介した「テーマ別調べ方案内」のデータも「調べ方マニュアル」の重要なコンテンツです。

3.3. 「特別コレクションデータ」

「特別コレクションデータ」とは、個人文庫や貴重書など、参加館が所蔵する特別なコレクションに関する情報をまとめたものです。利用条件やデジタルアーカイブや目録があればそれも付記することで、レファレンスの有力な情報源として役立てることができます。

3.4. 「参加館プロフィールデータ」

「参加館プロフィールデータ」とは、参加館の連絡先のほか、利用条件、沿革、特色などの情報を記載したものです。

以上のデータ登録数は2006年7月末現在で合計22,423件です(図4)。

データを登録する参加館は、インターネットを通じてデータをどこまで公開するかの公開レベルを決定できます。公開レベルは一般に公開するもの、参加館コミュニティまでは公開するもの、当該データを登録した参加館からのみ照会できる(非公開)自館のみ参照の3つです。(図5)データの充実や一般公開開始、研修会での利用などに伴い、アクセス数が増えてきており、6、7月のアクセス件数は3万件近くで推移しています(図6)。

4. データの品質を向上させるための取り組み

4.1. 『レファレンス協同データベース標準フォーマット』の策定・公開

異なる館種の多くの図書館が協同で1つのデータベースを構築するには、汎用性の高いデータ・フォーマットが必要になります。そこで、4種類のデータごとに、データを構成する項目、文字数、検索対象であるかどうか、などを『レファレンス協同データベース標準フォーマット』に決めました。参加館はこのフォーマットを使ってデータを投入しています。

4.2. 『データ作成・公開に関するガイドライン』の策定・公開

データを作成する参加館の間では、標準フォーマットによって記入対象となるデータ項目は共通の認識となったものの、品質の高いデータを効率的に作成し、どのレベルで公開するかという基準については認識にばらつきがありました。

そこで、2005年度は『データ作成・公開に関するガイドライン』の策定を行いました。このガイドラインでは、データの記入方法や公開基準の一覧表、サンプルデータなどを入れて解説しているので、このガイドラインに沿ってデータを作成、公開することがデータ全体の品質向上につながります。

4.3. 相互協力を支援するシステム機能

データベースには、相互協力による品質を支援するための工夫があります。

- ・ **コメント機能**は、データの品質を向上させるために、参加館どうしでデータにコメントをつけ、情報や意見を交換するための機能です。
- ・ **掲示板**は、システムの活用方法や要望などのいろいろな意見交換ができる場です。
- ・ **未解決事例のメール配信**は、未解決レファレンス事例に関する相互支援のため、当該データの公開情報を、電子メールで希望者に配信する機能です。NDC分類による分野ごとに配信を受ける分野を指定できます。

5. データベースの活用

レファレンス協同データベースは、図書館員、研究者、一般利用者によって活用されています(図7)。

5.1. 図書館員による利用

図書館員による主な利用方法を紹介します。

- ・ **レファレンスサービスの情報源としての利用**
- ・ **研修教材としての利用**

参加館内の研修や、複数館が行う集合研修、文部科学省や日本図書館協会が主催する研修において、教材としてレファレンス事例や調べ方マニュアルを取り上げています。データベース公開後はさまざまな図書館のデータを参照できることにより、

- ・ 一つのテーマに関して多様なアプローチを学べる
- ・ 他館の未解決事例を検証した結果、別のアプローチで情報源を発見し、コメント機能を利用して共同で解決できた

などの効果を得ています。RSS提供されているデータの新着・更新情報を利用して、日々効率的にデータを読めるので、図書館員個人が、データを読んで自己研鑽のための教材として使っています。

- ・ **サービス改善のための利用**

継続的にレファレンス質問を分析したり、他館のデータと比較することによって、蔵書構成を見直すことや、今後の質問傾向の予測に使われています。

・ PRの素材として利用

日本では、図書館のレファレンスサービスは利用者や設置母体の上層部にはまだあまり認知されていない状態ですので、このデータベースを利用してレファレンスサービスの存在を浸透させていくことも重要だと考えています。

利用者に対して、図書館のサイトから自分の図書館が作成した一般公開事例データにリンクしたり、広報紙に掲載して利用者に知らせるために利用されています。

(公共図書館にとっての地方公共団体のような)設置母体に対するサービス内容の説明素材としても利用されています。

5.2. 研究者による利用

図書館学の研究者は、累積したデータや利用動向をレファレンスサービスの研究素材として活用しています。また、教育者としては、大学の司書課程において、今後の図書館界を担う人材を育成するための教材として活用しています。

研究者のこのような活動からのフィードバックは、データ作成やシステム構築に携わる私たちにとって、有益な知見をもたらしてくれています。

5.3. 一般の利用者による利用

一般利用者に向けては、まずレファレンスサービスを活用する方法や窓口を知ってもらうことが重要です。また、このデータベースは利用者自身が調べものをするための情報源としても活用可能です。レファレンス事例で直接自分の情報要求にかなうものがなかったとしても、「調べ方マニュアル」に該当するテーマがあれば、図書館員が積み重ねたノウハウを利用して、自分で調べられます。

事業の事務局側としては、一般公開された検索画面に「おすすめ事例」をリンクしたり、最近では当館のデジタルアーカイブポータルや検索エンジン経由で利用できるようにするなど、いくつか工夫をおこなっています。これらの工夫と利用者の行動との因果関係はつかみきれいていません。評価は今後の課題です。しかし、実際に「レファレンス協同データベースを見た」という利用者がカウンターを訪れたという県立図書館の報告や、事務局あてのお問い合わせを受けていますので、工夫の効果は現れ始めているのではないかと思います。

6. 今後の予定

以上、お聞きいただいたように、レファレンス協同データベース事業は、図書館におけるレファレンスサービスの新たな共通基盤として成長してきました。本格事業として2年

目を迎えた今年度からは、さらにデータの充実・利用を図るための取り組みを行っていきます。

参加館向けには、システムの使用方法、データの作成方法について解説する定期的な研修プログラムを実施します。特に、今年は「調べ方マニュアル」の作成に重点をおいてデータ作成を促します。年度内には特徴的なデータを集めた『調べ方マニュアル集』を刊行する予定です。また研究者には、データベースのデータや使われ方を素材にした研究を期待しているところであり、働きかけを行っています。そして、一般の利用者に対しては、一般公開後 1 年を迎えるにあたり、利用動向、効果などを分析・評価し、さらに有効な情報の提供に取り組んでいきたいと考えています。