人間的触れ合いとハイテク

—レファレンスサービスの将来モデルとしてのQuestionPoint—

クレシュ, ダイアン N.¹: 著
高木和子²: 訳

著者抄録: 米国議会図書館とその協力図書館（現在、米国内および国外の16の図書館が参加）がパイロットテストを経て2002年6月に開始したデジタルレファレンスサービスであるQuestionPointについて述べる。これはどのようにして図書館のレファレンスサービスをサイバースペースに移行できるかの問いに対するひとつの回答であり、また、新テクノロジー時代にあって、ライブラリアンが直面するチャレンジでもある。近年、WWWの成長がめまぐるしい。Webコンテンツの数は途方もなく増加を続ける。しかし、実際にはWebは複雑で利用しにくい。信頼性が高く、有用なコンテンツを見つけ出したいというユーザーニーズを満たすには、従来のレファレンスサービスの手法は依然として重要である。すなわち、それはライブラリアンが情報ニーズをしっかりと把握し、図書館の組織化された情報資源を駆使し、かつピアレビュー済みとも言えるレファレンス回答を提供できるからである。これら手法も意識したデジタルレファレンスの組織、管理および協力図書館のネットワークの構築、機能に関与する3つの構成要素；1) 協力図書館で構成されるコンソーシアム内で、該当図書館にレファレンス質問を割り振るローカルなネットワーク 2) さらにローカルなレベルを超えてレファレンス質問をグローバルなレベルで図書館に割り振るネットワーク 3) 過去のレファレンス質問の回答を保存し、それを現実のレファレンス質問に活用するアーカイブであるナレッジデータベース、について述べる。今後の方向とこれまでに得られた教訓にも触れる。

キーワード: 米国議会図書館, QuestionPoint, デジタルレファレンスサービス, WWW, 図書館ネットワーク, レファレンス回答データベース

High touch and high tech

—QuestionPoint as a model for the future of reference—

written by KRESH, Diane N.¹
translated by TAKAGI Kazuko²

Author Abstract: The author describes QuestionPoint started in June 2002 after the pilot test over certain period. QuestionPoint is a digital reference service which is the joint service among the Library of Congress and currently 16 cooperative libraries not only inside the U.S. but also in other countries. QuestionPoint is one response to how traditional reference services of libraries can be handled on the cyberspace. It is also a challenge librarians are facing under the circumstance of IT technology. We have seen fast-moving growth of WWW. Web contents are increasing at the tremendous speed on the Internet. We, however, find those Web contents not easy to find or locate information we exactly need. In order to meet users' needs, libraries still play an important role backed up with the proficiency in grasping those users' information needs, with well-organized and subject-oriented information resources inside and with peer-reviewed reference results. The author explains organization, management and cooperative libraries networking of QuestionPoint. Then she explains three components in the function; 1) within the consortium consisting of the cooperative libraries reference questions are assigned to the appropriate library which is supposed to answer (local libraries network), 2) beyond the local network reference questions are assigned to the appropriate library (global network), and 3) archiving the reference questions/answers (so-called knowledge database) and getting the database available for incoming reference questions. She mentions the future direction and lessons being learned.

Key words: Library of Congress, QuestionPoint, digital reference service, WWW, library network, reference answer database

1. はじめに

オンライン情報の急増と、インターネットや商業サーチエンジンの流行により、ライブラリアンには自己の職業を見直すことが求められている。新しい要求と期待は、圧倒的な量の情報が現在流通していることから生じている。情報を遠隔地の利用者向けに伝達する必要性が、伝統的な図書館サービスと新テクノロジーを連結する革新的な種々のプログラムの創出に拍車をかけている。ライブラリアンは新しいサービスパラダイムに適應するというこれまでにない機会を持つに至り、そうすることで現代社会に自らが関与していることを実証するのである。ライブラリアンはほんの10年前、World Wide Webの出現以前は夢にすぎなかった事柄をも上回る、基本的かつ職務に根ざしたサービスを提供するためにテクノロジーを利用できる。どうしたらライブラリアンは信頼に足るアドバイザーとして、さらに確たるライブラリアンの立場を築けるのだろうか。そしてどうしたら新しいニーズを満たし、ライブラリアン職を再び活性化させられるサービスをつくり出せるのだろうか。米国議会図書館 (Library of Congress) とその協力図書館によって始めた、現在QuestionPointと呼ばれる Collaborative Digital Reference Service (CDRS) がそういった問いに対するひとつの回答である。

2. なぜデジタル化するのか？

今日の図書館では人が介在するレファレンスを、インターネットを介して提供する方法が増加している。南カリフォルニアの13の公共図書館の共同であるA24/7 Reference, オハイオ州クリーブランド公共図書館のインターネットサービスである Knowit Now 24/7,そしてニューヨーク州サフォーク郡の「ライブ・ライブラリアン」は、このようなインターネット上のレファレンスサービスを継続するためにライブラリアンが変革を重ねるけん引役となりつつあることを示している証拠である。

レファレンスライブラリアンのイメージもまた変化しつつある。求人広告では、革新的なツールとサービスを実施する際のチームを率いる、精力的で、ダイナミックかつ意欲にあふれた人間を求

める。1999年の初頭、Ann Lipowは、ライブラリアンは図書館利用者の減少に留意し、よって図書館利用者が情報を求めるそのとき、どこからでもレファレンスサービスを利用者の要求にこたえて提供できる場を設定するよう警告した(Lipow著, 1999年)。Lipowはさらに、ライブラリアンは図書館から遠く離れた場所にいる利用者に対しても、来館者である利用者に対するのと同じように、わかりやすい、かつ便利な情報アクセスを提供できるようにしなければならないと示唆した。

今や図書館にとって重大な時期である。つまり、図書館の職務の方向を鼓舞して、公共サービスを描く機会が今であり、その場合、情報へのオープンなアクセスを人々が確実に享受できるサービスでなければならないのである。この情報アクセスの自由とは、市民が民主的プロセスに十分に参加するうえで中核をなす。学校、教会、市民団体、ボランティア団体、読書グループと共同する図書館、そして地域社会、これら両者ともに同時にオンラインで結ばれるのだが、それらは社会組織を形づくり維持する中で重要な役割を果たす(Preer著, 2000年)。リーダーシップを発揮しつつレファレンスライブラリアンが担う努力は体系的にプールされ、図書館の重要な使命、すなわちコミュニティのニーズにこたえる使命を実施することになる。Webサイトの急増と電子商取引、その他のeサービスの爆発は、次のような機能を持つダイナミックな図書館プログラムにうまくはまるのである。

- (1) 図書館の所蔵資料や資源をより広く世界中の利用者にアクセスさせる技術を採用し、それによってデジタルデバイドを縮小させる
- (2) 図書館や研究用所蔵資料が普遍的で包括的であり続けるように、重要な出版物を電子形態で収集・創造する
- (3) 共同資産を生み出すために国内機関と国際機関双方との協力体制を確立し、図書館がその資源を蓄積し、保存し、アクセスを提供し、かつ拡大できるようにする
- (4) 図書館が伝統的イニシアチブと新しいイニシアチブの双方を充足できるように、技術的・革新的な革新の土壌をつくる。というのも、デジタルライブラリーの可能性はそれをつくる人の想像力だけで限定されてしまうからである

¹The Library of Congress, Public Service Collections Division (LM 642, Washington, D.C. 20540) Tel. 202-707-6072

²科学技術振興事業団「情報管理」編集事務局気付 (〒102-8666 東京都千代田区四番町5-3)

³Japan Science and Technology Corporation (5-3, Yonban-cho, Chiyoda-ku, Tokyo, 102-8666)

ますます多くの利用者がオンラインに向かうにつれ、情報ニーズをどうしたら満足できるかについての期待が高まる。人々はさまざまな情報ニーズ、例えばレクリエーション、買い物、健康や仕事に関連する調べごと、オンラインニュースや金融情報を求めてインターネットを今後も利用し続けよう。そしてインターネットは多くの10代のオンライン利用者の情報ツールとして図書館に取って代わった(The Pew Internet & American Life Project, 2001年)。この観察結果はワシントンポスト紙に掲載された記事で裏付けられている。大学の教授は学生たちがインターネットで必要なリサーチをすべてこなして、図書館で提供される印刷体、非印刷体の情報資源の宝庫を無視していることにいらだっているとの内容の記事であった(Washington Post, 2002年7月16日“Point. Click. Think?”)。

Markle Foundationは全アメリカ人の63%、オンライン利用者の83%がインターネットに肯定的な見方をしていることを見いだした(Markle Foundation, 2001年)。そのリサーチではさらに、人々がインターネットを主に情報源として認定していることを確認した。17%の人々がインターネットを「ショッピングモール」、あるいは「銀行や投資オフィス」になぞらえたのに対し、45%の人々がインターネットに対する支配的イメージは「図書館」のイメージであると述べた。しかし、インターネットの人気にもかかわらず、調査対象の人たちのかなりの部分がインターネット上のサイトの信ぴょう性を危惧しており、インターネット上で知りえた内容の大半が疑わしいと感じていた。

インターネット上に現れる書式に必要な事項を記入するだけでAskMe.comの正規の法律専門家になった15才のティーンエイジャーの話は、Web上の即席専門家現象に伴う、企業家精神の背筋が寒くなるような否定的な面を象徴している。Court T.V.(訳者注:裁判情報を提供するテレビ局)を何年間も見て学んだ「経験」から、この若者は自分がAskMe.comの刑法部門の約150人の専門家の中で10位にランクされたことを知ったが、これらの専門家の大部分は本当の弁護士であった(New York Times Magazine, 2001年)。

もし専門家になるのがかくも簡単であるなら、インターネット時代にあってライブラリアンの役割は果たしてあるのか?米国議会図書館のCollaborative Digital Reference Serviceに関するAssociated Press (AP) の記事が出た後で実施されたCNN利用者世論調査によれば、答えはイエスであ

る(Associated Press, 2000年)。その世論調査は圧倒的にこれを肯定した。すなわち、回答した利用者の90%は、自分たちがすでに利用している商業サービスよりも、図書館をベースとしたWebサーチを好んでいると出たのであった。

3. World Wide Webと図書館の相違点

World Wide Webは成長を続けており(現在800万サイトを擁する)、仲介も制限もないという環境の中で情報を生成し配布する、先例のない機会を提供する。Web上で自由に入手することのできる情報の広さは、そのWeb資源にさも容易にアクセスできるかのような誤った印象を与えるが、実際にはWebは複雑で利用しづらいものである。そのうえデジタル領域は、印刷物環境を規制するライブラリアン、出版社、ピアレビューの伝統を欠く。こういった3者による規制がないと、情報を探す人は、信頼性が高く権威もある、しかも歴史的に重要で有用なコンテンツを見つけ出したいという希望を持っていても、秩序のないデータの山をくぐり抜けざるをえない。Yahoo!は図書館利用者に人気があるが、レファレンスツールとしては深刻な欠陥を持つ(Cohen著, 2001年)。その記載情報の大部分は商業Webサイトであり、リサーチ価値は低い。最近開始されたGoogle Answersは料金を取って回答を提供するが、その情報源はWeb上で公に入手できるものである。Google Answersのリサーチャーは主題専門家ではないので、Web利用者がその回答に満足できなかった場合はGoogleは料金を返金する(Christian Science Monitor, 2002年7月22日, “Paying for answers online”)。便利さが商用Ask-Aサービスの領域を支配している(Parsons著, 2001年)。これらの利用者の質問への回答が、図書館にある膨大な所蔵資料からでも数千もの図書館オンライン目録をサーチした結果でもなく、単にWeb上で見られる情報だけを頼りにサーチした結果であるとの錯覚を定着させてしまう。

一般的にWebの生産的な利用は次に挙げるいくつかの要素によって妨げられる。

- ・ 情報を目録する(または組織化)という伝統的手法の不在
- ・ 信用できる(またはプロフェッショナルな)ナレッジ生産者と、信用できない(または非公式な)ナレッジ生産者との区別の消失
- ・ 質が高く教育的で多様な、そして社会的に重要なオンラインコンテンツの欠如

- ・ Web の短命な本質—Web をブラウズしていると、1日に何度“エラー 404”，すなわち「ファイル見つからず」に出くわすことか—インターネット情報は、今日はあっても明日はなくなるという現象がしばしば起きる

人のつくり出した知識の膨大な資料を持つ図書館は、情報を掘り起こす計り知れないほど大きな機会を提供する。それゆえ図書館はボランティアの労働に頼るよりも、何年にもわたる経験に基づく知識を持ったレファレンスや主題の専門家を配置する。図書館は多くの点でWebとは異なる。例えば図書館は、

- ・ 資料にアクセスできるようにするため、統制語やその他の標準ツールを使って情報を組織化する
- ・ 資料を選書する前に、それらを図書館で設定している選書方針やガイドラインに従って細心に評価する
- ・ 印刷物、非印刷物、デジタル形態を収納する
- ・ 利用者が来館して、手紙で、電話で、ファックスで、Eメールによるオンラインでアクセスできるようにする
- ・ 対面レファレンス面接を通して利用者のニーズを評価する

図書館の特質つまり体系と組織化、深い主題知識、図書館利用者のニーズへの感度、コミュニティが確認した基準と最良の業務、そしてアナログの所蔵資料などは、インターネット上で提供される情報、つまり、体系化も立証もされていないそれらとは対極的である。

4. 利用者のいるところに向かう

それでは、我々はどのようにしてレファレンスデスクをサイバースペースに移行するのか。現在、QuestionPointと呼ばれるCollaborative Digital Reference Service (CDRS) は、図書館利用者がどこにしようと、図書館が相互に助け合って利用者にサービスできるようにするものである。情報の探索、体系化、および確証の専門家であるライブラリアンで構成されるWebベースのネットワークを通して、QuestionPointは1日24時間、週に7日間休まず、それぞれの図書館の所蔵資料のパワーとユニークさと、それら図書館およびライブラリアンの多様性と起動性を結び付ける。

議会図書館は1998年に、「デジタル時代のレファレンスサービス」と呼ばれる会議を召集した際に、図書館利用者のための共同ネットワークづくりへ

の道を導き始めた。我々のゴールはレファレンスライブラリアンを集めて、本や印刷体レファレンス資料（そして推測するに図書館とライブラリアン）の消滅が差し迫っているとの予言が広まっている時代に、レファレンスサービスやニーズについて討論することであった。学术界の多くの人々が当時（そして今でも）、学生たちがリサーチを行う際、Webにしかアクセスしないと懸念し、そして、学术界もオンラインに入り込むか、もしくは情報利用者を急成長しているドットコムに委譲する必要があると感じていた。

1998年の会議で出た結論は、図書館間の協力拡大こそ図書館の電子資源と印刷体資源双方を統合したレファレンスサービスの将来にとって必要不可欠であるとライブラリアンたちが認識したことだった。職業上の協力は常に強力である。図書館はこれまでも所蔵資料を保存し、資料の目録を作成し、資料へのアクセスを可能にし、所蔵資料を相互に貸し出し、最近ではバーチャルな図書館をつくり出すために協力してきた。ここに、レファレンスの専門技術をオンラインで共有することに何ら異存はないゆえんである。

2000年春に米国議会図書館はCDRSの構築を開始し、あらゆる種類の図書館（国立、学術、専門、公共図書館）がこのプロジェクトに参加することを求めた。それぞれの図書館は、自館のこれまでの経験やそこでの利用者の行動とニーズの知識、そして専門とする主題知識を持ち寄った。事実、CDRSが急速に発展したのはプロジェクト初期に参加したメンバー図書館の所蔵資源の豊富さと洞察の必然的結果であった。

5. CDRS：組織および運営前提

米国議会図書館とともにCDRSをつくり、共同レファレンスサービスのビジョンを共有する16の図書館とは、次のとおりである：国立農学図書館(U.S. National Agricultural Library)、オーストラリア国立図書館、カナダ国立図書館、スミソニアンアメリカンアートミュージアム（米国）、テキサス大学オースティン校、コーネル大学、サンタモニカ公共図書館、モリス郡公共図書館（米国）、北カリフォルニア湾エリアのPeninsula Library System、ワシントン大学、Vanderbilt University、アリゾナ州立大学、南カリフォルニア大学、Metropolitan Cooperative Library System（ロサンゼルス地域）、Ask ERIC、EARL Consortium（英国）。我々はCDRSを開発し実行する

際のビジネスルールと運営のコンセプトをこれらパートナー図書館と共同で明確に定めていたため、共同の本質は最初からはっきりしていた。コンセプトを完全に立証するために一連のパイロットテストを設定した。最初の本番の質問を2000年6月29日に実行した。ビザンチン時代の料理に関する質問で、回答が英国の参加公共図書館コンソーシアムであるEARL Ask-A-Librarianから送られてきた。ワシントンにある米国議会図書館のCDRSサーバがこの質問を受け取り、主題をベースに照合させ、その日のうちの午前10時40分にサンタモニカ公共図書館に転送された。数時間後に該当する5冊の図書のリストがロンドンに送られた。テストは成功し、ここにサービスが開始された。本番テストが行われた最初の月だけで、メンバー図書館・大学・コンソーシアムは、3大陸にわたり15時間帯をカバーするバーチャルレファレンスデスクを形成し、300以上の質問と回答を交換した。

最終的なパイロットテストは、2000年の晩秋から2002年6月のQuestionPointの開始まで行われた。この最終的なパイロットテストの段階では、ワークフローの拡大とオンラインプロファイリングのツール、手作業によるバックアップシステム、「ライブチャット」の構成要素である「オンコール（電話呼び出し）ライブラリアン」、ナレッジベースのプロトタイプといったいくつかの機能の実施に重点を当てた。ワークフローを設計して新規管理機能を加えた。これによりレファレンス質問を割り振られた図書館が、その割り当てが適切ではないと判断した場合、その質問を断って別の図書館に振り向けること、レファレンス質問の割り当て量が満杯になってしまった図書館はこのレファレンスサービスから一時避難することができるようになった。2001年夏に「オンコールライブラリアン」が実施されるようになったので、以降どんな質問もシステムの中で迷子にならなくなり、CDRSで処理できないレファレンス質問でもテクニカルサポートを受けられるようになった。2001年に3つのマーケットリサーチを行い、よって、CDRSの計画立案者は次の事柄が行えるようになった。

- ・ 電子レファレンスの方向を決める産業動向、課題、ニーズ、および期待を理解する
- ・ 電子レファレンスサービスを図書館が適用する場合、それを加速したり、遅延させたりする要因を確認する
- ・ 図書館にとって最も大きな重要性を持ち、CDRSに組み入れられるべき電子レファレンスの機能

を決定する

- ・ 電子レファレンスの機能の好ましいパッケージとCDRSの価格サポートを確立する

合同のマーケットリサーチには世界中のあらゆるタイプの（例えば公共、大学、国立、専門）図書館を代表する計625名の参加者が加わった。一連のインタラクティブなセッション（参加者が電子投票を行ったり、基本的な問題を討論したワークショップ）およびインターネット調査から、情報や意見が得られた。このマーケットリサーチは大変に生産的であり、いくつかの主だった結論が導かれた。

- ・ 需要が増え、利用者の期待が上がり続けるにつれ、図書館の情報資源がさらに利用されていく
- ・ レファレンスの質問が専門化し、詳細化し、複雑になるに従い、1図書館の壁を超えて図書館資源を充実させ、アクセスするためのさらなる努力が求められる
- ・ 情報資源を共有し、利用者により良いサービスを広げるための協力を図書館相互で行うという強い合意がある
- ・ 電子レファレンスサービスを発展させる関心は非常に強く、この関心が基本的にレファレンスライブラリアンの職業を変えていこう
- ・ 情報の質こそ、CDRS にとって唯一最も重要な性能属性である
- ・ 図書館は CDRS にスタッフ資源を喜んで投入する用意がある

QuestionPointをさらに開発するためにこれらの結論が利用された。

6. QuestionPointはどのように機能するのか？

QuestionPointは次の3つの構成部分から成るモジュール式システムである。すなわち、地域の図書館で形成するコンソーシアム内の図書館相互間でレファレンス質問を割り振るというローカルな構成要素、レファレンス質問の回答に最も適した図書館を地域図書館のレベルを超えて探し出すためのグローバルなネットワーク構成要素、そしてレファレンス質問に即答できるように、過去に処理されたレファレンス質問の回答をアーカイブしてある構成要素である。

図書館利用者が最寄りのCDRS参加図書館に質問を送ると、その参加図書館は自館で回答してもよいし、もしくはグローバルネットワークに問い合

わせる。レファレンス質問をグローバルレベルで転送する場合、まず、各参加図書館のプロファイルを蓄積しているプロファイルデータベースのフィールドデータとその質問内容が合致するかコンピュータで照合する。この図書館のプロファイルデータベースのデータ項目は28で、例えばサービス時間、特徴的な所蔵資料、スタッフ得意主題分野と言語、図書館利用者の教育レベル、取り扱う言語、利用者の住居ないし職場地名、図書館独自のサービス、などである。この情報は表にしてあり、よってレファレンス質問管理ソフトがこの表を参照して、質問をソートし、付与し、追跡し、一方、エンドユーザに回答を送ることができる。参加図書館はこのプロファイルを完全にコントロールできるので、自館のプロファイルを広くしたり、もしくは狭くしたり、自由にコード化する。プロファイルツールはオンラインで設定されているので、レファレンス質問の自動的割り振りに影響するようなスタッフの人事異動であるとか、特殊な事情を反映する更新をフレキシブルに定期的に行える。

例えば、もし図書館の文学スペシャリストが数か月の有給休暇に入り、その欠員を補充できないのであれば、図書館はそのスタッフが戻ってくるまでプロファイルからこの文学スペシャリストが得意とする主題分野を除去してもよい。

7. 情報のリサイクリング： QuestionPointナレッジベース

なぜナレッジベースをつくるのか？ライブラリアンはQuestionPointのナレッジベースを通せば、権威あるピアレビューされた情報資源へのアクセスができる。ライブラリアンは、無数に同じ回答を作成しなくてもいいように一般的なレファレンス質問を共有できるので、重複の可能性を削減できる。QuestionPointにかかわるライブラリアンの手で入力される多様な、かつ信頼性の高い情報で構成されるナレッジベースは、このデジタルレファレンスシステムのフロントエンド（最前線）として機能するもので、レファレンス質問の回答群を蓄積されたデータの中からしっかりとらえ、提供できるよう設計されている。ナレッジベースと合致しない場合、そのレファレンス質問は再度システムに戻って割り当て先を探し、該当図書館に割り当てられる。

共同と合わせて、編集上の援助も参加図書館か

ら要求されてきた。これは、実際のレコードの編集の助力というだけでなく、臨時の編集会議の役割も果たす。一般に、ナレッジベースの編集者は、レコードが偏見のないよう、そして客観性があるようレビューする原稿編集者のようなもので、品質管理を確認し、特定タイプのデータフォーマット（例えばURLや書誌事項）が基準に準拠しているかを確実にする。編集プロセスの最終目標は、データベースのサーチの質を上げ、ブラウズし、総体的にデータベースの使い勝手を良くすることである。加えて、QuestionPoint参加図書館がそれぞれのレファレンス回答をナレッジベースに入力する際、事前にそれら回答に価値を付加するために、共通のデータ入力操作を積極的に適用できるようガイドラインを現在作成中である。例えば、質問や回答中に記載される個人情報（図書館利用者の姓、住所、連絡方法、その他の利用者情報）やライセンス契約を結んだデータベースからの情報を含むレコードの削除などである。後者のケースでは、もしそのようなデータベースの情報を直接引用するとしても、単に書誌事項やテキストであれば、それを言い換えるような回答を作成し直す。いずれの情報もライセンス契約で利用しているデータベースから直接とることなければ、ましてや回答の中にそのまま記載されることはない。編集されたレコードはすべて次のような基本的情報を含むことになるであろう。

- (1) 関連主題領域へのつながりやリンクが確立できるようにするために、レファレンス質問に関連する管理データ
- (2) キーワード、件名標目、分類情報
- (3) レコードがシステムに入力された日付
- (4) レコードが更新されるべきか否かとその頻度に関する決定。例えば米国の第三代大統領名は、というレファレンス質問は時を経ても変わらない。しかし、米国の現大統領はだれかというレファレンス質問への回答は、その質問が出された時点で変わってこよう。
- (5) 情報源の書誌事項：著者、タイトル、出版者、出版地、出版日、ID（例えばISBN、LCCN、カタログ番号、OCLC登録番号）

ナレッジベースをより確固な、すぐに使えるレファレンスツールにするには、他の情報資源、例えば参加図書館の既製のレファレンスファイルや電子レファレンス質問ですでに出された回答で構成されるデータベースなどからのデータも入れ込みたい希望はある。もしくは出版社との協定の下

で提供されるコンテンツもナレッジベースでカバーすることもできよう。QuestionPointのホームページに免責条項が記載されている。それには、いずれのレファレンス質問も、その回答も含めてナレッジベースのデータとしてカバーされる可能性があり、ただし、質問中の、そして回答中の個人情報にはナレッジベースに入力される場合除かれると記載があり、また、プライバシーの保護も同様に記載されている。

8. システムに関する説明責任

品質検閲の責任は、まず第一に参加図書館が負うが、システム管理者（米国議会図書館側）とオンラインライブラリアンも定期的に検査をする。現在検討されている品質管理課題に含まれる内容は、レファレンス質問を参加図書館に割り当てる前の同質問のパッケージ化（例えば、情報源のチェック）、回答内容の要素、費やされた時間、レファレンス質問者に渡される回答の適切性。説明責任は重要な課題である。もし、ある図書館が自分の質問を他の図書館に渡すならば、質問を再割り当てされた図書館が質の高い回答を提供するためのあらゆる努力を払うとの確信を、質問を渡した図書館は確信できるまでになっていなければならない。

レファレンス質問の回答と情報の品質管理にまず取り組むために、QuestionPointのホームページはVirtual Reference Desk (VRD) Networkに参加するデジタルレファレンスサービスを創造し、維持するための一連の基準であるFacets of Quality for Digital Reference Service (Virtual Reference Desk, 2000年)にリンクする。レファレンス界は品質の評価をリサーチの最優先事項であると確認しており、米国議会図書館はCDRSに代わってデジタルレファレンスサービスの品質評価方法を開発するために実施される研究への資金提供に参加した。2001年3月に始まったこの研究は、Dr. Charles R. McClureの指導の下に、Dr. R. David Lankesの助力を得てフロリダ州立大学のInformation Use Management and Policy Instituteとシラキューズ大学のInformation Institute of Syracuseが行った。同研究からデジタルレファレンスのための多様な評価技術、サービスの尺度、品質基準が生まれた。この研究レポートはまもなく公表される。

9. QuestionPointの管理：諮問委員会

QuestionPointの統括は、参加図書館等機関の承認を受けたそれら機関の代表で構成される諮問委員会が行う。米国議会図書館とOCLC（オハイオ州ダブリン市にあるOnline Computer Library Center）はこの委員会の常任委員であり、諮問委員会の議長は米国議会図書館が務める。諮問委員会は新規参加機関の承認を含む機関参加方針を定め、将来の方向を描く。委員会の委員の構成はあらゆるタイプの図書館をカバーするようになっており、そのうち少なくとも2名の委員は海外の参加図書館の代表である。

参加機関とのビジネス会議を定期的にもつので、フィードバックもでき、またワークフロー上の諸問題を取り上げ、解決を図ることもできる。

また、研修であるとか達成度の測度を検討したりするので、参加機関全体の団結心を育てられる。参加図書館は常日頃、この共同こそ最も価値あるものと見ている。共同が世界中の図書館利用者から寄せられるレファレンス質問に取り組むうえでの専門的な関係や洞察力の構築に役立つのである。QuestionPointのホームページに一般的情報や新しいリンク、参加図書館の情報、そしてプロジェクトのこれまでの画期的な出来事が掲載されている。

10. ネットワークの構築

QuestionPointの多数の構成要素をいかにフレキシブルに開発するかが、CDRSサービスの根本的な原則のひとつとなっている。QuestionPointへの参加を望む図書館にとってQuestionPointが価値あるものでなければならない。図書館は、それぞれが構造や組織を異にしており、その利用者層も各館それぞれで、図書館の内容の質を保つ方針や処理手順もまたそれぞれ異なる。図書館相互での仕事を進めるために、QuestionPointは参加図書館各館のサービスの相互のギャップ、ニーズに見合った職員配置、得意とする主題範囲を充実させる必要がある。さらにそれぞれの図書館は、通常その地域特有の所蔵資料を持つ。こういった特殊資料は、大規模研究機関が満たせない隙間（ニッチ）を埋められるので、QuestionPoint全体からして強力な武器となる。参加図書館がQuestionPointとの関係はと尋ねられたら、それはそういった参加図書館がCDRSの手はずを進んで行うと言えよう。米国議会図書館ではツールをつくり、一方参加図書館はツールを最も効果

的に利用するかを決定する。QuestionPointに参加すると、各参加図書館は以下を行えるようになる。

- ・ より良いサービスを提供する

参加図書館はQuestionPointへの関与を次のような機会であると見なすことが多い。各自の図書館のビジョンを実行する機会、職員増や労働時間増なしで図書館サービスを拡大できる機会、図書館とその地域社会との間の連携を深める機会、自館だけでは回答できないようなレファレンス質問にも回答を提供できる機会。

- ・ 新しく図書館利用者を開拓する

図書館は電子レファレンスを図書館利用者開拓のツールとして利用している。ライブラリアンはテクノロジーを、図書館を利用しない人々を新規利用者として開拓する、Web上で若い世代との新しい関係をつくり、彼らに知識資源をもたらすためにWebを使用する遠隔教育をサポートする、などを行う手段として見なす。

- ・ 価値のあるコレクションや資源にアクセスする

これはQuestionPointの最も刺激的な局面であると言われる。ライブラリアンは遠隔地の情報資源や専門知識にアクセスできることを評価する。彼らはまた、QuestionPointに参加すれば他の図書館の情報資源をより費用効果的な方法で共有することができ、たとえ自館の図書館予算が減少しても知識へのアクセスを拡大する機会が与えられると考える。彼らは世界中で同様の仕事をしているライブラリアン仲間とつながることに価値を見いだす。つまり、新しいツールや情報資源へのアクセスを通して他の文化への見方や感受性を新鮮かつ的を射たものとし、他の文化への理解を育てるのである。

11. 今後の方向

2001年1月にメンバー図書館を代表してOnline Computer Library Center (OCLC) と米国議会図書館は、QuestionPointの次の開発に入るための共同協定に署名した。この協定は2002年5月に更新された。協定によれば、OCLCはQuestionPointに次の技術的支持と開発サポートを提供する。

- ・ QuestionPoint を通してレファレンス質問の回答を提供する参加図書館プロファイルデータベースの構築と維持
- ・ QuestionPoint 参加図書館がレファレンス質問の回答を目録し、検索やブラウズができるように蓄積できる質問—回答データベースの構築と維持

- ・ マーケティング

- ・ 新規参加図書館の登録

- ・ 研修と利用者支援を含むQuestionPointの管理サポートの提供

米国議会図書館とOCLCは、今後デジタルレファレンスサービスが独立採算で実施できるための実現可能なモデルを開発し、QuestionPointを図書館界で振興させていく予定である。

現在QuestionPointの参加図書館は、末端の図書館利用者に代わって他の参加図書館と接続しているので、図書館はパラメーターを定義し、何ができて何ができないかを判断し、利用者のニーズを最大限に満足させるサービスをつくり出すことができる。しかしながら、我々は当初からQuestionPointを末端利用者が直接利用できるサービスとして描いてきた。人は往々にして、図書館には出かけなくても情報は必要としているのだと我々は認識している。そして我々は、人々が1日24時間、毎日、どこからでもレファレンスサービスをライブラリアンのネットワークから提供されるといった恩恵に浴してほしいと考えている。今後数か月にわたり、QuestionPointはドキュメントデリバリープロジェクトを開発することになっている。これによって、自動インターライブラリーローンを開始するときに使用できるレファレンス質問・回答プロセスの中から書誌情報を取れるようになる。これはレファレンス・情報サービスのワンストップショッピングを我々がつくろうとしているその第一歩である。

QuestionPointは、さまざまな利用者に質の高いレファレンスサービスの直裁的な利点をいくつか提供する。例えば、ナレッジの専門的なナビゲーション、権威ある回答を検索できるような形態で保存する、図書館のどこからでもQuestionPointを人々によりわかりやすいようにしたり、図書館をサポートするなどである。QuestionPointを通すなら、図書館は職員増や労働時間増を伴わずにサービスを拡大させ、地域社会と図書館とのかかわりを高めることができるし、1館だけでは回答できなかったレファレンス質問に対しても回答を用意できることになる。QuestionPointは図書館に次のような機会を与える。

- ・ 新しいダイナミックな方法で地域社会においてそのサービスをさらに拡大する
- ・ 図書館に無縁な人々を図書館に引き付ける
- ・ 人々に知識資源をもたらすためにWebを利用した遠隔教育を支援する

・それぞれの図書館特有の所蔵資料へのアクセスを単にその地域社会のみでなく、グローバルにアクセスできるようにする。

それによって、たとえ図書館予算が減少し続けても知識へのアクセスを拡大できる

我々は使命を満足させる権利を有し、我々がつくったシステムはライブラリアンが使いやすいものであると確認するために技術的なソリューションを絶えず調べ、かつ試験しているのである。我々はまた、1つのレファレンス質問の処理にかかる時間に注目して、1つの参加図書館がいつQuestionPointを利用し、いつの時点でその質問を自館の所蔵資料だけで処理するかを判断する基準も開発中である。

12. これまでの教訓

QuestionPointは進化しつつあり、進化に合わせて継続的に参加図書館と連携して、確実にそれら図書館のニーズを満たせるサービスを展開しているか否かチェックしている。参加図書館の多くは、いまだに取り組まなければならない多くの事柄があることを気づかせるのに十分な案件を表明してくれている。例えば最も基本的なレベルでは、図書館でQuestionPointの実施が成功するには、それはスタッフのバイインと図書館の管理部門、すなわち学長、副学長、理事会のバイインに左右される。どの図書館もそれぞれ事情が異なり、それぞれのやり方でバイインを得ようとする。我々がその利用者にこのサービスを市場に出そうとしているように、図書館もまた、そのスタッフにQuestionPointのようなサービスを市場に出そうとするに違いなく、それは確かに利用者が必要としている、もしくは利用しようとする、そういったものでなければならない。

ライセンス契約の下で使用するデータベースを適切に合法的に利用することを決定するのは、すべての図書館が直面する問題であろう。もしそれが取り上げられていないならば、それは図書館が効果的に共同するという能力をそいでしまう。図書館は、技術的に見てサービス対象外の人々であってもかようなサービスを合理的に利用できるよう、電子資源の出版社と創造的に、かつ勤勉に仕事を進める必要がある。

QuestionPointが世界的規模で拡大し、真の意味で1日24時間、週7日のペースでサービスを行えるにつれ、検討しなければならない数多くの問題があ

る。言語とリテラシー、自国語でその地域の利用者にサービスを提供する、文化的、政治的に微妙な問題のナビゲート、価格設定に影響を及ぼすとされる電子商取引と貿易協定である。2003年までには非英語資料がインターネットのコンテンツの半分以上を占めるとの認識は目の覚める思いである。こういった課題の解決がQuestionPointの長期的な成功を決定づけよう。

互いのデータに互換性がなく、よってシステム間でのデータ転送ができない、いわゆる孤立システムになる電子レファレンスサービスの開発を防ぐために規格を設定することは重要である。その目的のために米国議会図書館とOCLCは、ナレッジベースとプロファイリングツールの構築に使用される相互操作性とメタデータの規格を確立するため、National Institute of Standards Association (NISO)に参加している。これについての情報は<<http://www.niso.org>>で見られる。

13. 図書館は対面レファレンスで対応しているか？

今日の図書館は人々を必要ときに信頼できる正確な資源にリンクさせるために、テクノロジーを利用する。QuestionPointは、より専門化した要求を満たすため、情報をより速くより効果的に利用できるよう設計された専門的、革新的で創造的なプロジェクトの中で実施されている多くの実験のひとつである。

ライブラリアンにとって、今はまぎれもなく自分自身を再び創造し、変ぼう自在な情報の世界の要求に自分たちの技量を適応させるときである。技術的進歩は図書館、情報マネージャー、研究者、そしてあらゆる種類の図書館利用者にとって新しい機会をつくり出している。事実、Webは情報を収集し知識を獲得する方法を根本的に変化させた。研究者は図書館に出かける代わりにまずWebに向かう。しかしながらライブラリアンは信頼できる助言者、知識のナビゲータ、管理者、解説者、そして情報と知識の仲介者と見なされている。我々がこの役割を果たすのは、あらゆる人々が情報と知識にアクセスする平等な権利を持つからである。常に最新の情報と知識を提供できるようにするには、我々図書館人は変化のペースに順応しこそすれ、おびえを感じる必要は決していないが、新規かつ、利用者に対してより応答的なプログラムやサービスを思い描くために変化のペースを取り込み、

利用しなければならない。

レファレンスデスクからサイバースペースへの変革はまだ初期段階にあり、我々がいまだにその全容をわかっていないので、電子レファレンスサービスに関する懸念は根強く続いている。電子レファレンスサービスはどのように機能するのか、図書館に適するかどうか、公共のニーズを満たせるかといった懸念がしばしば聞かれる。そのような心配はListservや専門職会議、トレーニングの場、ワークショップで生じる「声に出して考える」プロセス、我々が専門家として生き延びるのであれば持ち続けなければならないプロセスの必要な部分である。図書館がますます多くの利用者サービスにかかわるにつれ、多くの利用者は電子資源の利用を期待し、さらに図書館資源が利用者のデスクトップに配布されることを期待するにつれ、図書館側はこれまで親しんできた古いツールに頼らず、新規プログラムに着手するために必要とされる技量を確認しなければならなくなる。すべての人が大きなことを考えたいと思うわけでもなく、またそれができるわけでもない。我々はどのようにして創造的な思考や革新を教えるのか。図書館がまだ設定していないならば、キャリア開発のプログラムを設けることが必要となろう。5年後に目録担当者、レファレンスライブラリアン、あるいは他のスタッフが何をしているか、我々はまったくわからないが、デジタルイニシアチブの多くは、我々図書館職がどうなるか、そこに到達するために我々図書館職に何が必要とされているかを模索するうえでのキーとなる。

QuestionPointはローカル図書館システムを強化する。というのも、QuestionPointは初期の段階でかなりの時間を投入するので、単に資源を加えるだけでなく、それぞれの図書館が従来のサービス提供方法を再考するチャンスを与えることにもなるからである。そのような再考があればこそ、今日の図書館利用者がデジタルレファレンスサービスに何を望むかに配慮し、これまではなはだしく欠けていたある種のニーズ分析（Assessing Quality in Digital Reference Service, Study Bulletin 090101 “What about the user?”）の開始を図書館側に行わせるのである。こういった分析は、図書館中心のシステムであるとかソリューションではなく、むしろ利用者中心のそれらを結果としてもたらそう。そして、だれがデジタルレファレンスサービスを利用するかを定義するのに役立つだけでなく、利用者のニーズをより効果的に満たせるサービスの定義にも役

立とう（Gray著、2000年）。

QuestionPointを通して、レファレンス処理をより効率的でタイムリーにするために作業量、ソフトウェアおよびデータベースを共有するパートナーが存在する。図書館の利用者は、QuestionPointがなければ入手できないような専門情報を、遠隔地の機関に尋ねる機会も持てる。また、利用者の最寄りの図書館が閉まっているときでも質問への回答を素早く得ることができよう。

QuestionPointは、情報ニーズを求める利用者を図書館に再度来館させる可能性ももたらす。それはコミュニケーションと資源共有のツールであり、最寄りの図書館がその地域社会にとって有意義な情報源であることを気づかせるのに役立つ。参加図書館はQuestion Pointプロジェクトにさらにうまく取り組むためにも、このプロジェクトのニーズとかかわりを明確にしていく必要がある。そしてレファレンススタッフのバイインを得ることが必須である。それは、真に共同である必要があり、うまく進めるにはそれ以外の何者でもない。

14. 結論：BothそしてAnd

図書館人のほとんどが、他人を助け、公益に奉仕し、重要であろうとする考え方が好きで、ライブラリアンという職業に引き付けられてきた。しかし、そのライブラリアン職がもはや我々の認識を超える何者かになりつつあるのではという不安が増大しているのも事実である。テクノロジーの利用の増加が、そもそも我々をライブラリアン職に導いた原理を放棄するような機会になってはいけけない。最も適切なレベルで利用者に奉仕するために細心に情報をパッケージすることは、いまだに重要なゴールであるべきである。

我々が、伝統的に利用者ニーズを知るための手段としてきたレファレンスのための面接は、今や目には見えない場面で、非常に頻繁に行われている。レファレンスのための面接は今もって図書館サービスの本質的な部分ではあるものの、それを目に見えない状況で行うのは、直接の面接に比べて格段に複雑であるのだが。例えば、我々が利用者との「生の会話」で利用者のニーズを引き出すとなると、時間もその分わかり、我々が探している間、利用者の興味をそのままの状態引き伸ばすこと、これはぜひとも我々が行わなければならない試練である。我々はもっと頻繁に利用者に対し、例えば、今探していますとか、この探索には

数分かかりますとか知らせる必要があろう。処理を終えるにはさらに数段階を経なければならないことも覚えておく必要があろう。

我々は、テクノロジーのみが重要であるという結論にとびつくべきでないし、「ツールをゴールとまちがえる」ようなことはすべきではない (Katz, 2001年)。我々は可能なときはいつでも書誌的指示やレファレンス面接を通して、利用者が学習のプロセスに参加し、サーチにもっと熟練できるように利用者教育を行わなければならない。テクノロジーを利用するか否かは適切さ、必要性、そしてネットワーク能力に基づいて決めるのが望ましい。まだ決めていないならば、まず異なるニーズを満たせる数層的サービスの提供と、図書館を利用者にもたらす方法の開拓の両者について考えるべきである。

テクノロジーについて種々に我々が語るに合わせ、我々がこれまで行ってきた図書館サービスを放棄するときなどと考えことはない。そのときではないことは、だれにとっても自明であるのだが (Bunge and Ferguson, 1997年)。我々には依然として、図書館利用者全員のためにデジタル環境の仕事を効果的に行う義務がある。その目的のために図書館は、テクノロジー統合、全体的コンピュータ環境の維持、機関内外での共同といった新しいサービス価値を探索する一方で、アクセスの公平性を確保し、利用者のニーズを満たすサービスをカスタマイズし続けなければならない。これまで専門職の議論は、誤ったブーリアン演算子に焦点を合わせてきたが、これは、人間的触れ合いかハイテクノロジーかの問題ではなく、人間的触れ合いANDハイテクノロジーであるべきである。

我々の境界・範囲を限定する地理的ふちどりが、時間帯も無関係にするワイヤレスネットワークの相互操作性の中に消えていくにつれ、文化的な状況や背景の中でこれまで見られた相違性も、ます

ます情報の発信や受信の中で姿があやふやになっていく。グローバルネットワークの技術的複雑さは、文化的・政治的な偏見や姿勢を防ぐよりもはるかに克服しやすいであろう。そして回答を作成する際に設定する条件、それは例えば、質問を出している利用者が地球の裏側にいる場合であれば、その回答の設定はまちがっているかもしれないし、もしくは地域的な背景を理解せずに出している回答の条件のままであるかもしれない。つまり我々は、他の地域の人々が我々について知っているほどには、他の地域のことは知らない。我々西欧の文化は非常に自己言及性が高く、我々のメディアはどこにもあるのである。我々が自らの盲目性を取り払い、日々の我々の生活のあらゆる側面にますますその影響を高める周りの世界と相互応答できるようにするまでには、時間もかかり、忍耐も必要で、またグローバルな共同関係をうまくつくっていかねばならない。

QuestionPointは、米国議会図書館が広範囲な主題、言語、フォーマットからなる国際的な所蔵資料、および電子レファレンスをサポートする従来の目録システムを通じて、質の高いレファレンスサービスを提供するという使命を果たす一助となる。それは、これまで多年にわたる他の図書館との共同や、同図書館がこれまで行ってきた情報サービスの継続にもつながる。しかし、米国議会図書館はこれを自館だけでは行わないし、行えない。世界中のあらゆる図書館と個別に共同することで、米国議会図書館とそのパートナー図書館とは、グローバルで多様な情報の世界にコントロールと状況をもたらす。

研究者たちが図書館のリピーター利用者になるような図書館資源とサービスをつくるために、新テクノロジーの刺激と力とをてこにすることこそ、ライブラリアンが今直面する挑戦である。

参考文献

- 1) ARNOLDY, B. "Paying for answers online". The Christian Science Monitor. (online), available from<<http://www.csmonitor.com/2002/0722/p14s01-wmcn.html>>, (accessed 2002-10-11).
- 2) COFFMAN, S; McGLAMERY, S. The Librarian and Mr. Jeeves. American Libraries. Vol.20, No.5, 2000, p.66-69.
- 3) COHEN, L B. Yahoo! and the abdication of judgement. American Libraries. Vol.32, No.1, 2001, p.60-62.
- 4) QuestionPoint. (online), available from<<http://www.questionpoint.org/>>, (accessed 2002-10-11).
- 5) FERGUSON, C D.; BUNGE, C A. The shape of services to come: Values-based reference service for the largely digital library. College & Research Libraries.

- Vol.58, No.3, 1997, p.252-265.
- 6) GRAY, S M. Virtual reference services directions and agendas. *Reference and User Services Quarterly*. Vol.39, No.4, 2000, p.365.
 - 7) HOPPER, I D. New network links up libraries online. Associated Press. Nov. 19, 2000.
 - 8) KATZ, S. In information technology, don't mistake a tool for a goal. *The Chronicle of Higher Education Review*. Jun. 15, 2001.
 - 9) LEWIS, M. Faking it: the Internet revolution has nothing to do with the NASDAQ. *New York Times Magazine*. Jul. 15, 2001.
 - 10) LIPOW, A. Strategies for the next millennium: Proceedings of the Ninth Australasian Information Online & On Disc Conference and Exhibition. Sydney, 1999-01, 1999.
 - 11) McCURE, C; LANKES, D. "What about the user?". *Assessing Quality in Digital Reference Services*. Study Bulletin 090101.
 - 12) "Toward a framework for Internet accountability". Markle Foundation. (online), available from<<http://www.markle.org/news/AccountabilityForewordExecutive&Intro.pdf>>, (accessed 2002-10-11).
 - 13) National Institute of Standards Organization (NISO). (online), available from<<http://www.niso.org/>>, (accessed 2002-10-11).
 - 14) OCLC Online Computer Library Center, Inc., Office of Research. "Web characterization". OCLC The WEB Characterization Project. (online), available from<<http://wcp.oclc.org/>>, (accessed 2002-10-11).
 - 15) PARSONS, A M. "Digital reference: How libraries can compete with Ask-A services". *Digital Library Federation Newsletter*. Vol.2, No.1, 2001.
 - 16) The Pew Internet & American Life Project. (online), available from<<http://www.pewinternet.org/>>, (accessed 2002-10-11).
 - 17) PREER, J. Where are libraries in bowling alone. *American Libraries*. Vol.32, No.8, 2001, p.60-62.
 - 18) SHERMAN, C; PRICE G. *The Invisible Web: Uncovering Information Sources Search Engines Can't Find*. 1st ed. Information Today, Inc., 2001, 415p.
 - 19) SLOAN, B. "Ready for reference: Academic libraries offer live Web-based reference". The Graduate School of Library and Information Science University of Illinois at Urbana-Champaign. (online), available from<<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/ready4ref.htm>>, (accessed 2002-10-11).
 - 20) "Facets of quality for digital reference services. Version 4". The Virtual Reference Desk. (online), available from<<http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml>>, (accessed 2002-10-11).
 - 21) STEPP, L S. "Point. Click. Think?". *washingtonpost.com*. (online), available from<<http://www.washingtonpost.com/ac2/wp-dyn?pagename=article&node=&contentId=A9729-2002Jul15¬Found=true>>, (accessed 2002-10-11).