

協同デジタルレファレンスサービスの先行事例

1 QuestionPoint (<http://www.questionpoint.org>)

(1) 概要

QuestionPoint とは、米国議会図書館 (Library of Congress) と OCLC の主導による、協同デジタルレファレンスサービスである。グローバル・レファレンス・ネットワーク (デジタルレファレンスにコミットする世界中の図書館・機関からなるグループ) の参加メンバーが回答を行う。

議会図書館中心に始められた CDRS (Collaborative Digital Reference Service) は、北米を中心に西欧、アジアなど世界中から 250 の参加館を集め、質問・回答の相互交換を行っていた。CDRS ではレファレンスデータをナレッジベース (KB) というデータベースに蓄積していったが、使用していた試験的ソフトウェアの処理能力を上回ったため、第二フェーズのサービスに移行することとした。こうして、2002 年 6 月 3 日から QuestionPoint として、新たなサービスが開始された。KB には、2001 年 12 月から 2002 年 4 月までに 2100 件の、編集済みのレファレンス記録が登録された¹。

QuestionPoint は「図書館員による図書館員のための」サービスである。

(2) 運営体制

議会図書館はレファレンスに回答する図書館職員の質の向上やワークフロー、法的な問題等の政策課題を担当している。対して OCLC は技術的基盤の開発や会員の管理、サービスの向上、マーケティングを担当している。

加盟館に対しては、メンバーガイドラインがある。以下について、加盟館が守るべき規定が設けられている。

- ・ 一般事項
- ・ 品質と正確性
- ・ 応答の時間
- ・ 適切な応答
- ・ 回答に対するモニタリング
- ・ 期待されるパフォーマンス

(3) 質問受付から回答への流れ

(A) 質問受付から回答への流れの概要

QuestionPoint の加盟館の利用者は、ネットを通して加盟館の Web サイト上で 24 時間い

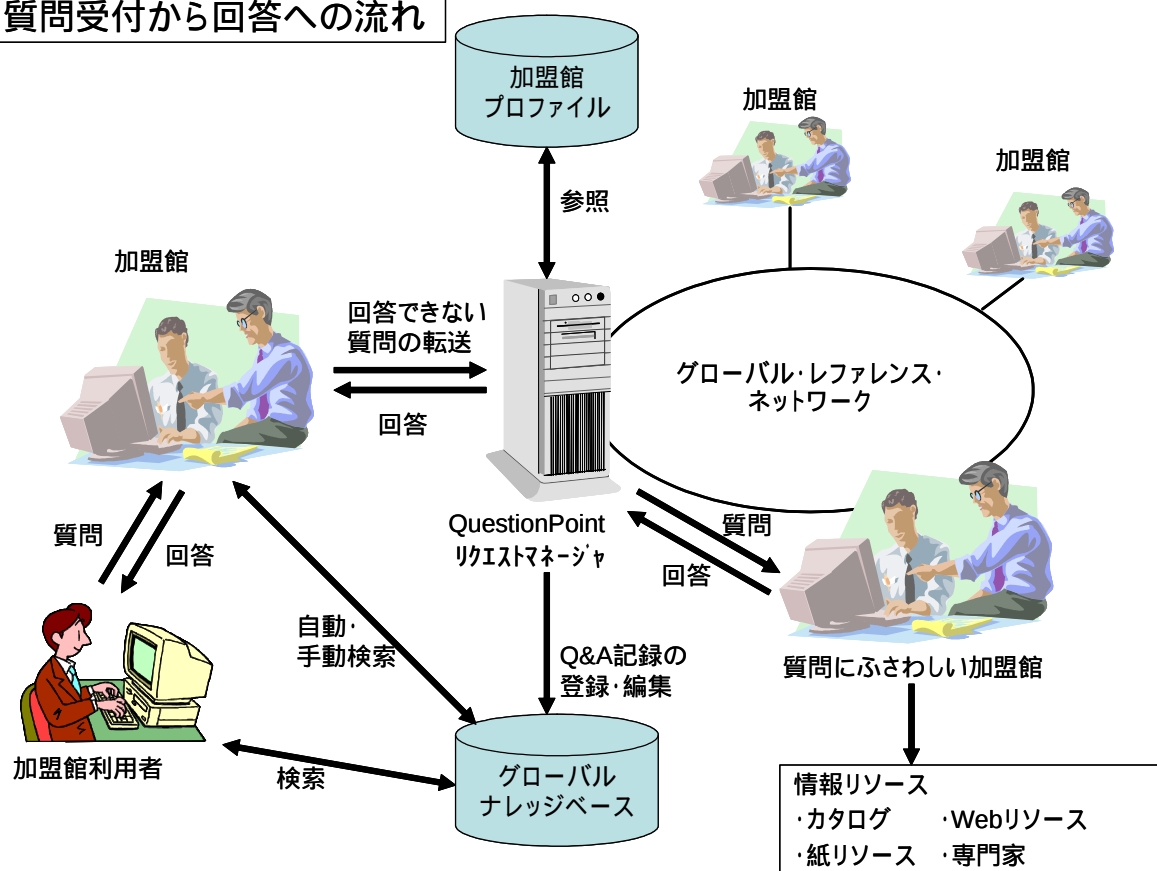
¹ http://www.questionpoint.org/web/members/documentation/gs/gs_kbedit.html のサンプル画面を見ると、2002 年 7 月時点で 10,200 以上のレファレンス記録が登録されているようである。

いつでも無料で質問を送付できる。質問は同館が所蔵する資料や、インターネット上の情報、KB を用いて調査され、オンラインで回答される。

質問を受理した館で回答できない場合には、QuestionPoint のグローバル・レファレンス・ネットワーク（リクエストマネージャ）に転送される。同ネットワークに転送されると、専門分野・所在地など、加盟館のプロファイルデータベースを検索して、その質問に回答するのに最もふさわしい加盟館に自動的に振り分けられる。

このようにして作成された回答は質問とともにグローバル KB に蓄積され、加盟館のみならず、利用者也加盟館を通じて検索することができる。

質問受付から回答への流れ



(B) 質問の自動振り分け機能

各加盟館のプロファイルに基づき、1 週間の割当ノルマをクリアした館や、扱う教育レベルが合致しない館などを除外、質問の主題と地域性、質問で指定された回答のフォーマット、質問者と館の所在地、館の営業時間、最後に割り振られた質問からのインターバルをそれぞれ数値化し、合計スコアが最も高い館に振り分ける。以下に詳細について記述する。

プロフィールに基づき、質問の受付可能な館を絞り込む

まず、以下の条件をすべて満たす館に絞り込みがなされる。

- ・グローバル・レファレンス・ネットワーク用のプロフィールを有していること。
- ・質問を転送した館によって指定された、質問の「教育レベル」をサポートしていること。
- ・質問の回答期限までの間に、質問に回答するための時間（営業時間）があること
- ・以下について、レベル2以上の「蔵書の強さ」を持っていること
 - ・質問の主題分野または地理的主題分野（両者が記載されている場合）
 - ・質問の主題分野（地理的主題分野が記載されていない場合）
 - ・質問の地理的主題分野（主題分野が記載されていない場合）
- ・1週間に回答できる質問の割当量を超えていないこと
- ・質問を転送した館によって除外された館ではないこと

絞り込まれた館の中で、質問に「最も適合した」館を割り出す

以下の重み付け基準を用いて、各館ごとに合計スコアを計算し、最も高いスコアの館に質問を振り分ける。

基準	重み付け
(1)主題分野と地理的主題分野	40%
(2)フォーマット	10%
(3)所在地	10%
(4)利用可能性	20%
(5)負荷	20%

(1)主題分野と地理的主題分野・・・40%の重み付け

(a)主題分野

加盟館の主題分野に対する「蔵書の強さ」をもとにスコアを算出する。

質問の主題分野（例えば「アメリカ」）に対する「蔵書の強さ」	地理的主題分野が指定されている場合のスコア	地理的主題分野が指定されていない場合のスコア
5	20	40
4	16	32

3	12	24
2	8	16
質問の主題分野詳細（例えば「北アメリカのインディアン」）の蔵書の強さ 2-5	4	8

(b)地理的主題分野

加盟館の地理的主題分野の「蔵書の強さ」をもとにスコアを算出する。

地理的主題分野に対する「蔵書の強さ」	主題分野が指定されている場合のスコア	主題分野が指定されていない場合のスコア
5	20	40
4	16	32
3	12	24
2	8	16

加盟館は事前に、主題分野ごとの「蔵書の強さ」を以下のレベルの中から選択し、プロフィールの一部として登録しておく。

レベル1：なし、または最小限の情報のみ（デフォルト）

レベル2：基本情報

レベル3：指導的なサポートが可能

レベル4：調査研究が可能

レベル5：包括的

詳細は、<http://lcweb.loc.gov/acq/devpol/cpc.html> で定義されている。

(2)フォーマット・・・10%の重み付け

加盟館の対応フォーマットをもとにスコアを算出する。

フォーマット	スコア
質問で指定されたフォーマットに対応可能	10
質問で指定されたフォーマットに対応できない	0
質問でフォーマットが指定されていない	10

(3)所在地・・・10%の重み付け

加盟館の所在国や郵便番号をもとにスコアを算出する。

加盟館の所在国	質問者の所在地	スコア
米国以外	加盟館と同じ国	10
	加盟館と異なる国	0
米国	郵便番号の初めの 4 または 5 文字が一致	10
	郵便番号の初めの 2 または 3 文字が一致	6.6
	米国	3.3
	米国以外の国	0

(4)回答可能時間・・・20%の重み付け

加盟館の営業日と営業時間をもとにスコアを算出する。

まず、以下の数値を割り出し、

質問の回答期限に先立ち、各加盟館が回答に割ける時間-----

質問の回答期限に先立ち、各加盟館が回答に割ける時間の中の最大値-----

と をもとに、以下のようにスコアを算出する。

(加盟館が割ける時間)

$$\text{スコア} = \frac{\text{加盟館が割ける時間}}{\text{加盟館が割ける時間の中の最大値}} \times 20$$

(5)負荷・・・20%の重み付け

グローバル・レファレンス・ネットワーク経由で加盟館に割り振られた最後の質問からのインターバルをもとにスコアを算出する。

最後に割り振られた質問からのインターバル	スコア
24 時間以上	20
8 時間以上 24 時間未満	15
1 時間以上 8 時間未満	10
10 分以上 1 時間未満	5
10 分未満	0

(4) 利用料金

QuestionPoint は年間契約制の有料サービスであり、加盟を希望する図書館(または図書館のグループ)は同サイト上のオーダーフォームから申込みができる。

単独の図書館で申し込むよりも、グループで加盟した方が安価である。この場合、そうした図書館グループで提供している既存の協同デジタルレファレンスサービスと QuestionPoint とを連動するようにカスタマイズすることもできる。

また、図書館は ネットワークを通じて転送されてきた質問に回答できる体制をとる 担当した質問と回答の記録をグローバル KB に登録する グローバル KB に登録した記録を必要に応じて編集する、という 3 点に同意することによって、さらに安い料金でサービスを受けられる。

個人利用者は QuestionPoint のネットワークシステムに直接アクセスすることはできないが、加盟館の Web サイトを通じて無料で利用できる。

具体的なサービス料金については、OCLC に個別に問い合わせる必要あり。

(5) 加盟館のメリット

QuestionPoint の図書館にとってのメリットとして以下のものが挙げられる。

- ・コスト削減

電子メールおよびインターネット接続機能を備えた PC さえあれば参加できる。新しいソフトウェア等の導入は不要である。

- ・効率性

回答できなかった質問について、従来のようなわずらわしい手続きなしで他館に照会できる。

- ・ネットワークの規模

既存のローカルレベルのデジタルレファレンスネットワークと両立でき、ローカルレベルでは回答できなかった質問を世界規模のネットワークに照会できる。

- ・名誉

転送されてきた質問に回答することで、デジタルレファレンス界での権威を高め、上質の情報提供者としての立場を強化できる。

(6) 課題

QuestionPoint については、以下のような課題も指摘されている。

- ・加盟する図書館員の質の向上

加盟館は回答の正確性に責任を持たなければならない。

- ・教育と訓練

日々変化しているデジタル環境に館員を順応させる訓練が必要である。

- ・著作権とライセンス

図書館で提供するデジタル資料のライセンス・複写等に関しては、出版者との契約の中に制限を多く含んでいるが、ある一機関としか契約していないデジタル資料をこの QuestionPoint を通じて全ての加盟館、そしてその利用者に公開できるか否かの問題がある。また、個々の Q&A 記録の所有権の問題もある。

- ・分類法

デューイ十進分類法（DDC）と米国議会図書館分類法（LCC）の混在をどうするか。

（ 7 ） KB について

(A) KB 構築の流れ

質問と回答はまず、「Ask a Librarian モジュール」に 90 日間保存される。質問と回答を恒久的に保存するためには、加盟館はそれらを、いずれかの KB に登録しなければならない。

KB にはグローバル KB（一つのみ）とローカル KB（複数）がある。

- ・グローバル KB：

すべての加盟館が利用可能である。グローバル・レファレンス・ネットワークに転送された質問と回答は自動的にグローバル KB に記録される。さらに、加盟館はその他の質問と回答をグローバル KB に追加することもできる。

- ・ローカル KB：

一つの加盟館（または一つの加盟グループ）のみが利用可能である。

質問を受け付けた館および質問に回答した館によって KB に仮登録された Q&A 記録（未整理 KB）は、ボランティアの編集者が編集を行った上で、KB に本登録（アクティブ KB）される。本登録された Q&A 記録のみを、加盟館や利用者は検索できる。

(B) KB への登録項目：質問の登録項目

質問の登録項目については、利用者から質問を受け付けた館が入力する。

質問の登録項目	登録例	登録項目の意味
KB への登録年月日	06/08/2001 (自動入力)	KB への登録年月日。KB への登録時に自動入力される。
質問 ID	000000000001895 (自動入力)	質問の ID 番号。KB への登録時に自動入力される。
質問	省略	受け付けた質問の内容。
リクエスト機関名 (必須入力)	Duke University	質問を受け付けた機関の名称。
ナレッジベース (必須入力)		質問記録が保存される KB。グローバル KB か、ローカル KB か。
リクエストのソース (必須入力)		質問記録の KB への送信方法。自動か、バッチ処理か、手動か。
教育レベル (必須入力)	Secondary	質問の教育レベル。質問を受け付けた館が指定する。
キーワード		Q&A 記録を検索する際に使うためのキーワード。
リクエストの年月日		質問を転送した年月日。
主題分野	DA 1-995: Great Britain LB: Theory and practice of education PR: English literature	DA 1-995、LB、PR 等は LCC (米国議会図書館分類表) の分類コードである。
地理コード	e-uk: Great Britain	質問に関連した地理的要素。
リクエスト機関 ID	000000000000032	質問を受け付けた機関の ID 番号。
図書館職員 ID		質問を転送した図書館職員の ID 番号。現在は使用していない。
理由	なし	質問の理由。
質問の言語	英語	質問で使用された言語。
チェックされたソース		質問を転送した機関がすでにチェックしたソースの一覧。

http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/kb/kb_questionfields.html に説明あり。

(C) KB への登録項目：回答の登録項目

回答の登録項目については、質問に回答した館が入力する。

回答の登録項目	登録例	登録項目の意味
回答（必須入力）	省略	回答の内容。
回答機関名（必須入力）	Morris County Library	回答した機関の名称。
キーワード	elizabeth i, english renaissance, lesson plans, daily life, history	回答機関または編集者によって付加されたキーワード。
回答機関 ID	0000000000000013	回答した機関の ID 番号。
図書館職員 ID		回答した図書館職員の ID 番号。現在は使用していない。
チェックされた追加ソース		質問に回答する際にチェックされたソースの一覧。
知的所有権のステータス		現在は使用していない。
レビュー年月日		将来、当該 Q&A 記録をレビューすべき年月日。
回答の年月日	05/12/2001	回答した年月日。
フォーマット		情報のフォーマット。
回答の言語	英語	回答で使用された言語。
Q&A 記録のステータス	アクティブ	当該 Q&A 記録の編集が完了した(アクティブ)か否か(編集画面でのみ入力できる)

http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/kb/kb_answerfields.html に説明あり。

(D) 検索機能

- ・ キーワード検索機能

検索対象を「質問のみ」「回答のみ」「質問と回答の両方」の中から選択できる。

- ・ 絞込検索機能

上記キーワード検索機能に加え、「主題」「サブエリア」「教育レベル」「質問がなされた時期」の項目で検索対象を絞り込むことができる。

- ・ ブラウズ機能

未整理 KB やアクティブ KB の Q&A 記録を閲覧できる。閲覧に当たっては、「主題」「サブエリア」「質問の言語」「フォーマット」「地理コード」の項目で絞り込むことができる。

(8) その他

(A) 加盟館の利用者に必要な PC 環境

加盟館の利用者が QuestionPoint サービスを使うために必要な環境は、ネット接続とブラウザ(Netscape4.0 以上または Windows4.0 以上)と電子メールとされている。利用者は

これらの環境さえあれば、 質問の送付、 図書館職員とのチャット、 ユーザ調査に対する回答、 その他サービスへのアクセス、 回答の受け取りが可能である。利用者向けに、質問送付用のプラグインソフトも用意されている。

(B) 加盟館同士の交流の場

加盟館向けにメーリングリスト (QuestionPoint-L) のサービスを提供している。

また、オフラインミーティングとしては、米国図書館協会 (ALA) の年次コンファレンス(本年は 2003 年 1 月 24 日 ~ 27 日に開催)において、以下のセッションが行われている。

- ・ QuestionPoint: Integrating Collaborative and Digital Reference in a Real World
(QuestionPoint サービスの紹介)
- ・ QuestionPoint Users Meeting
(加盟館同士のミーティング)

(C) 加盟館への各種情報の流通方法と内容

QuestionPoint サイト内の <http://www.questionpoint.org/web/members/index.html> に「メンバーリソース」のページがあり、加盟館に各種の情報提供を行っている。

メンバーリソースページでは、加盟館向けに以下の情報が提供されている。

- ・メンバーガイドライン
- ・利用者やローカルコミュニティに QuestionPoint を宣伝する方法
- ・メンバー向け FAQ
- ・メーリングリスト (QuestionPoint-L) への登録
- ・スタートのためのガイダンス
- ・オンライントレーニングの案内
 - ・イニシャル・トレーニング (無料)
 - ・エンハンスド・コミュニケーション・トレーニング (無料 : エンハンスド・コミュニケーション・パッケージに申込んでいるのみ利用できる)
- ・実行チェックリストとワークシート
- ・プラグインソフト等のダウンロード
- ・利用者向け質問フォームのテンプレート
- ・利用者向けチャットフォームのテンプレート
- ・OCLC First Service (<http://www.oclc.org/firstsearch/>) へのリンク方法

また、加盟館向けに上記メーリングリスト (QuestionPoint-L) のサービスを提供している。

(参考文献)

- ・ QuestionPoint ホームページ <http://www.questionpoint.org/>

- ・浅見文絵「CDRS から発展型デジタルレファレンスサービスへーQuestionPoint の開始ー」(国立国会図書館編『カレントアウェアネス No.274 (2002 年 12 月)』 pp.2-3)
- ・ Abigail Grotke, Library of Congress, “Knowledge Base: Archiving Q&A” (2002 年 1 月の ALA Midwinter における発表資料)

2 Virtual Reference Desk (<http://www.vrd.org/>)

(1) 概要

Virtual Reference Desk (以下 VRD という) は、デジタルレファレンス・サービス (いわゆる AskA サービス²) の発展と、人間を介したインターネットベースの情報サービスの構築と運営を目的としたプロジェクトである。米国の教育省の予算で運営されている。

(2) サービスと活動

AskA サービスと利用者との結びつけ

- ・ コラボラティブ AskA サービス (VRD ネットワーク) :
複数の AskA サービスとボランティア専門家のネットワーク。利用者の質問に対し、最も適切な専門家が対応することを可能にする。下記参照のこと。
- ・ VRD ラーニングセンター :
K-12 (幼稚園から高校 3 年生まで) コミュニティのための Web サイト。カリキュラム関連の Web サイトや FAQ、過去の質問のアーカイブから成る。
- ・ AskA + Locator :
AskA サービスのディレクトリ。下記参照のこと。

サービス開発のサポート

- ・ インキュベーターソフトウェア :
AskA サービスのスタートアップ用のソフトウェアの提供。利用者向けのフロントエンドと、管理者・専門家向けの管理システムから成る。
- ・ インストラクションとサポート :
デジタルレファレンスサービスを提供するヘルプデスク業者、連邦政府機関、図書館、K-12 教育コミュニティ、その他の組織向けのコンサルティング・トレーニングサービスである。
- ・ 調査と開発 :
相互運用性の標準、メタデータ、その他デジタルレファレンスサービス関連の事柄についての調査と開発を行う。

コラボレーションと議論の促進

- ・ デジタルレファレンス・コンファレンス :
VRD プロジェクトでは、デジタルレファレンスに関するコンファレンスを企画運営している。VRD コンファレンスは 1999 年から毎年開催されており、2002 年 11 月 11 日—12 日にはシカゴで第 4 回目のコンファレンスが開催された。

² AskA (Ask-an-Expert) サービスとは、米国におけるインターネットベースの Q&A サービスであり、専門分野に応じていくつものサービスがある。全般的な質問を受け付けるサービスもある。利用者を特定分野の専門家に結びつけるものである。

- ・出版物：

VRD は、VRD コンファレンスの議事録、マニュアル、AskA ダイジェスト、新聞記事、白書など、デジタルレファレンスサービスのトピックに関する書籍や記事等を発行している。

- ・ AskA コンソーシアムの設立：

(3) VRD ネットワーク

VRD プロジェクトの特徴は、複数の AskA サービスをコーディネートすることで、コラボティブなデジタルレファレンスサービス (VRD ネットワーク) を提供していることである。同サービスは、各 AskA サービスの対象分野外の質問やオーバーフローした質問に対処することで、各 AskA のサポートをしている。

同ネットワークに参加する AskA サービスは、対象分野外の質問を受けた場合、その質問を VRD ネットワークに転送する。さらに、VRD ネットワークに参加する他の AskA サービスが質問に応えられない場合には、VRD の専門家(図書館職員のボランティアであり、質問に対し提案や回答で対応する) によって対応がなされる。VRD ネットワークは K-12 生徒や先生、両親等からの質問も受け付けている。受け付けている質問のタイプは、学習者のカリキュラムトピック、教育上の研究と実践に関係した質問である。

質問と回答の流れとしては、まず、メンバーの AskA サービスは転送された質問を一週間にどれくらい受け付けるかを VRD に対して申請する。メンバー AskA サービスは、その 2 倍の量の質問を VRD ネットワークに転送することができる。質問の転送はメールベースであり、aska@vrd.org に送信する。VRD は受け付けた質問を適切な他のメンバー AskA サービスにルーティングする。このとき、VRD は質問をした利用者に対して、質問が他の AskA サービスによって回答されるであろうことを通知する。転送された質問に対して、メンバーの AskA サービスは独自のフォーマットやポリシー、回答時間で回答してよい。転送先の AskA サービスで回答できなかった質問に対しては、VRD の専門家が 100% の対応を行う。

各サービスは回答の際に独自のフォーマットやポリシーを用いることもあって、VRD ネットワークの図書館職員のボランティアは、利用者からの質問に実際に対応する前に、集中トレーニング講座を受けている。

VRD ネットワークには、以下の 10 の AskA サービスが参加している。

- ・ AskA MAD Scientist
- ・ AskERIC
- ・ Ask a Space Scientist (NASA)
- ・ Eisenhower National Clearinghouse for Mathematics and Science Education
- ・ Environmental Protection Agency
- ・ Internet Public Library (1 . 3 節参照のこと)

- Library of Congress's American Memory
- Morris County Public Library (ニュージャージー州)
- National Museum of American Art
- ScienceLine (英国)

(4) AskA + Locator

AskA + Locator のページでは、「Arts」「Careers」「Foreign Language」「Educational Management」「General Education」「General Reference」「Health」「Language Arts/Linguistics」「Mathematics」「Philosophy」「Physical Education」「Science」「Social Studies」「Vocational Education」という 14 の主題分野に分類されており、それぞれの分野について質問を受け付けている AskA サービスの紹介(主題分野、教育レベル、対象者、概要、回答ポリシー、キーワード、使用言語等が規定フォーマットで紹介されている) とリンクが提供されている。

VRD 自身が利用者からの質問に答えることはなく、これらのサービスへのリンクを提供しているのみである。

(5) AskA コンソーシアム

VRD は AskA コンソーシアムの事務局を勤めている。AskA コンソーシアムの目的は、以下の通りである。

「インターネットのモデルとは、コラボレーションや協力のモデルである。VRD を単一のサイトまたは単一のサービスとして構築することは難しく、非生産的であり、既存の他のインターネットサービスによって既になされた素晴らしい仕事を看過してしまう可能性がある。この理由により、VRD プロジェクトは AskA コンソーシアムを形成することを支援する。このコンソーシアムは、以下の 2 つの機能を果たすものとする。

メンバーに対してリソース(コンピュータ・インフラ、資金、知識) を提供する協力ネットワークの機能。他の AskA サービスと協力することは、個別にサービスを提供するよりもメリットがある。さらに、VRD に参加することで、AskA サービスは自分たちの仕事をサポートしてくれる組織にアクセスすることができる。

VRD を先導する機能。K-12 コミュニティに対して高品質なレファレンスサービスを組織するためには、多くの仕事が必要で、多くの問題が解決されなければならない。AskA コンソーシアムのメンバーは、VRD の方針を決め、先導する役目にある。」

AskA コンソーシアムのメンバーは以下の通り。

- Ask Dr. Universe, Washington State University
- AskERIC, Educational Resources Information Center
- Ask Joan of Art, National Museum of American Art, Smithsonian Institution
- Ask a Librarian, Florida International University Libraries

- Ask Shamu, Sea World/Busch Gardens
- Eisenhower National Clearinghouse for Mathematics and Science Education, U.S. Department of Education
- Internet Public Library, University of Michigan School of Information
- Kentucky Center for School Safety, Eastern Kentucky University
- MAD Scientist Network, Washington University Medical School
- National Digital Library Program, Library of Congress
- NASA Quest, NASA
- National Information Center for Children and Youth with Disabilities (NICHY)
- The Math Forum, Swarthmore College
- Urban Studies Laboratory, Unicamp, Brazil

3 Internet Public Library (<http://www.ipl.org>)

(1) 概要

インターネット上の初めての公共図書館である。米国ミシガン大学の School of Information & Library Studies が運営する教育イニシアティブであり、1995 年 3 月から開始されている。Bell & Howell Information and Learning が資金援助している。

Internet Public Library (以下 IPL という) の Web サイトには、2000 年時点で 150 万人 / 月の訪問者を集めている。

(2) 沿革

IPL はミシガン大学 School of Information & Library Studies の 1995 年冬学期の卒業セミナーにおいて立ち上げられた。立ち上げに当たってのアイデアは 2 つあり、 ネットワーク環境における図書館や図書館職員の相互接続に関する調査を行うことと、 インターネット公共図書館という名のものを設計・設立することによって上記の問題について多くの知見を得ることであった。1995 年 1 月 5 日に作業が開始され、同年の 3 月 17 日に IPL はオープンした。

現在では、IPL は持続的な団体となっており、少数の常勤スタッフも割り当てられている。また、学生などがいくつかのプロジェクトのために働いている。IPL の活動を通じて、学生や図書館職員が、図書館職員の職務とインターネットについて学習するための場を提供している。

IPL の現在のサービスは、IPL に従事してきた関係者の興味の結果であり、これらの関係者の興味・スキル・専門性が反映されたものである。IPL のスタッフは沢山のアイデアを持っていたが、限られた時間とリソースの中で選択されたのが現在のサービス形態である。

(3) ミッション

IPL は大きく分けて、 図書館学の学生や図書館職員を訓練するための教育イニシアティブとしてのミッションと、 公共図書館サービスとしてのミッションの 2 つをもっている。

“Internet Public Library Mission Statement”によれば、IPL のミッションは以下のとおりである。

- ・奉仕：インターネット利用者に図書館サービスを提供する。情報の発見・評価・選択・組織化・記述・作成や、利用者に対する直接的サポートを含む。
- ・教育：試行錯誤しながら、情報専門家や学生の電子環境における業務を訓練していく。
- ・構築：インターネットを通じた図書館サービス（デジタルレファレンスや蔵書管理を含む）を提供するための技術とベストプラクティスを開発する。
- ・学習：IPL のサービスを改善し、電子図書館と図書館職員の職務に関する知識を増大させることを目的として調査を実施する。
- ・シェア：IPL のサービスの普及促進を行う。関連する標準を作成・普及促進するための取

組みに参加する。技術とプラクティスを普及させる。同様な目標を追求している組織との関係性を構築する。これらの活動におけるリーダーシップを提供する。

- ・成長：IPL の組織とサービスの長期的な持続性と成長のためのモデルと計画を開発する。

IPL は既存の公共図書館に置き換わることは目指しておらず、高品質な図書館サービスとインターネットリソースへのアクセスを提供することで、既存の公共図書館をサポートし補完することを目標としている。

IPL の”Statement of Principles”では、IPL メンバーは公衆に対して以下のことを確約している。

- ・利用者に対して可能な限り高品質のサービスを提供する。
- ・アクセスの均質性や知的自由へのコミットメントを含む、高水準のプロフェッショナルリズムを維持する。
- ・合理的な制約内で、創造性と独創性を持って仕事を行うように努める。
- ・IPL の開発と業務において世界中の人々に関与してもらったり、世界中から認知されアクセスしてもらうことによって、業務の範囲を世界的なスケールに拡大するように努める。

(4) サービス

Web 上の文献ディレクトリの提供

Web 上で各情報源へのリンクを提供しており、大項目（例えば Arts & Humanities）、中項目（例えば Philosophy）、小項目（例えば Western Philosophy）、詳細項目（例えば Greek Philosophy）に分類され、それぞれの項目ごとに 1 ～ 数十程度の Web サイト（情報源）が紹介されている。

リソースセンター

「年鑑（Almanacs）」「辞書（Dictionaries）」「百科事典（Encyclopedias）」など、各種の Web リソースへのリンク集を提供している。

デジタルレファレンスサービスの提供

図書館学校の学生やボランティアの図書館職員により、ボランティアベースのレファレンスサービスが提供されている。利用者からの質問に対して、ネット上の情報や印刷物の所在を回答するサービスである。

ただし、ボランティアサービスであるため、あまり長い調査期間は取れない、すべての質問に対して回答するリソースがない、2 日以内の回答は保証できないと、但し書きがされている。

利用者は Web 上のフォームを通じて質問を行うが、入力項目は以下のとおりである。

- (1)利用者の氏名、電子メールアドレス、所在地

- (2)回答期限
- (3)質問の主題分野
- (4)質問内容
- (5)情報の利用目的
- (6)回答の形式
- (7)すでに調査した文献

IPL のスタッフは 1 日 1 回、新規に送られてきた質問をレビューし、質問者に対して質問のステータス（受け付けたか、却下したか）について通知する。受け付けた場合、質問者には可能な限り早く回答が返信されるが、平均の回答期間は約 3 日である。1 週間程度かかる場合もある。リソースが限られているため、質問者が 3 日以内の回答を求めている場合はサポートせず、他の方法で探すことを推薦している。

回答すべき質問が溜まっている場合は、新しい質問に対して「定数オーバー」であることを告げるメールが返信されることがある。また、医学や法律など、IPL のスタッフが持たないリソースが必要だと判断された場合は、質問は却下されることがある。あるいは、IPL のスタッフが他のレファレンスサービス（IPL は VRD と提携している）に質問を転送する場合もある。この場合、質問者には質問が他のサービスに引き継がれたことが通知される。また、当該サービスは質問者のプライバシーを引き続き保護することとなる。

読書室（オンライン書籍のカatalogの提供）

2 万冊以上の無料のオンライン書籍（書籍、雑誌、新聞）へのリンクを提供している。

キッズ向け / ティーン向け Web ページのディレクトリの提供

検索ツールの提供

以下の 5 種類の検索ツールを提供している。

- Frequently Asked Reference Questions
利用者からの質問（レファレンス）に対する回答集。50 強のレファレンス事例を含む。
- Pathfinders
利用者がオンラインや地元の図書館で特定のトピックについて調査を始める時の手助けとなるような、IPL スタッフによるガイドライン。「芸術と人文（Art and Humanities）」のように各主題分野ごとに、情報収集を始めるに当たってのガイダンスが提供されている。
- Search this Site
IPL のサイト内を検索するツール。
- Web Searching
Google や Yahoo!、AltaVista など各種検索エンジンの案内。

- Ask a Question

上述のデジタルレファレンスサービス。