

CA1895

動向レビュー

デジタルレファレンスサービスの変化

わたなべ りこ
渡辺由利子*

1. はじめに

An Answer for Everything: 10 Years of “Ask a Librarian” (あらゆる質問への答え: Ask a Librarianの10年)。2012年6月28日、このようなタイトルのお知らせが、米国議会図書館(LC)のウェブサイトに掲載された。インターネット上でレファレンスを受付けるAsk a Librarianのサービスが始まって10年が経ち、この間に58万件近くの問い合わせに答えてきたという内容であった⁽¹⁾。Ask a Librarianのサービスを早くも2002年に始めていたこと、また年間平均で6万件近くも処理していたことは、日本の状況とは比較にならず、ただ感嘆するのみである。

インターネットやデジタルツールを使用したレファレンスサービスは、デジタルレファレンスサービスやヴァーチャルレファレンスサービスなどと呼ばれる⁽²⁾。1980年代にはすでに電子メールを使ったレファレンスサービスが米国で取り入れられているが、日本でそれらの言葉が広まり論じられるようになったのは、2000年頃からである。その初期のものとして、2001年の田村俊作「デジタルレファレンスの動向」(CA1437参照)があり、米国で広まりつつあるデジタルレファレンスサービスについての整理が行われている。

筆者は、2013年10月から11月にかけて欧米の図書館を訪問し、職員へのインタビューを通じて、デジタルレファレンスサービスの提供状況についての調査を行った。本稿では、その調査結果に文献から得られた情報を加え、欧米におけるデジタルレファレンスの状況を示すが、近年の活発な事例を紹介するのではなく、ある一定期間での状況の変化を整理したいと考える。これまでに欧米の先進的な事例は日本でもたびたび紹介されてきたが、その中には後で述べるようにうまくいっていない事例もあり、変化に焦点を当てることで、新規性のみにとらわれない長期的な姿をとらえることができるからである。そこで、2001年に田村が挙げた以下の論点と現状を比較することで整理を進めたい。

①レファレンス情報源の変化

②質問回答サービスの発展

田村の整理は、「事態は急速に変化しているため、その全体像を把握し、今後の方向を予測することは

非常に難しい」と前置きした上でのものであったが、デジタルレファレンスの重要な要素が押さえられている。なお、本稿の内容は、注を付けた箇所を除き、2013年のインタビューを基にしたものであり、分析に当たる部分はすべて筆者の個人的見解である。

2. レファレンス情報源の変化

上述の論稿で田村は、インターネットの発達によりレファレンス情報源が変化すると述べているが、その際に、「ウェブによる電子情報源の一元的提供」と「情報源整備の重要性」の2つを変化の方向として示している。それまで館内のみで提供されていたOPAC、CD-ROM、データベースがウェブを通じて公開され、利用者自身が情報を一元的に検索・利用できる環境が整えられつつあること、また利用者自身が調べ物を行う際に有用な情報を図書館が公開し始めていることが指摘されている。以下、それぞれの状況を確認したい。

2.1. 電子情報源の一元的提供

かつて館外から受けるレファレンスの多くは所蔵調査であったが、多くの図書館がオンラインカタログを提供するようになり、所蔵調査の需要が減っていることは日本でも2001年にすでに指摘されている⁽³⁾。その後も記事索引データベースや電子ジャーナルの普及により、利用者自身が文献を調査するための環境は飛躍的に整ってきている。近年では所蔵資料のデジタル化が進み、デジタル資料を収録したデジタルアーカイブの提供によって、一次資料へのアクセス環境も整備されてきている。

2001年時点で予測できなかったこととして、図書館界の外での情報基盤整備の動きがある。Wikipedia(2001年1月～)、Googleブックス(2003年12月～)が図書館に与えた影響は大きかった。これに対しては、抵抗する動きもあったが、現在では抵抗ではなく利用していく方向に向かいつつあるように思われる⁽⁴⁾。

このような動きが刺激となり始められた試みとして、複数の機関のデジタル資料の一元的提供がある。米国では2008年に大学図書館を中心としたデジタル資料のリポジトリHathiTrustが公開された。提供されている資料の大部分は、Googleブックスのプロジェクトによってデジタル化された資料だが、Googleブックスと異なり、長期保存への取り組みが表明されている(CA1760参照)。同じく2008年にはEuropeana(CA1863参照)、2013年には米国デジタル公共図書館(DPLA)(CA1857参照)が公開され、それぞれ一定の地域圏に所在する文化機関のデジタル資料のメタデータを収集し、一元的検索を可能とした。

*利用者サービス部サービス企画課

2.2. 情報源整備

田村は、インターネットの普及により、利用者自身が調べ物を行うための情報源の整備が重要なサービスになることを指摘している。そのような例として米・ミシガン大学情報学部プロジェクトであるインターネット公共図書館 (IPL) を挙げているが、IPLは2015年に終了し、以降ウェブサイトの更新はされていない⁽⁵⁾。その一方で、現在レファレンス情報源の提供は様々な図書館で行われている。

例えば、LCには、Digital Conversation Teamという電子ジャーナルやデジタルコレクションのレファレンスを統括するセクションがあり、Virtual Programs & Servicesのページで、57のWeb guideを作成し、またオンラインで、図書館員、研修者、一般の人向けの研修教材の提供を行っている⁽⁶⁾。フランス国立図書館 (BnF) ではPortails et guides thématiques (テーマ別ポータルとガイド) のページがあり、7テーマでの情報源を集めたポータルPortails thématiques (テーマ別ポータル)⁽⁷⁾ と、25テーマの調べ方を案内するChercher & trouver (探す・見つける) を提供している⁽⁸⁾。初心者向けのGuide de recherche en bibliothèque (図書館での調査ガイド) というページでは、テーマ設定、文献の探し方、目録の使用法、所蔵調査、資料の使い方が順を追って説明されている⁽⁹⁾。国立国会図書館 (NDL) でもリサーチ・ナビで調べ方案内を提供しており、レファレンス情報源の提供については国内外問わず多数の事例が見つかる。

しかしながら、OCLCが2010年に米国、英国、カナダの14歳以上を対象として行った調査から米国のみの結果を抜き出した報告では、調べ物をする際に図書館のウェブサイトでの検索からスタートするという情報行動がゼロとの結果が報告されている (E1147参照)⁽¹⁰⁾。図書館が発信した情報を活用してもらう方策についての検討は十分に進んでいない⁽¹¹⁾。

3. 質問回答サービスの発展

田村は、インターネットという通信手段の普及により、質問回答サービスが発展すると述べている。その際に「電子メールレファレンス」「ライブチャットレファレンス (チャット)」「協力レファレンス」の三つに分けて説明している。協力レファレンスとは、複数の機関で共同で提供されるレファレンスサービスで、質問内容により適した機関に回送される仕組みを構築したり、時差を利用して24時間サービスを提供することを試みたりしている。以下、受理方法、回答体制、レファレンスサービスの副次的効果の三つに分けてこれらのレファレンスの状況の変化を確認したい。

3.1. 受理方法

LCが電子メールでのレファレンス受付を開始したのは1993年にまでさかのぼる。2002年に上述のAsk a Librarianのウェブページが開設され、以降はそこからレファレンスを受理している。現在ではウェブフォームでのレファレンスの受付は一般的であるが、その際に多くの図書館で使用されているのは、QuestionPointというサービスである。

QuestionPointは、2002年にLCとOCLCが始めたサービスで、これを使用することにより、レファレンスの受理から回答までをウェブ上で行うことができる。現在、英国図書館 (BL)、BnFやニューヨーク公共図書館 (NYPL) など大規模な図書館の多くがQuestionPointを使用している。QuestionPointにはチャット機能も備わっており、LC、BL、BnF、NYPLではチャットでのレファレンスサービスも提供されている。

近年の新しい動きとしてはSNSを活用した事例がある。フランスのボンピドー情報公共図書館 (Bpi) が中心となって行われているフランスの図書館と、ベルギーのフランス語圏の図書館の連携によるEurékoiという協同レファレンスサービスでは、2011年から多くの人が集まる場所でのレファレンスサービスの提供を目指し、Facebookを利用してデジタルレファレンスサービスを提供している⁽¹²⁾。Facebook上に書き込まれた質問に、参加館の図書館員がFacebook上で回答するというものである。このサービスを始めて2年目には、質問数が前年から25%増えたという報告がされている⁽¹³⁾。

3.2. 体制

田村は、米・テネシー大学のテノピア (Carol Tenopir) の2000年の調査を引用しながら、利用者自身がインターネット上の情報源を検索してからレファレンスを申込むようになったことでレファレンス件数は減少した一方で、質問内容が高度化したと述べている⁽¹⁴⁾。このような説については、異論もありながら、現在でも多く聞かれる⁽¹⁵⁾。この通説の評価は本稿では行わないが、図書館では迅速かつ合理的にレファレンスサービスを提供するための対応策が取られている。

一つはレファレンスの回答までの日数を短くするための受理体制の工夫である。例えばデンマーク王立図書館 (DKB) では午後4時までに受付けた質問には、翌日の午後3時までに回答するとしており、かなり短い回答期限を設定している⁽¹⁶⁾。当時、DKBはデンマーク国立図書館とコペンハーゲン大学図書館によって協同で運営されていた。コペンハーゲン市内にレファレンスセンターがあり、月曜日から金曜日の午前9時

から午後4時まで大学図書館の職員が2人ずつローテーションで入り、電話での問い合わせを受けたり、フォームから入力された質問に回答するという体制をとっていた。

調査時間を限定し、その時間内に回答できないものは有料サービスに回すという例も見られる。BLでは、レファレンスサービスはReference Services部に属する各課で提供されているが、そこでのサービスでは、一つの調査にかける時間は30分までとし、それ以上時間のかかる依頼は、Expert Advice部のBusiness & IP Centre (BIPC) の有料サービスを案内している。このセクションは2006年に開設されビジネス支援を中心にサービスを行っているが (E464参照)、レファレンスサービスに関連するものとしては、1時間90ポンド (約1万3,000円) の有料リサーチサービスがある⁽¹⁷⁾。実際のところは、無料のレファレンスの範囲を超える調査を希望する利用者に有料リサーチサービスを案内しても、有料サービスを改めて申込み利用者は少なく、大抵はあきらめるか、自分で来館して調査をするに至るとのことであった。またDKBでも、無料のレファレンスサービスのほか、有料の文献調査を提供している⁽¹⁸⁾。利用者から希望のあったテーマに合致する資料を探し文献リストを作成するというものだが、例えば一つのデータベースで30分調査し、100件の文献を提供した場合、255デンマーククローネ (約4,000円) かかる。

レファレンスサービスでは、通常回答作成は図書館職員の勤務時間内に行われるため、実質的には24時間体制とはなっていない。その限界を超えようとして始められたのが田村が挙げた「協力レファレンス」であり、これまでに数々の事例が紹介された。近年では上述したBpiが中心となって提供しているEurêkoiの例が目新しい。Bpiは2006年から、BiblioSésameの名でフランス国内の図書館と協力してデジタルレファレンスを提供していたが、2015年にベルギーでフランス語が使用されるワロン、ブリュッセルとの連携を始め、より広いフランス語圏でレファレンスサービスを提供すると同時に、サービス名称をEurêkoiに変更した⁽¹⁹⁾。現在では47の図書館が加盟している。このように拡大している例がある一方で、縮小傾向にあるもの、終了している例も見られる。

縮小傾向が見られるのは、デンマークのBiblioteksvagtenという1999年に始められたオンラインのレファレンスサービスである⁽²⁰⁾。公共図書館と大学図書館が参加し、ローテーションに当たった職員がメールやチャットで寄せられる質問に回答する。回答期限は24時間としているが、大抵の質問には2時間以内に回答しているとのことであった。各

図書館は、それぞれレファレンスを受付けている上にBiblioteksvagtenの業務も行うため、二重に負担を抱えることになり、実際、参加館は減少傾向にあるとのことであった。また、デンマーク国立図書館も以前は参加していたが、現在は撤退している。

終了したものには、QuestionPointの機能がある。QuestionPointには、上述した各館でのレファレンス処理機能のほかに、図書館間でのレファレンス事例共有機能 (Global Knowledgebase)、参加館での転送機能 (Global Reference Network) がある。しかしながら、2007年には、Global Knowledgebaseについては参加館の半数が使用していないとの報告がされている⁽²¹⁾。また、Global Reference Networkの使用も減少しており、2015年にはその機能は停止された⁽²²⁾。

3.3. レファレンスの副次的効果

利用者と直接つながる手段ができたことで、広報的側面を意識しながら質問回答型レファレンスサービスを提供している例も見られる。フランスのリヨン市立中央図書館 (BmL) が2004年から始めた「知の窓口 (Guichet du savoir)」である。同名のウェブサイトから質問を受け、72時間以内に回答を行うというものである。このサービスのユニークな点は、利用者が質問を投稿すると即時にインターネット上で公開され、職員がユーモラスな回答作成を心掛けているということである。ウェブサイトは親しみやすいデザインで、寄せられる質問も「米国で食べたエビがフランスのものほどおいしくなかったのはなぜか。⁽²³⁾」や、「なぜアリはテーブルから落ちてでも潰れないのか。⁽²⁴⁾」など、日常生活から浮かぶ素朴な疑問などの質問が多い。そもそも「知の窓口」というサービスを始めた理由は、これまで図書館を利用したことのない人々へ、情報を収集し、提供するという図書館の仕事を知ってもらい、また、図書館は堅苦しい場所ではないということをアピールするためとのことであった。

4. おわりに

このように、15年前の状況からその後のデジタルレファレンスサービスの変化を整理してみると、進展したICT技術やサービスの活用により、電子情報源の提供、レファレンス情報源の発信、レファレンス受理の方法の多様化や体制の工夫で、改善が見られる。しかしながら、協力レファレンスサービスには縮小傾向も見られ、全体として「発展」という言葉でまとめるのは難しい状況である。

その一方で、インターネットが無い時代に比べて、人が図書館に接する機会は飛躍的に増えたであろうし、かつての図書館への来館者の数は、現在の各図書

館のウェブサイトのアクセス数には及ばない。情報を整備し、利用者へ情報提供するというサービスについては、以前とは比べ物にならないほど進化していると考えられる。

求められていることは、レファレンスサービスという枠組みにとらわれ、その将来を占うのではなく、人と情報をつなぐために何が出来るか—それは、館種によっても異なるであろう—を各図書館が考え、そして行動に移していくことであろう。

- (1) "An Answer for Everything: 10 Years of "Ask a Librarian"". Library of Congress. 2012-06-28. <http://blogs.loc.gov/loc/2012/06/an-answer-for-everything-10-years-of-ask-a-librarian/>, (accessed 2017-01-04).
- (2) 小田光宏. 特集: デジタル・レファレンス・サービス: 総論: デジタルレファレンスサービスの現在. 情報の科学と技術. 2006, 56(3), p. 84-85. <http://ci.nii.ac.jp/naid/110004668711>, (参照 2017-01-04).
- (3) 池田祥子. 質問事例に見る都立中央図書館レファレンスサービスの变化. 三田図書館・情報学会発表論文集 2001年度. 2001, p. 33-36. <http://www.mslib.jp/am2001/ikeda2001.pdf>, (参照 2017-01-04).
- (4) 2005年にフランス国立図書館元館長ジャン-ノエル・ジャンヌネーの『Googleとの闘い』岩波書店、2007年(原題は『グーグルがヨーロッパと戦うとき(Quand Google défie l'Europe)』)が出版されたが、国際図書館連盟(IFLA) 2013年年次大会のレファレンスサービス分科会のタイトルが"Google is not enough"であったことは象徴的である。また、中野はインターネット上で得た情報をもとにレファレンスを申込みという情報行動が見られることを推察している。
中野真里. 国立国会図書館におけるレファレンスサービスの現状と今後の展開. 図書館雑誌. 2015, 109(5), p. 288. ウィキペディアを通じて図書館の持つ中立的な情報を提供する試みもみられる(CA1847参照)。
- (5) いくつかのウェブサイトでは停止に言及しているが、停止の理由について明確に述べている情報源は見つからなかった。
"RIP, IPL". American Libraries. 2014-11-13. <https://americanlibrariesmagazine.org/2014/11/13/rip-ipl/>, (accessed 2017-01-04).
"Considering the Internet Public Library". Simmons SLIS. 2015-01-05. <http://slis.simmons.edu/blogs/unbound/2014/12/05/considering-the-internet-public-library/>, (accessed 2017-01-04).
以下の記事は、2003年刊行のものだが、IPLの財政上の問題に触れている。
Janes, Joseph. Why is the Internet Public Library Broke? American Libraries. 2003, 34(3), p. 86.
- (6) "Virtual Programs & Services". Library of Congress. <http://www.loc.gov/rr/program/>, (accessed 2017-01-04).
- (7) "Portails et guides thématiques". Bibliothèques nationale de France. <http://bnf.libguides.com/portails>, (accessed 2017-01-04).
- (8) "Chercher & trouver". Bibliothèques nationale de France. http://bnf.libguides.com/chercher_trouver/, (accessed 2017-01-04).
- (9) "Guide de recherche en bibliothèque". Bibliothèques nationale de France. <http://grebib.bnf.fr>, (accessed 2017-01-04).
- (10) Gauder, Brad. Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community. OCLC. 2010, p. 32. http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all_singlepage.pdf, (accessed 2017-01-04).
- (11) QuestionPointのブログには、米国全体の協力レファレンスサービスを開始することが図書館発信情報の活用の一助となるのではないかとの意見が掲載されている。
"A national virtual reference service for the U.S.". OCLC. http://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/2011/01/a-national-virtual-reference-service-for-the-us.html, (accessed 2017-01-04).
- (12) Facebookの利用を始めた時点ではBiblioSésameの名称で

あった。

- Mercier, Silvère. Etre là où les internautes sont : BiblioSésame sur Facebook. Paper presented at: IFLA WLIC 2014 - Lyon - Libraries, Citizens, Societies: Confluence for Knowledge in Session 101 - Reference and Information Services. In: IFLA WLIC 2014, 16-22 August 2014, Lyon, France. <http://library.ifla.org/951/1/101-mercier-fr.pdf>, (accessed 2017-01-04).
- "Eurèkoi". Facebook. <https://www.facebook.com/eurekoi/>, (accessed 2017-01-04).
- (13) Mercier. op. cit. p. 5
 - (14) Tenopir, Carol et al. Reference services in the new millenium. Online. 2001, 25(4), p. 3. https://www.researchgate.net/publication/228986029_Reference_Services_in_the_New_Millenium, (accessed 2017-01-04).
例えば、LCの近年の統計を確認すると2012年度19万3,737件、2013年度18万2,005件、2014年度16万5,469件となっており、減少傾向は見て取れる。
"Annual Report, FY 2012". Library of Congress. p. 86. <https://www.loc.gov/portals/static/about/reports-and-budgets/documents/annual-reports/fy2012.pdf>, (accessed 2017-01-04).
"Annual Report, FY 2013". Library of Congress. p. 90. <https://www.loc.gov/portals/static/about/reports-and-budgets/documents/annual-reports/fy2013.pdf>, (accessed 2017-01-04).
"Annual Report, FY 2014". Library of Congress. p. 90. <https://www.loc.gov/portals/static/about/reports-and-budgets/documents/annual-reports/fy2014.pdf>, (accessed 2017-01-04).
 - (15) 高度化については、感覚的なもので数値化することが難しい。数値から検証しようとした試みとしては以下がある。
渡邊齊志. 公立図書館におけるレファレンスサービスの意義の再検討. Library and information science. (66), 2011. p. 153-165. <http://lis.mslib.jp/pdf/LIS066153.pdf>, (参照 2017-01-04).
 - (16) LC, BLで5開館日、BnFで3開館日を回答期限としている。
 - (17) "Research Service". British Library. <https://www.bl.uk/business-and-ip-centre/our-research-service>, (accessed 2017-01-04).
 - (18) "Literature Searches for a Fee". The Royal Library. <http://www.kb.dk/en/priser/soegning.html>, (accessed 2017-01-04).
 - (19) "BiblioSésame devient Eurèkoi, réseau international francophone de réponses à distance". Bpi. <http://pro.bpi.fr/contents/bibliosesame-devient-eurekoi-reseau-international-francophone-de-repon1/>, (accessed 2017-01-04).
Eurèkoi. <http://www.eurekoi.org>, (accessed 2017-01-04).
 - (20) "Biblioteksvagten" とは、bibliotek=図書館、vagt=守衛、見張りという二つの語を組み合わせた造語である。
 - (21) "Survey Results". OCLC. http://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/2007/01/survey_results.html, (accessed 2017-01-04).
 - (22) Global Reference Networkの中止については大々的に広報されていない。新しいインターフェースを紹介するブログのなかで、当該機能のボタンがなくなったことが記されている。
"Release Notes: June 14, 2015". OCLC. http://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/2015/06/release-notes-june-14-2015.html/, (accessed 2017-01-04).
 - (23) "le gout des crevettes". Bibliothèque municipale de Lyon. <http://www.guichetdusavoir.org/viewtopic.php?f=2&t=20282&p=37158&hilit=japon+france+culture#p37158/>, (accessed 2017-01-04).
 - (24) "fourmis chute". Bibliothèque municipale de Lyon. <http://www.guichetdusavoir.org/viewtopic.php?f=2&t=55064&p=104949&hilit=fourmis+table#p104949/>, (accessed 2017-01-04).

[受理: 2017-02-14]

Watanabe Yuriko

Transformation of Digital Reference Services