



## レファレンス協同データベース事業

寺尾 隆

### I. はじめに

近畿大学中央図書館では、2002年4月に図書館サービスの中心である閲覧サービス部門が、外部の人材派遣会社へ業務委託された。その際、レファレンスを人材育成の一環として位置付け、業務委託スタッフ（以下、スタッフ）と正規職員（以下、職員）が同じカウンターに入り、コラボレーションによるレファレンスサービスを行うことになった。

委託当初から、スタッフは自発的にレファレンス記録の作成・保存を行ってきた。最初はメモ程度のものだったが、後には、記録フォームを作成し記入するようになっていった。ローテーションで勤務するスタッフの引き継ぎの必要性からスタートしたのだが、人にわかりやすく伝えるようにレファレンス記録をまとめること自体が良い研修になっている。

職員とスタッフが日常的に同じカウンターに入り、共にレファレンスサービスを行うことにより、調査中に新たに発見したウェブサイトや調査結果に至ったプロセス、ノウハウなどさまざまな情報を共有し合うことができる。日々、レファレンスを通じて苦楽を共にする中で信頼関係が生まれ、“利用者のために”という共通認識が醸成されてきた。これらからコラボレーションによるレファレンスには、職員、スタッフ相互にメリットがあることがわかる。つまり情報を共有化し、切磋琢磨して互いの能力を伸ばすことができる。また、職員にとっては利用者との直接的な接点が維持でき、利用者のニ-

ズ、現場での状況把握ができるのである。そして、レファレンス協同データベース事業への参加がさらに大きな力となっていった。

### II. レファレンス協同データベース事業

レファレンス協同データベース事業は、全国の公共図書館、大学図書館、専門図書館などが館種の垣根を越え、共に取り組んでいるプロジェクトである。同事業は、2002年に実験事業としてスタートし、2004年4月にデータ登録を開始し、参加館にデータベースを公開した。2005年4月に本格事業となり、同年12月には一般公開を開始している。

レファレンス協同データベースは、下記4種類の登録データから構成されている。

1. レファレンス事例
2. 調べ方マニュアル
3. 特別コレクション
4. 参加館プロフィール

登録データの公開レベルは、“自館のみ参照”、“参加館公開”、“一般公開”があり、登録館が自由に選択・変更することができる。まずは、“自館のみ参照”で登録しておき、内容をブラッシュアップすることによって、後から“参加館公開”、“一般公開”へ変更することも可能である。

レファレンス協同データベースには、次のような潜在的な機能があると考えられる。

1. ローカルデータベース
2. エキスパートシステム
3. 研修システム
4. 教育システム
5. シミュレーションシステム

### Ⅲ. 近畿大学中央図書館の取り組み

当館は、2005年1月からレファレンス協同データベース事業に参加した。日々スタッフと共に取り組んできたレファレンス事例の登録を少しずつ続け、現在に至っている。登録に当たっては、次のような事例を選択し、すべて一般公開レベルでウェブフォームによりオンライン登録をしている。

1. リピートした・リピートが予想される事例
2. 難航した事例
3. 情報を共有すべき事例
4. 研修・教育用教材として使える事例
5. 情報を求めたい事例

なお、レファレンス協同データベース事業事務局からデータ作成支援ツールとしてデータ作成ワークシート、登録アプリケーションなども提供されており、自館でのデータ管理やデータの一括登録も可能になっている。2009年1月現在、当館は登録件数、被参照件数（アクセス数）共に大学図書館の中で最も多い数値を達成している。

本学の医学部は別キャンパス（大阪狭山市）にあるが、本部キャンパス（東大阪市）にある当館（中央図書館）においても医学関係のレファレンス依頼がある。次のような事例をレファレンス協同データベースに登録している。

1. 医療でのヒヤリ・ハット事例を調べたい。  
<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000046544>
2. 医療用医薬品の情報を調べたい。  
<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000046247>
3. 闘病記を探したい。  
<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000050341>

他館からコメントをいただいた事例も多く登録している。

また、スタッフにはレファレンス協同データベースを利用したセルフラーニングを提案している。

レベル1 自館解決済み事例

レベル2 他館解決済み事例

レベル3 他館未解決事例

上記のレベルを設定し、レベル1、2に関しては回答を見ずに取り組むよう、レベル3に関しては回答を熟読してから取り組むように勧めている。スタッフは、レベル3の他館未解決事例に熱心に取り組んでおり、難しいがこれも大変良い研修になっている。

レファレンス協同データベースには、他館の登録データにコメントできる機能があり（図1）、コメントが書き込まれるとあらかじめ登録しておいた電子メール宛に通知することもできる（アラート機能）。

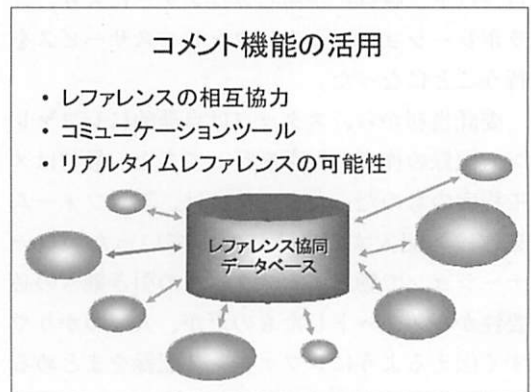


図1

このコメント機能を使って、当館での調査結果を情報提供する場合もある。また逆に他館から当館の登録データに対して情報をいただくこともある。日本の図書館界においても、公共図書館、専門図書館、大学図書館という館種を越えた“レファレンスの相互協力”という新たな段階に入ったのだと実感している。

レファレンス協同データベースの“調べ方マニュアル”は、特定のテーマに関する情報源や探索方法に関するマニュアルで、パスファインダー（Pathfinder）と同種のものである。利用者に対するだけでなく、レファレンスのスタッフマニュアルとしても活用できる。

当館では2006年9月から作成・登録を始めた。

作成にあたっては、過去の事例や文献、データベース、ウェブサイトなどを改めて確認し、まとめる必要があるため、作成自体が大変良い研修ともなっている。今後も研修としての“調べ方マニュアル”作成を続けていきたいと考えている。

多くの図書館でも、利用者向けにパスファインダーを作成している。各図書館は蔵書構成、利用可能なデータベースなど自館の状況に応じ、カスタマイズされたパスファインダーを作成する必要がある。これらを“調べ方マニュアル”に登録することによってデータベース化されれば、より他館のものと比較し、参考にするという相互作用を生むことが考えられる。新たな文献、ウェブサイトやノウハウの発見などにより、内容が洗練されていくことも十分期待される。

さらに、レファレンス協同データベース事業の担当者研修会などで行われているような同データベースの登録機能、コメント機能などさまざまな機能を活用した実践的な研修、ネットワークを介した遠隔研修も考えられるであろう。

レファレンス協同データベースは、図2に示すようなレファレンスに必要な力を助け合えるものであると考えている。参加館同士が自館の蔵書を使い、コメント機能により情報提供することによって、各館の蔵書構成を互いに補完し合うことができる。さらに一次資料のデジタル化が進められ、デジタルアーカイブや機関リポジトリが構築されている。その恩恵によって、自館に所蔵のない貴重な資料をネットワーク上で調査できる環境が次第に整ってきている。レファレンス協同データベースに登録されている各館の“特別コレクション”のデジタル化がさらに進み、それらの情報を共有することができれば、すばらしい効果が期待できるであろう。

また、レファレンス協同データベースには統計機能があり、統計データを活用し、例えば被参照件数をランキング形式で表示するなどして広報活動に利用することもできる。今後もアイデア次第でさまざまな活用の可能性が考えられる。

一般公開で登録されたデータは、Googleなどの検索エンジンによる検索にヒットするようになってきている。“レファレンスサービスとは何か”を多くの一般の人々に知ってもらう早道は、ウィキペディア (Wikipedia) が証明しているように、ネットワークを介してレファレンスの実例を示すことではないかと思う。ネットワーク上での情報発信という点からも、レファレンス協同データベース事業は、これから大きな効果が期待されるだろう。

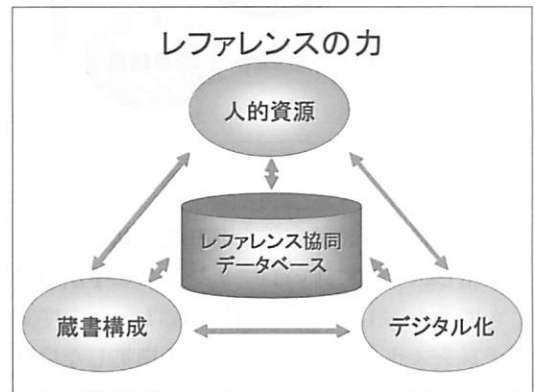


図2

#### IV. おわりに

自館でレファレンスデータベースを構築し、維持・管理をしていくには多くの困難や負担を伴う。レファレンス協同データベースには、そのインフラがすでに用意されており、その運用に対するコストも不要である。そして自館の状況に合った参加の方法が選択できることも大きなメリットであろう。

患者のためのインフォームド・コンセント、そして高齢社会に向かい、医療情報はますます重要になっていく。病院図書館の果たす役割も大きなものとなるに違いない。

業務委託開始から約7年が経過した。振り返ってみて思うことは“レファレンスが人を育てる”ということである。多様なレファレンスに取り組むことによって、スタッフは着実に力を伸ばしていった。そして、図3のように利用

者と図書館員との間にも“レファレンスが人を育てる”循環構造が生まれていると考えられる。さらにレファレンス協同データベースが、その大きな推進力となっていた。

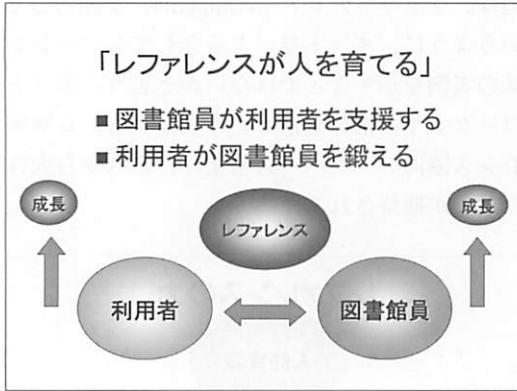


図3

IT革命により、図書館を取り巻く状況も大きく変化し、それに伴いレファレンスの手法の多くも変化し続けている。私たちは、今一度レファレンスサービスを見直し、再構築しなければならない時期に来ているのではないだろうか。病院図書館のほとんどが1人体制で運営され、その厳しい状況の中で努力されていることを知った。ネットワークを活用し、図書館員の力を結集させることにより図4に示すように、レファレンスが各図書館のコア・コンピタンス<sup>※</sup>となることを、そして、レファレンスが図書館界全体のコア・コンピタンスとなることを願っている。

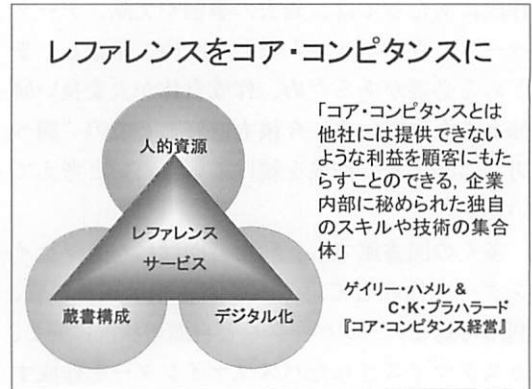


図4

### 参考文献

- 1) 国立国会図書館. レファレンス協同データベース事業. [引用 2009-01-10]. <http://crd.ndl.go.jp/jp/library/>
- 2) 国立国会図書館. レファレンス協同データベース (一般公開). [引用 2009-01-10]. <http://crd.ndl.go.jp/jp/public/>
- 3) 寺尾隆: 業務委託スタッフとのコラボレーション. 図書館雑誌. 2006 ; 100(6) : 380-1.
- 4) 依田紀久: レファレンス協同データベース事業に見るデジタルレファレンスサービス. 情報の科学と技術. 2006 ; 56(3) : 90-5.
- 5) 宮川陽子: レファレンス協同データベースへの招待状. 図書館. 2007 ; 58(5) : 284-8.
- 6) 山室真知子: 病院図書室サービスへの期待. 看護と情報. 2007 ; 14 : 62-4.
- 7) レファレンス協同データベース事業のこれから—システム提供開始から5年目を迎えるにあたって—. 国立国会図書館月報. 2008 ; 563 : 17-27.
- 8) 大貫朋恵: インターネットでレファレンス—レファレンス協同データベース事業—. 専門図書館. 2008 ; 232 : 84-7.

※ : 「他社には提供できないような利益を顧客にもたらすことのできる、企業内部に秘められた独自のスキルや技術の集合体」 (ゲイリー・ハメル&C.K.プラハラード『コア・コンピタンス経営』)