

日米のデジタルレファレンスサービスの動向

大庭一郎

はじめに

レファレンスサービスとは、情報や資料を求めている利用者に対して、図書館員によって提供される人的援助である。従来のレファレンスサービスでは、利用者からの質問が手紙、電話、FAXで寄せられることもあったが、一般的には、利用者が来館して図書館員に直接質問することが中心であった。しかし、1990年代以降のインターネットの普及にともなって、利用者は来館せずにインターネット経由で図書館員にレファレンス質問ができるようになってきた。このような新しいサービス形態は、デジタルレファレンスサービスと呼ばれている。

デジタルレファレンスサービスとは何か

デジタルレファレンスサービス (digital reference service) は、何らかの情報や資料を求めている図書館利用者に対して、図書館員がインターネットを介しながら、インターネット関連のコンピュータ技術を活用したうえで、情報や資料を提供・提示して援助することである。従来のレファレンスサービスと比較した場合、デジタルレファレンスサービスの特性としては、①利用者 と 図書館員 と の 相互作用 が 非同期的 で 間接的 である こと、②サービスの時間と場所が限定されないこと、が挙げられる。デジタルレファレンスサービスの方式には、電子メールやWebフォームを活用した質問回答サービス (電子メールレファレンス (E-mail reference)) や、チャット (インターネットを用いてリアルタイムにメッセージをやりとりすること) による質問回答サービス (チャットレファレンス

(chat reference)) がある¹⁾。チャットレファレンスは、ライブ・バーチャル・レファレンスサービス (live virtual reference service) と呼ばれることもあり、米国ではチャットレファレンス²⁾やバーチャル・レファレンス³⁾の専門書も刊行されている。

米国のデジタルレファレンスサービス

米国では、インターネットの普及を受けて、1990年代初頭から、デジタルレファレンスサービスに関する動向が図書館情報学の専門雑誌で論じられるようになってきた。一方、日本では、国立国会図書館編の『カレントアウェアネス』誌上で、米国のデジタルレファレンスサービスの動向が2001年から複数回紹介されている⁴⁾⁵⁾⁶⁾。

米国のデジタルレファレンスサービスの発展状況は、米国研究図書館協会 (Association of Research Libraries: ARL) に加盟している大学図書館を対象として、1991年から2001年にかけて3年おきに実施されているテノピア (Carol Tenopir) らの実態調査から概要を知ることができる。2000年から2001年の調査によれば、電子メールレファレンスは回答館の99%が実施している。さらに、チャット等を用いたリアルタイムのオンラインレファレンスについては、回答館の29% (20館) が実施していた。ARLには、現在、米国とカナダの121の大学図書館が加盟しており、その中の110館は学術研究図書館である⁷⁾。ARL加盟館は大規模大学の学術図書館が中心であるが、これらの図書館では、電子メールレファレンスが普通のサービスとして十分に定着していると考えられる。

2004年に、杉江典子氏は、米国のデジタルレ

ファレンスサービスの最新動向を文献レビューしたうえで、①個別の事例紹介にとどまる文献が多いこと、②サービスのあり方の変化が激しく全体像が把握しづらいこと、③公共図書館や小規模な図書館の状況が把握しづらいこと、を指摘している⁸⁾。そこで、本稿では、カリフォルニア州の公共図書館におけるデジタルレファレンスサービスについて紹介する。サンフランシスコ(人口79万人)やロサンゼルス(人口380万人)のような大規模な公共図書館では、自館のWebページを通じて、電子メールレファレンスを提供している。サンフランシスコ公共図書館の「Ask a Question」⁹⁾では24時間以内の回答、ロサンゼルス公共図書館の「Ask a Librarian」¹⁰⁾では36時間から48時間以内に回答することを表明している。サンタモニカ(人口8万6000人)のような公共図書館においても電子メールレファレンスは受け付けている¹¹⁾。

日本のデジタルレファレンスサービス

日本のデジタルレファレンスサービスについては、2003年に『大学の図書館』誌上で特集が組まれている¹²⁾。また、このデジタルレファレンスについては、実践女子大学図書館の伊藤民雄氏が記事を執筆している^{13) 14)}。

日本のデジタルレファレンスサービスの実施館については、伊藤民雄氏が実践女子大学図書館のWebページ上に一覧をまとめている(随時更新)。この調査によれば、2005年1月6日現在、電子メール等によるデジタルレファレンスサービスの実施館は、都道府県立図書館34館、市町村立図書館30館、大学図書館13館である¹⁵⁾。

レファレンス事例集は、各図書館のレファレンスサービスの回答結果を蓄積・公開したものであり、従来は小冊子や定期刊行物の形態でまとめられてきたが、近年、図書館のWebページ上で公開されるようになってきた¹⁶⁾。レファレンス事例集のデータベース化は、デジタルレファレンスサービスの基礎として、過去のレファレンス回答事例を有効利用するうえで重要である。九州地区大学図書館協議会の「レファレンス事例DBシステム」¹⁷⁾は有名であるが、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース実験事業」¹⁸⁾の成果

が公開されることが期待される。

おわりに

米国の図書館では、伝統的な来館型のレファレンスサービスが十分定着しており、その基盤の上でデジタルレファレンスサービスが発展している。日本の図書館では、伝統的な来館型のレファレンスサービスの広報と利用者層の拡大に努めながら、デジタルレファレンスサービスにも積極的に取り組んでいくことが必要であろう。

注・引用文献

- 1) 斎藤泰則「デジタルレファレンスサービスの特性と展開」『カレントアウェアネス』275, 2003.3, p.10-13. 参照は, p.10-11.
- 2) Ronan, Jana Smith. *Chat Reference: a Guide to Live Virtual Reference Services*. Westport, Conn., Libraries Unlimited, 2003, xiii, 225p.
- 3) Hirko, Buff; Ross, Mary Bucher. *Virtual Reference Training: the Complete Guide to Providing Anytime, Anywhere Answers*. Chicago, American Library Association, 2004, v.160p.
- 4) 田村俊作「デジタルレファレンスサービスの動向」『カレントアウェアネス』267, 2001.11, p.9-12.
- 5) 前掲1)
- 6) 杉江典子「米国におけるデジタルレファレンスサービスの動向」『カレントアウェアネス』281, 2004.9, p.12-15.
- 7) Tenopir, Carol; Ennis, Lisa. "A decade of digital reference: 1991-2001," *Reference & User Services Quarterly*. 41(3), Spring 2002, p.264-273. 参照は, p.264-266, 271-272.
- 8) 前掲6) p.14.
- 9) <http://www.sfpl.org/sfplonline/askQuestion.htm>
- 10) <http://www.lapl.org/forms/infonow.html>
- 11) http://www.smpl.org/forms/email_reference.htm
- 12) 「特集: デジタル・レファレンス」『大学の図書館』22(9), 2003.9, p.154-168.
- 13) 伊藤民雄「日本のデジタル・レファレンス・サービスの現状」『大学の図書館』22(9), 2003.9, p.154-156.
- 14) 伊藤民雄「インターネットで文献探索+デジタル・レファレンスの現状」『館灯』42, 2004.3, p.1-12.
- 15) <http://www.jissen.ac.jp/library/frame/digiref.htm>
- 16) 大庭一郎「第7章 各種情報源の特徴と利用法」『情報サービス概説 改訂』渋谷嘉彦編 樹村房, 2004.3, p.136-157. 参照は, p.155.
- 17) <http://web.lib.kumamoto-u.ac.jp/ref/edu/>
- 18) <http://www.ndl.go.jp/jp/library/collabo-ref.html>

(URL最終確認: 2005年1月6日)

(おおば いちろう)

筑波大学大学院図書館情報メディア研究科

[NDC9: 015.2

BSH: 1.レファレンス ワーク 2.インターネット]