

実施報告

デジタル・レファレンスサービスの 可能性と今後の図書館像

渡邊 真理子

インターネットの普及により、今まで図書館でしか入手できなかった情報が、Web上で簡単に得ることが出来るようになった。そのため、図書館では利用者の減少という状況が起こっている。Webと図書館との相違を提示した上で、Web中心・偏重主義者と図書館所蔵資料を結び付ける手段としてデジタル・レファレンスサービスを提案する。さらに、デジタル・レファレンスサービスを効果的に行うための要点と利用者支援サービスを通して、デジタル時代に求められる図書館のあり方について言及する。

キーワード: デジタル・レファレンスサービス, デジタル・ライブラリー, 利用者支援サービス

1 はじめに

環境情報学部の図書館として、情報メディアセンター(図書館)が1997年に開館してから本年4月で9年目を迎える。しかし、残念なことに本図書館も来館者数が減少してしまっている。(表1参照)「大学の目的とする教育と研究を達成するために設置され、学生や教職員の学習・教育・調査研究活動や、人間形成に必要な教養・知識の習得に応え、それを保障する」という目的で設置されている大学図書館において、来館者数の減少は由々しき問題であると捉えなければならない。(注1)

この問題の解決方法の可能性を、2002年より私が所

属している私立大学図書館協会東地区部会レファレンス研究分科会で研究しているデジタル・レファレンスサービスの提供という観点より考察したい。

2 インターネットの発展と図書館利用

来館者の減少という状況がおきている背景には、インターネットの発展と普及があると考えられる。インターネットのJPドメインのコンテンツ数の推移を見ると、1998年から2004年の間にページ数で約8倍に増加していることが分かる。(表2参照)今までは図書館でしか得ることが出来なかった情報が、インターネットを介して、

表1 開学時よりの来館者数の推移

年度	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1年間の総入館者数	27,257	43,677	70,923	67,628	61,337	76,367	76,551	70,973
在学者数	250	464	751	977	992	1,242	1,440	1,663
1ヵ月1人あたりの来館回数	9.09	7.84	7.87	5.77	5.15	5.12	4.43	4.27

※在学者数は各年度4月現在のもの。(武蔵工大広報より)

※2004年度の総入館者数は、2004年4月から2005年1月までの総数。

表2 総コンテンツ量の推移

推計値	1998/02	1999/02	2000/02	2001/02	2002/02	2003/02	2004/02
総サーバ数(台)	36,000	75,000	95,000	152,000	197,000	308,000	425,000
総ページ数(万P)	1,023	2,953	4,255	6,107	6,558	7,438	8,590
総ファイル数(万F)	1,891	5,822	9,626	15,260	17,388	27,421	29,173
総データ量(GB)	305	1,024	2,214	3,980	5,002	10,150	13,609

※出典: 総務省情報通信政策研究所「WWWコンテンツ統計調査報告書」平成16年7月

利用者が 24 時間いつでもどこでも、他者（図書館員など）に干渉されることなく、極めて簡単な作業—サーチエンジンに適切な言葉を入力し検索ボタンを押すこと—で直接情報を得ることが可能となった。Web 上からのみ情報を得ようとする利用者は、検索した情報の質や信頼性は全く問題視していない。図書館資料の有用性は認識しながらも手軽に入手できる Web 上の情報源に安易に流されている。そうした場合、検索した情報の質や信頼性は問題視することなく、図書館資料＝不便、Web 上の情報＝便利で魅力的という構図が利用者の中に成り立ってしまっていることが考えられる。今後も増え続けるであろう Web 中心・Web 偏重主義利用者に、図書館はどのようなサービスをしていかなければならないのだろうか。

2. 1 図書館資料と Web 上の情報の相違

[Griffith]は、Web が図書館と異なる理由として、以下の4つを挙げている。

1) 情報が全て Web 上にあるのではない。

サーチエンジンで検索して得られる膨大な検索結果は、その主題に関して深くかつ網羅的に知識を得られたと印象を受けるが、それは大きな誤解である。利用者が完全だと思って検索した結果得た情報が、実は大変歪んだ不完全なものである可能性は大いにある。

2) Web 上にある情報は、基準や確証が欠けている。

図書館や図書館員が資料を収集するにあたり、確立し合理的なものとして受け入れてきた基準に、Web 上の情報は従っていない。また、Web 上に存在するコンテンツの大部分は、確認できる機関や信頼のおける機関に所属していない—個人が第3者の評価なしに単に「発表した」だけのものであり、「公刊され活字になっている」印刷媒体とは全く異次元のものなのである。

3) Web 上の情報は現段階ではほとんど目録作業が行われていない。

大部分のサーチエンジンは情報の内容や意味による検索ではなく、語の出現頻度分析により検索している。これに対して図書館資料は、1点1点、そのタイトル・責任表示・出版・形態・シリーズなどに関する事項を目録規則に則り、組織化されている。

4) Web では情報の効果的な検索が出来ない。

Web では検索処理の「機能低下」(dumbing down)により、効果的な検索が期待できない。現状の情報過多であり、情報不安のある現状にて、多くのサーチエンジンで行われている語の出現頻度のアプローチは不十分であり、効果的な検索は期待できない。

以上を、Griffith は挙げているが、これに加えて、図書館資料と Web 上の資料の大きな違いを1点追加したい。それは、Web 上の情報は昨日まで存在したものが、今日になって消えてしまう可能性があることである。し

かし、図書館の所蔵資料は明日消えてしまうことはほとんどない。万が一、自館の蔵書が紛失してしまっても、活字として印刷され公刊されている資料は、その資料を閲覧することが出来ないということは無いに等しい。このように、図書館は質的にも保証された印刷媒体の蔵書資源を収集・整理・保存し、利用するために提供できる唯一の組織体なのである。そのような図書館に従事する図書館員は、Web 中心・Web 偏重主義の利用者の来館を促し、図書館資料を利用するように誘導することを考えなければならない。その方法として提案するのがデジタル・レファレンスサービスなのである。

3 図書館 Web サイトにおけるデジタル・レファレンスサービス

レファレンスとは、図書館業務の1つで「図書館利用者が学習・研究・調査等のために必要な資料および情報を求めた場合に図書館員が図書館の資料と機能を活用して資料の検索を援助し、資料を提供し、あるいは回答を与えるなど、利用者と資料とを結びつける業務」である。

(注2) 図書館を貸出・返却するのでも、ABC(自動貸出返却機)にて利用者が自ら行っている現在において、図書館業務の中でも利用者に直接サービスを行い、「利用者と資料を結びつける」という役割を担った重要な業務である。

Web 中心・Web 偏重主義の利用者を図書館に呼び戻す手法として、「利用者と資料を結びつける」役割を担っているレファレンスサービスをデジタル化することは、Web の世界にいる利用者を、フィジカルな図書館の資料と結びつけるということで意義があることであり、また効果が期待できる。

3. 1 デジタル・レファレンスサービスとは

3. 1. 1 デジタル・レファレンスサービスの定義

[Lankes]は、「デジタル技術を応用したレファレンスサービス。特に、回答者が遠隔地にいる質問者に対してインターネット上のデジタルコミュニケーション技術を利用して質問を受け付けたり調査を行ったり回答を提供したりするようなレファレンスサービスのことを指す」と定義している。また、米国の教育省のデジタル・レファレンスサービスのプロジェクトである Virtual Reference Desk のホームページでは、「インターネットをベースとする質問回答サービスで、利用者を専門家や主題専門知識と結び付ける。デジタル・レファレンスサービスでは、質問を持つ人が、それに答えることができたり、その情報を探す技能を伸ばすような指導ができる人に接続するためにインターネットが使用される」と定義がなされている。(注3)

3. 1. 2 デジタル・レファレンスサービスの種類と特徴

デジタル・レファレンスサービスは①Eメールを利用するもの ②HTMLフォームによるもの ③テキストチャット ④ヴォイスチャット ⑤ビデオチャット ⑥同期的コラボレーションの6つが存在する。これらは非同期的な手法のもの(①・②)と、同期的な手法のもの(③・④・⑤・⑥)の2つに分けることができる。(注4)

同期的手法のサービスは、フィジカルなレファレンスカウンターと同様にレファレンスインタビューをすることが可能であり、その点では有効的であると言える。しかし、この種のサービスを行うには24時間レファレンサーを常駐しなければならないか、もしくは業務時間外はレファレンス業務を委託することを検討しなければならないなど問題が多い。時差のあるアメリカなどでは、図書館間で提携して、オフィスアワーの図書館が、レファレンスを受け付けるということをしているが、日本では難しい。また、技術面でもサービスをするために利用者・図書館側双方に準備が必要となる。

一方、非同期的手法のサービスであるEメールやHTMLフォームによるものは、今すぐに情報を入手したい利用者にとっては不便を感じるというデメリットもあるが、それより利用者も回答者も特に何か用意するものではなく、利用者が必要なときに、気軽にレファレンスを申し込むことができるというメリットが上回る。図書館としても、質問にじっくり取り組むことができるため、より正確な回答をすることが可能となる。これらをふまえると、日本における現実的かつ効果的なデジタル・レファレンスサービスは、Eメールでの申込やHTMLフォームでの申込であるといえる。(注5)

3. 2 効果的な非同期型デジタル・レファレンスサービスの要点

非同期型のデジタル・レファレンスサービスは、利用者が情報を必要とするときに申込をするが、図書館側としては迅速な対応が出来ないことも予想され、それ故に逆効果になってしまう危険性がある。そこで効果的な非同期型デジタル・レファレンスサービスの要点を挙げる。

1) 得意なレファレンスと不得意なレファレンスの把握

複雑なレファレンスインタビューを必要とする質問は、苦手なレファレンスの部類に入ることを把握し、図書館に来館してもらい、サービスをする。

2) 利用者が満足する回答を得られるための技術の習得

レファレンスインタビューをほとんど行うことが出来ないため、利用者から送られてきた質問を熟読し、行間を読み、利用者が何故そのような質問をしてきたのかを見抜く洞察力を身につける必要がある。

3) バーバルコミュニケーションの重要性

利用者とのコミュニケーションは文書のみとなるので、利用者の質問を図書館が真摯に受け止め、重要視しているかを文章で伝える能力が必要となる。

4) 利用者が利用しやすいシステムの開発の必要性

5) 利用者が必要としているときに、質問を送信していることを考慮

6) 携帯電話メール型対応ユーザの増大と同期的なサービスへの要望

本来は非同期型であるメールを同期型と同じように利用しているユーザが増加しているように、非同期型とはいえども、利用者は同期的なサービスを期待している可能性も考慮していかなければならない。

[Lipow]は、デジタル・レファレンスサービスにおける利用者には「図書館に来館したくない利用者」と「何らかの理由で図書館を利用できない利用者」の2種類が存在すること、そして「質問がある利用者だけに提供する」のではなく、「利用者が質問したいときにいつでも提供できる」サービスをしななければならないと主張している。また、利用者がリモート(遠隔)にいるのではなく、図書館が利用者側から見てリモートにいるのだということを図書館員が認識しなければならないとしている。これらのことを図書館員はよく理解し、利用者サービスを行っていかなければならない。

4 デジタル・レファレンスサービスとデジタル時代の図書館

4. 1 図書館 Web ページにおける利用者支援サービスの充実の必要性

デジタル・レファレンスサービスを行う際に、図書館のWebページにメールアドレスやフォームを載せておくだけでは、利用者集客という効果はあまり期待できない。また図書館としても、メール等で受け付けたレファレンスも、図書館利用案内に掲載されているような質問一例えば貸出冊数や開館時間などや、複数人から同様の質問受けることになってしまうため、非効率である。

[Han]と[Goulding]は、デジタル図書館におけるレファレンスサービス支援に関し、利用者のニーズを3段階に分けて提案をしている。

第1段階：一般的で全ての図書館利用者に必要・または期待される情報の提供

ホームページにおける利用案内や開館時間案内など

第2段階：共通の関心を持っているグループなど、一定人数のニーズがある情報の提供

FAQ・オンラインヘルプ・セルフガイダンスの充実・事例データベースの構築といった利用者自身が必要な情報を得られるような環境

を整える。

第3段階：個人のニーズや特定の質問に関連した情報の提供

デジタル・レファレンスサービス

フィジカルな図書館でカウンターの中で利用者が来るのを待っていた「受動的なレファレンス」とは異なり、Web 上では積極的に図書館サービスをアピールする「能動的なレファレンス」をしていかなければならないことが分かる。図書館も Web 上で情報発信をしていかなければ、Web 中心の利用者は図書館が存在することに気がつかない。Web 上の図書館から発信された情報へのアクセス件数が増えることは、利用者獲得の第一歩となるのではないだろうか。

また、第1段階と第2段階の情報提供が充実されるということは、利用者がその段階にいたるまでにある程度必要な情報を得ることが出来ることになる。従って、第3段階であるデジタル・レファレンスで受け付ける内容は、第1段階と第2段階を経ても解決できなかったものとなり、高度で難易度の高いものであることが想像できる。図書館員のレベルも高度なものが要求されてくる。

4. 2 デジタル時代の図書館に求められるもの

デジタル化が進む図書館と図書館員には今までとは違う機能やスキルが求められている。これに関して [Lipow]は、①従来の MLS (図書館学修士号) との相違、②専門職として確立するための定義の更新、③情報産業の変化への適応、④非来館利用者 (行きたくない・来ることができない) に対するサービスの提供、⑤図書館情報サービスの構造のデザインや内容に対する責任の自覚、⑥効果的な利用者教育プログラムの6つを挙げている。

この中でも特に、③と⑤に関しては図書館としても相当な努力が必要となる。Web 上にある情報の利用者がこれからも増加し続けるとしたら、図書館が Web 上の情報を分析し、真偽を見極め、良質な情報を利用者へ提供していくサービスを行っていかなければならないのではないだろうか。メタデータ (注6) やパスファインダー (注7) などを積極的に作成していく必要がある。

5 おわりに

インターネットを利用した図書館サービスの提案をしているが、Web の世界だけで完結するものを想定しているわけではないことを再度述べたい。図書館にある資料を利用者に提供する手段、そして信頼のあるデジタル情報源の提供する手段として提案しているのである。デジタル情報源とフィジカルな図書館蔵書を結び付けた「ハイブリッドライブラリー」をめざしたい。図書館ホーム

ページにアクセスし、デジタルにてレファレンスを受け取ったとしても、メールでの回答だけで済ませるのではなく、フィジカルな図書館カウンターで、利用者と図書館員が Face to Face のコミュニケーションをとり、図書館所蔵の資料を示しながら回答が出来るような形態で、いかにデジタルとフィジカルを共存させた図書館サービスをしていくことが、今後の図書館の課題となる。

情報メディアセンター図書館では、2005年4月より大谷研究室のご協力の下、Web フォームによるレファレンスサービスを開始する。また、電子ジャーナルの契約も昨年度の IEEE に加え、EBSCO 社と ELSEVIER 社に新規契約し、図書館ホームページよりアクセスが可能となる。さらに、貸出図書延長や、予約申込、希望図書購入依頼を図書館ホームページからも受け付ける。他にも図書館ホームページより、様々な情報を発信していきたいと考えている。これらの図書館 Web ページの充実が、アクセス数の増加と来館者数の増加につながることで、本大学の研究・教育活動に貢献できる図書館にしていきたい。

(注1) (注2) 「最新図書館用語大辞典」より引用

(注3) Virtual Reference Desk のホームページより、
"What is Digital Reference?" の定義

(注4) 福田求「デジタルレファレンスサービスにおけるコミュニケーション技術に関する考察」ほか

(注5) 効果的な E メールレファレンスのモデル手段に関しては、高杉・茂木・渡邊：“E メールレファレンスサービス再考 —その意義と今後の展開—” 私立大学図書館協会会報, 122, pp. 114-121, 2004. を参照のこと。

(注6) データに関するデータ。あるデータの塊がどのようなデータであるのか説明する上位のデータのこと。従来の図書館における目録概念に加え、Web 上の情報資源の記述とアクセスのためのデータ概念を包摂したもの。(「最新図書館用語大辞典」より引用)

(注7) 特定のトピックや主題に関する資料や情報を収集する際に、図書館が提供できる関連資料の検索方法を一覧できるリーフレットのこと。網羅的な文献リストや一般的なガイドブックとは異なり、具体的かつ限定的な主題に関する探索法を示すことを目的とした案内。最近ではデータベース形態で提供され、関連箇所へのリンクがはられているものが増えた。(「最新図書館用語大辞典」より引用)

参考文献

Abels, Eileen G. "E-mail reference interview."

- RQ, 35(3), pp.345-358, 1996.
- Griffith, Jose-Marie: “なぜウェブは図書館でないのか” 「デジタル時代の大学と図書館」 玉川大学出版, pp.265-284, 2002.
- Han, Lifeng and Goulding, Anne: “Information and reference services in the digital library” Information Services & Use, 23, pp.251-262, 2003.
- Lankes, R. David et al., ed.: “Digital reference service in the new millennium: planning, management, and evaluation.” Neal-Schuman Publishers, 2000.
- Lipow, Anne Grodzins.: “Reference service in a digital age” Reference & User Services Quarterly, 38(1), pp.47-48, 1998.
- Lipow, Anne Grodzins.: “The future of reference services papers Point-of-need reference service: No longer an afterthought” Reference Service Review, 31(1), pp.31-35, 2003.
- Lipow, Anne Grodzins.: “The librarian has left the building-but to where?” Internet Reference Services Quarterly, 8(1/2), pp.9-18, 2003.
- Straw, Joseph E. “A virtual understanding: the reference interview and question negotiation in the digital age.” Reference & User Services Quarterly, 39(4), pp.376-379, 2000.
- Taher, Mohamed. “The Reference Interview Through Asynchronous E-Mail and Synchronous Interactive Reference: Does It Save the Time of the Interviewee?” Internet Reference Services Quarterly, 7(3), pp.23-34, 2002.
- Virtual Reference Desk
<http://www.vrd.org/about.shtml> (確認 2005/2/26)
- 佐伯・島田・田畑: “WWW コンテンツ統計調査報告書” 総務省情報通信政策研究所平成 16 年 7 月
<http://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2004/2004-1-02-1.pdf>
(確認 2005/2/26)
- 高杉・茂木・渡邊: “E メールレファレンスサービス再考 —その意義と今後の展開—” 私立大学図書館協会会報, 122, pp.114-121, 2004.
- 図書館用語辞典編集委員会編: “最新図書館用語大辞典” 柏書房 2004.
- 福田求: “デジタルレファレンスサービスにおけるコミュニケーション技術に関する考察” 情報科学研究, 20, pp.29-40, 2002.