

メディアの多様化に対応したレファレンスに向けて - 2000年度関西四大学図書館職員研修会報告 -

渡部 修 坂本 翼

1 はじめに

近年メディアの多様化という流れを受けて、学術情報も多種多様な媒体で提供されている。

学術雑誌の中には、いわゆる印刷媒体だけでなく、CD-ROM、DVDなどのパッケージ系メディアやオンラインデータベース、インターネットなどの通信ネットワーク系メディアで提供されているものもある。

こうしたメディアの多様化に対して、図書館とりわけレファレンスサービスはどのように対応していくべきなのか、また、利用者サービスとしてどのように展開していくべきなのか、大きな課題であると考えている。

今回、「メディアの多様化に対応したレファレンス」というテーマで、平成12年11月10日(金)に開催された関西四大学図書館職員研修会に参加し発表したので報告したい。

2 メディアの多様化への対応 - 関西大学の場合

私たちレファレンス担当者が日頃使っているレファレンス資料も、このメディアの多様化の影響を強く受けているものの一つである。

中でも、通信ネットワーク系のレファレンスツールは、その優れた検索性能や情報の即時性から、今や情報検索の場面では無くてはならないほど重要なものになっている。

関西大学図書館(以下、「本館」という。)では、平成10年度にビジョン7項目(文末参照)を策定し、その1つの柱として「図書館ホームページ上で可能な限りの情報サービスを展開し、図書館電子カウンターの役割を持たせる」という方向性のもと、こうしたメディアの多様化に対応してきた。

具体的には、3つのコンセプト 学術情報提供サービス機能の強化、図書館サービスのネットワーク化とシームレスな統合、学内生産情報の発信、を持って図書館ホームページの設計と運用を行っており、学術情報を提供するサービス主導型の図書館としての機能拡充を図っている。

詳述すると、 については、利用者が必要とする情報を迅速・的確に提供すること、また、利用が見込まれるデータベースを確保し、積極的に提供することを目指すことによって、学術情報提供サービス機能の強化を図る。

次に では、利用のプロセス(資料の検索から入手まで)を意識した、継ぎ目の無いサービスの提供を目的とする。今後これに関連して予定されている新たな情報サービスとして、新刊・近刊情報の公開と購入希望・発注システムとの連携、SDIサービスの開始、オンラインレファレンスなどがある。

そして、 については、学術情報の共有化に寄与するため、現在、学内紀要類の目次情報を国立情報学研究所の学術雑誌目次速報データベースへ登録しているが、これからはこの情報を図書館ホームページでも閲覧できるよう、可能なものからフルテキストで公開していきたいと考えている。

それでは実際に図書館ホームページ^{図1}へ目を転じてみよう。例えばオンラインジャーナルで、ある雑誌論文について知りたい時は、まず【ネットワーク情報源】^{図2}から、【オンラインジャーナル・雑誌情報】カテゴリーを開く。次に、各種データベースから求める論文が掲載されている雑誌を検索し、そのコンテンツを入手する。

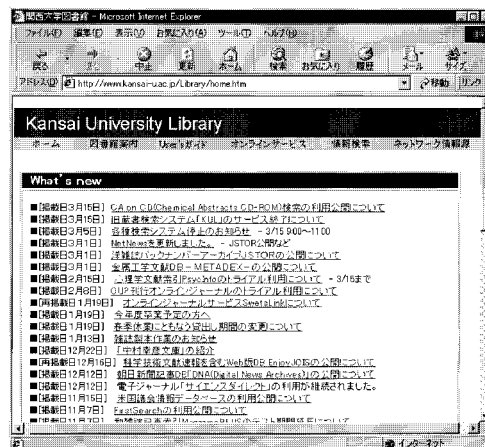


図1：関西大学図書館ホームページ

<http://www.kansai-u.ac.jp/Library/home.htm>

この【ネットワーク情報源】では、「NICHIGAI / WEBサービス」などの外部データベースや「Swets Link」などのオンラインジャーナル、国立情報学研究所の大学図書館目録検索「NACSIS-Webcat」や、本館のOPACである関西大学図書館蔵書検索システム(KOALA)※³など、インターネットや学内ネットワークで提供される情報源が【所蔵確認・総合目録】【雑誌コンテンツ検索】等のカテゴリー別にリンクされており、利用者自らがその必要とする文献の所在情報を検索できるようになっている。



図2：関西大学図書館ネットワーク情報源
<http://www.kansai-u.ac.jp/Library/netresource/nwlink1.html>

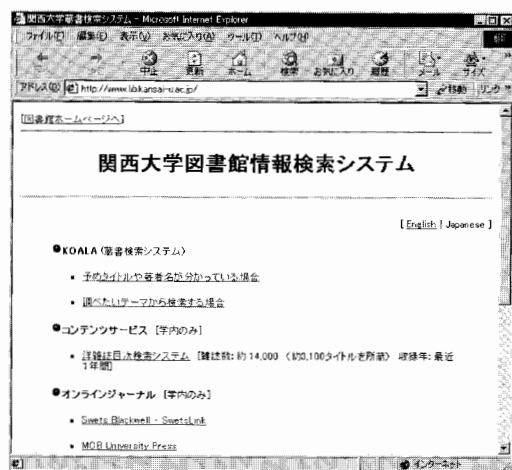


図3：関西大学図書館情報検索システム
<http://www.lib.kansai-u.ac.jp/>

また、こうした通信ネットワーク系メディアだけでなく、例えばGlobal Books in Printなどのパッケージ系メディアについても、同様に【ネットワーク情報源】の中で紹介し、画面上の起動ボタンを押せば

検索を行えるようになっている。^{注1)}

このように、外部データベースを利用した情報検索サービスの強化を行うと共に、CD-ROMデータベースの収集、CD-ROMサーバーの設置など、パッケージ系メディアと通信ネットワーク系メディアの両方を充実させることによって、学術情報の提供サービス機能の向上を目指し、さらには、これら多様なツールをより身近に、より簡単に使ってもらう場として位置付けているのが、この図書館ホームページなのである。

3 これからのレファレンスサービス

さて、これまでメディアの多様化の状況と、それに対応した本館の取り組みについて、その一端を述べてきたが、それではこれからのレファレンスサービスは、こうしたメディアの多様化の進展を受けて今後どのように展開していけばよいのだろうか？

今回の研修では、午前中に各大学の現状報告があり、午後から討論が行われたのだが、そこで今後のレファレンスサービスについていくつかの問題提起があった。

要約すると、「情報リテラシー教育を効果的に展開するにはどのようにすればいいのか」「メディアの多様化に対応したレファレンスライブラリアンとしてのスキルをどう維持するか」「溢れるインターネット情報を整理するためのメタデータをどう提供していくか」などである。

それぞれがこれからのレファレンスサービスにとって避けて通れない課題であるが、その底流には、現在非常に大きな果実をもたらしている学術情報メディアを利用するためのシステムを、より一層充実させねばならないということ、また、それらを使いこなすためには的確な情報リテラシー教育を行わなければならないという考えがあるように思う。

すなわち、多くの学術情報メディアを積極的にネットワーク上で組織化することによって、より使い易く、より総合的な学術情報データベースを構築する。そして同時に、多様化したメディアを目的に応じて使いこなすための情報リテラシーの向上を促し、利用者の自立に繋げてゆくのである。

もちろん、こうした統合プラットフォーム的なシステムを展開しさえすれば、ただちに利用者が自立するわけではない。

より利用者のニーズにあわせ、求める資料へとスムーズにナビゲートするには、学術情報提供サー

ビスの質の維持・向上、各種データベースと図書館システムのより強固な連携、が重要となる。

学術情報提供サービスの質の維持・向上

メディアの多様化により、新しくいろいろなレファレンスツールが現れている。

レファレンス担当者はそうしたツールを使いこなすことはもちろん、その有用性を評価し、それを利用者にわかり易く伝達する能力を開発することによって、学術情報提供サービスの質を維持・向上する。

各種データベースと図書館システムのより強固な連携

蔵書や館内システムなど図書館が持つ資源や図書館外の目次・索引・抄録などの情報データベースをネットワーク上で展開し、図書館システムをオープンシステム化して外部データベースとの連携を図ることによって、情報の検索から入手までをストレスなく行えるようにする。

これからのレファレンスサービスは、この2点によって方向づけられていくのではないだろうか。

4 新世紀のレファレンスライブラリアンを目指して

インターネットを基盤としたネットワーク環境が整備されることによって、学術情報データベースも多く生み出されてきた。それに伴って各種セミナーや研修会などが開かれている。

私達レファレンスライブラリアンは、そうしたOff・JTを活用してサーチャーとしての能力開発を行うことはもちろんであるが、そのような情報検索技術の習得だけでなく、いわゆるユーザーフレンドリーな学術情報データベースを構築するために、利用者の求める資料へと自然に導くことができるシステムを開発する企画力というものが求められている。

そして、情報化を推進する過程で生じる「どうしても欲しい情報が手に入るのかわからない」という情報リテラシーの問題や、それ以前に「システムにアクセスする方法がわからない」というコンピュータ・リテラシーの問題に対して、ガイダンスなど利用案内を効果的に展開する企画力も求められている。

慶応義塾大学の中村さんが行われたアンケート^{注2)}の結果にもあるように、多くの図書館は利用者に対するガイダンスの重要性を十分認識して、オリエンテーションやガイダンスに力を入れているが、広報の難しさなどから思ったような効果が得られない場

合があるようだ。確かに我々も、手間隙かけて用意したガイダンスの参加者が少ない時など、情報リテラシーの問題が一筋縄ではいかないことを痛感する。

しかし、利用者が情報リテラシーを習得し、自ら機器を使いこなして求める情報を探し出すことができなければ、どれほど魅力的な学術情報データベースを構築しても、その目的が真に達成されたとはいえない。

レファレンスカウンターは、利用者ニーズが顕在化しやすい場所である。その利点を活用して、利用者が求めていることを捉え、要求に応えるためには、多様なメディアの中から必要な知識が、どこにどのような形態で存在するのか、どうすれば利用できるのかを的確に認識すると共に、大学図書館という地の利から教員と連携をとりつつ、オリエンテーションやガイダンスなどの活性化を図らなければならない。また、業務を通して得られたノウハウを、図書館ホームページなどで積極的に公開していくことも重要である。3.で述べた2つの方向性のもと、それぞれに対応した企画力を培い、バランスの取れた効果の高い利用者支援を行っていかなければならない。

21世紀を迎え、学術情報を提供するためのメディアはますます多様化し高度化してゆくだらう。そうした状況に積極的な対応策を講じるか否かが、これからのレファレンスサービスのあり様を左右する。

いかにして溢れる情報と向き合い、利用者が必要とされるものを提供してゆくのか、それこそが試されているのである。

最後に、研修のお世話をしていただいた関西学院大学図書館の皆様と、参加にあたって事前研修会を行った際に貴重なご意見をいただいた方々並びに課員の皆様に厚くお礼を申しあげたい。

注

- 1) CD-ROMデータベースと一部の通信ネットワーク系情報源については、学内ネットワークに接続されている端末でのみ検索可能。
- 2) 中村亜日香 “データベースと利用者 - その仲立ちとしてのレファレンス担当者 - ” 『私立大学図書館協会会報』 112 1999.7 p.90 ~ 96

平成10年12月1日

関西大学図書館がめざす方向

- ビジョン7項目 -

- 1 学術情報を提供するためのメディアの多様化に対応しうる図書館をめざす。
- 2 関西大学図書館といえはすぐに思いうかべられるような、本学図書館独自の事業を展開する。
- 3 インターネットなどを通じて積極的な広報活動を推進し、関西大学図書館の存在と特徴をアピールする。また、図書館ホームページでは、広報的な情報以外に、可能な限りの情報サービスを展開し、「図書館電子カウンター」の役割を持たせる。
- 4 いわゆる「図書館の公開」を推進し、蔵書のより有効な活用をめざす。
- 5 図書館が展開する諸事業を支えることができる人材の育成に努力を傾注する。
- 6 より有効な職員の活用が求められている本学の現状に対応するため、図書館のすべての業務を見直し、アウトソーシングの積極的活用を図る。
- 7 業者パッケージの導入を前提に、図書館システム全体のオープンシステム化を推進する。

(閲覧参考課 わたなべ おさむ さかもと つばさ)