

## 国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業

影山 啓太

国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業（以下、レファ協と略す）は、国立国会図書館が主導し、全国の公共図書館、大学図書館、専門図書館等と協同で構築しているレファレンス事例データベースであり、図書館におけるレファレンスサービスや一般の人々の調べ物に役立てることを目的としている。レファ協によって、館種を超えたレファレンス事例の蓄積が可能になり、レファレンスサービスに関する情報の共有・活用ができるようになった。2002年以降、レファ協に関する個々の事例報告や発表はされてきたが、レファ協の全体的な分析・考察は十分には行なわれていない。

そこで、本研究では、国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業（レファ協）を対象として、レファ協の整備の変遷と議論の状況、登録データの提供の現状をまとめ、レファ協の今後の課題について分析・考察した。その際、ナレッジマネジメントの枠組みを踏まえて、レファ協を分析した。研究方法としては、文献調査、登録データの内容調査、訪問調査を用いた。

研究の結果、以下の事柄が明らかになった。

- ・ナレッジマネジメントは、ベストプラクティス共有型、専門知ネット型、知的資本型、顧客知共有型の4種類に大別される。レファ協は、レファレンス事例を集約し活用することでレファレンス業務の改善を図ることが目的であり、ナレッジマネジメントのタイプではベストプラクティス共有型に該当する。また、インターネット上で事例を公開し、参加館同士の連携によって問題解決を図るという面では、専門知ネット型にも該当する。
- ・レファ協は、実験事業段階と本格事業段階の2つの時期に分けられる。実験事業と本格事業の初期段階では、参加規程やガイドライン等を定め、標準化を図っていた。しかし、近年ではそのルールを緩め、様々な企画等を実施するなど、利用と登録の促進を重視する運営体制になってきている。APIの公開やTwitter等の情報発信も盛んに行なわれ、レファ協を知る機会や活用の幅が広がってきている。
- ・レファ協の活用方法としては、研修としての活用が早くから提唱されており、比較的多くの実践が行なわれてきた。現在では、従来の活用方法に加え、レファレンスの評価指標や新しい図書館協力体制の構築など、新しい活用方法や効果も生み出されている。
- ・レファ協の利用と登録促進が重視される要因として、データ登録や利用が参加館によって差があることが挙げられる。データ登録や活用が積極的な参加館もある一方で、データが未登録である参加館も存在し、参加館間で乖離が見られる。
- ・2012年1月末現在、レファ協への参加館数は562館（公共図書館350館、大学図書館150館、専門図書館・その他51館、国立国会図書館11館）、データ登録数（4種類のデータ総数）は80,371件である。館種別では、公共図書館の参加比率が高く、登録データも公共図書館が多い。専門図書館は、参加館は少ないが、事業初期段階から特色のある事例データを登録している。大学図書館は、レファ協への参加が少ない状況にある。
- ・レファ協のコメント機能を調査した結果、公開されているコメントは、データ数に対し1%以下しか付与されていないことが明らかになった。その内容は、資料などの情報提供が多く、コミュニケーションや知識共有は行なわれてはいるが、その数は少ない。
- ・レファ協は事業開始から10年目を迎え、館種を越えたレファレンス事例の共有が実現されてきた。レファ協の参加館やデータ数は増加してきたが、データ登録の総数は不十分な状況であり、事業の拡大と積極的な活用が求められる。

（指導教員 大庭 一郎）