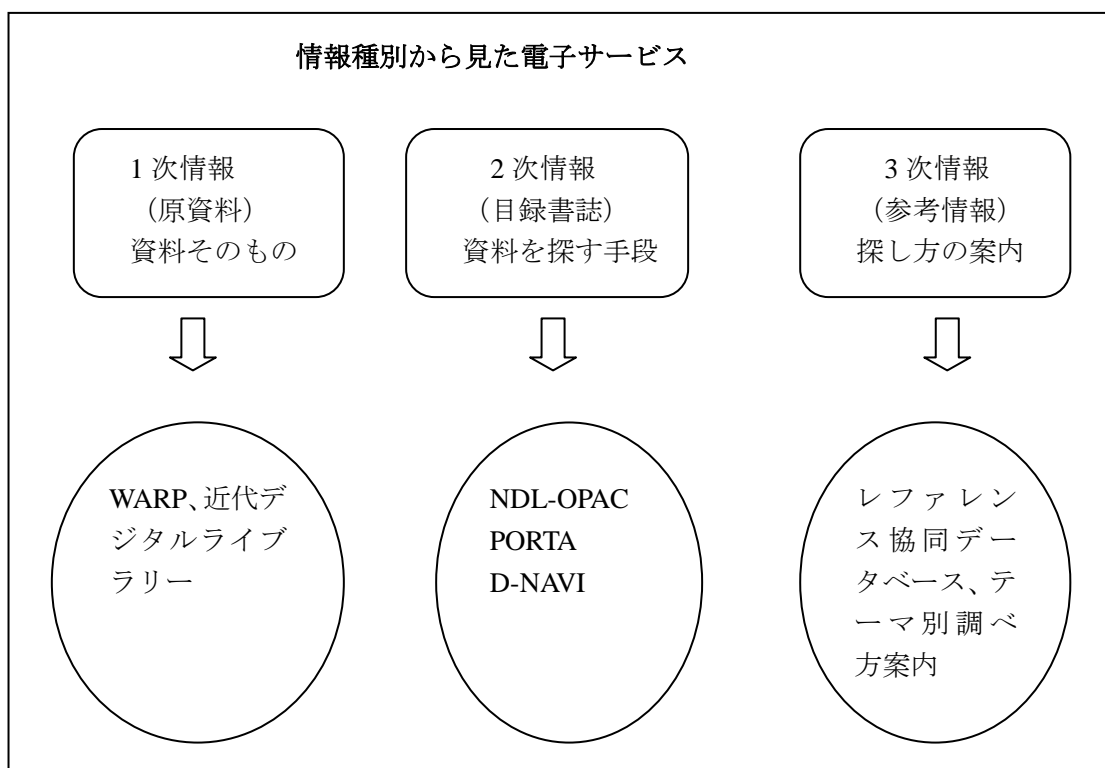


## 2、電子図書館におけるレファレンスサービス

レファレンスサービス (reference service) <sup>1</sup>は、図書館の所蔵した情報・資料を利用する人と図書館員との間に生まれた問答形式のサービスであり、図書館利用者の求めによって図書館員がかみ合う解答を提供し、あるいはその解答のために準備・作成するように、その求めの解決に助けとなる作業であると言われる。従来図書館における問い合わせ作業の特徴は自分が備えた有限な資源環境と条件の下では、有限な区域におけるユーザーに向けて有限なサービスを提供することである。情報に対する切望度合いなどが増加するとともに、そんなサービスは足りなくなる。すなわちユーザーは有効な、権威のある資料を早めに獲得できるような望みを遥かに満足させられない。今、電子図書館のレファレンスサービスという概念は電子図書館のと同じようなことであり、新たに導入されるものである。簡単に言えば、それはネットワーク上で電子図書館の従業者とユーザーの間での問い合わせ作業を行うものである。それに、そのレファレンスサービスは一種の各面でのユーザーによる主体的なサービス方式である。情報種別から見た電子サービスは主に、三種類に分けて、其のうち、レファレンスサービスが含まれる<sup>2</sup>。以下の図1のように明示する。

図1



出典：『国立国会図書館におけるデジタル情報の収集・保存・提供の取り組み』より作成した。

以上のように情報種別から見ても、レファレンスサービスは参考情報面で活用されるこ

とであり、ユーザーにとって別に協同したデータベース、目的やテーマによる必要な情報を調べることで案内役をし、便利な条件を提供する。それで、ユーザーはインターネット上で図書館員との諮詢や問い合わせを通じて情報資料が提供され、気軽に問題解決の鍵を得る。逆に、レファレンスサービスが行われていなければ、実際に資料が所蔵されても、ユーザーが探し出せなく、または短時間を経て答えを得られないので、有効的に利用できなく、資料が活用されない。

世界では、多くの先進国の情報提供の機関、特に電子図書館において、次々とネットワーク上のレファレンス業務を展開し、また、専門家や特別テーマの問答サービスを設立し、著しい成果を取得した。例えば、日本において従来の図書館は資料提供を重視してきたが、レファレンスサービスで、時間・空間等の条件制限というような不十分点が依然として存在するので、資料の提供が十分に行われていない。更に、レファレンスデスクの場所が知るユーザーは少ないので、その利用率が低い<sup>3</sup>。現在、そのようなサービス欠点が改善される。国立国会図書館を例にしては、電子図書館サービスを中心として本格的な遠隔サービスを始めてから、その有効性が高く評価される。それに、2002年10月、その関西館も電子図書館サービスを本格的に始めた。物理的、人間的な容量限度、サービスの時間帯というような一部問題はだんだんに解決されている。昔のいろいろな困難であった書籍がインターネット上に公開されたのは、NDL-OPAC という形で、地域の限界を越えて所蔵の有無、利用の可否がわかるようになり、インターネット経由で申し込みができるようになった。そして、ユーザーは必要な資料を所蔵した図書館に行かなくても、直接に利用できるようになった<sup>4</sup>。したがって、電子図書館を構築する時に、情報サービス面でそのレファレンスサービスが顕著に位置づけられる。

電子図書館はデジタルレファレンスシステムを通じて、ネットワーク経由で読者に地域、時間のような限度がない情報レファレンスサービスを提供する。現在、対話という特質があるネットワークツールは、E-mail、BBS フォーラム、ICQ、チャットルーム (IRC)、記録メディア (DVC) などが主にある。それらのようなツールによっても電子図書館の情報レファレンスサービスの方式が極めて改良されてきた。

もちろん、電子図書館のバーチャルレファレンスシステムは単一的に運行すれば、やはり今の情報レファレンスの需要を完全に満足させられなく、不十分である。それによって、近年、多くの国家では、いくつかの図書館を連携し、協力した運行モデルが出現されてきた。すなわち、図書館のバーチャルレファレンスを連携・協力してから、ユーザーに比較的な十分の情報レファレンスサービスを提供し得る。協同化のレファレンスサービス CDRS (Collaborative Digital Reference Service) は、世界での最大規模、成功したシステムであり、その最終の目的が世界各地の図書館の参与と開発を通じて、デジタル資源と知恵資源を共に享有することを実現する。中国では、この面に関する研究も強化していて、大学の教育分野での連携したバーチャルレファレンスシステムを構築するために、上海交通大学、北京大学、清華大学などが CALIS (China Academic Library & Information System) を協同して開発した。それに、実際運行が始まった。その目標は各大学の生徒、教師、研究者などに上質のサービスを提供できる<sup>5</sup>。

ネットワークが提供したサービスは時間・空間を越えることである。世界各地のユーザーはネットワークにさえつながれば、いつでも、どこでもそのサービスを享受できる。それでは、ある作品はひとたびネットワークに登録すれば、またたく間にグローバル化の範囲で訪問される、またはダウンロードされる可能性がある。そのように、著作権侵害の事件が発生しやすくなる。また、著作者によっても自分の合法的な権益を侵害する人を一般的に探されない。そのゆえに、その著作権事件は絶え間なく生まれてしまい、各国政府は

ネットワークという環境下での知的財産権保護、特に著作権保護に対して高度の重視をする。中国は2001年、国際著作権保護の発展の成り行きに応じるために、「著作権法」を修訂し、2006年「情報ネットワークの放送権保護条例」を公布し、実施した。しかし、その法律制度は公益性を備える電子図書館のために作成され、より大きな空間を勝ち取りえないし、経営性の大学電子図書館は制限を受けてユーザーにとってさらに高いレベルのサービスが獲得できない。

今、新著作権法で、情報ネットワークを通じて公衆に伝送した著作作品が未許可であれば、その行為が権利を侵害することを定める。しかし、電子図書館におけるオンラインのサービスを提供する方式は主に、ネットワークを通じて地域を越えてユーザーにデジタル化の著作作品、資料などを提供し、またユーザー自分が決めた時間・場所において求めるデジタル化資料などを取得できることである。それらは電子図書館と従来図書館との最大区別であり、最大優勢である。やはりその法規は万全の措置ではなく、欠点がある。なお、大学の電子図書館に対しては、著作者の許可、許諾を獲得しなければ、その著作権を伝送することが権利を侵害する行為だと見なされ、あるサービス機能も実現しにくいので、情報文化の伝送やコミュニケーションにも不利である。

参考文献：

1、レファレンスサービスの定義。

<http://ja.wikipedia.org/wiki/%E3%83%AC%E3%83%95%E3%82%A1%E3%83%AC%E3%83%B3%E3%82%B9%E3%82%B5%E3%83%BC%E3%83%93%E3%82%B9> 2011.12.03 閲覧した。

<http://web.keio.jp/~uedas/sotsuron/sato03.pdf> 2012.1.17 閲覧した。

レファレンスサービス（reference service）とは、図書館利用者が学習・研究・調査を目的として必要な情報・資料などを求めた際に、図書館員が情報そのものあるいはそのために必要とされる資料を検索・提供・回答することによってこれを助ける業務である。また、需要の多い質問に対して予め、書誌・索引などの必要な資料を準備・作成する作業もこれに付随した作業である。

2、田中 久徳『国立国会図書館におけるデジタル情報の収集・保存・提供の取り組み』平成20年4月

3、文部科学省「これからの図書館サービスのあり方」

[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/giron/05080301/001/003.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/giron/05080301/001/003.htm) 2011.12.05 閲覧した。

4、植月 献二『デジタル時代における図書館の変革』「デジタルアーカイブ構築に向けた国立国会図書館の取り組み」2006年 p.65－p.67 よりまとめた。

5、イン玉霞、『複合図書館情報レファレンスサービスを語る』2003.5 p.34－p.35 よりまとめた。