

利用者サービスの新たな展開

国立国会図書館 副館長
池本 幸雄

はじめに

国立国会図書館では、2012 年 1 月に図書館サービスシステムの大幅なリニューアルを行いました。また、この年は、2002 年に開館した関西館と東京本館、国際子ども図書館とが一体となって、遠隔サービスの強化など、利用者サービスの向上を目指すという国立国会図書館現体制 10 周年という節目の年でもありました。私の報告では、特に 1 月のリニューアル後の利用者サービスの新たな展開をテーマとします。

まず、国立国会図書館の館内サービスの動向や、インターネット時代の新たなレファレンスサービスに関して今年策定した「レファレンスサービスの今後の在り方」における新たな方向性についてお話します。次に、リニューアルによって新たに導入した「国立国会図書館サーチ」について紹介します。このサーチは、広範な利用者に向けたサービスとして、公共図書館、大学図書館、公文書館、美術館や学術研究機関等との連携や外国からの利用も目指す一元的な検索ポータルとなるものです。

1 2012 年以降の利用者サービスの動向

(1) 概要

国立国会図書館は 2012 年 1 月、急速な勢いで進みつつあるデジタル環境に対応するため、利用者サービスシステムの全面的なリニューアルを行いました。

リニューアルの際には、(1)従来の資料に加え、デジタル情報のさらなる活用、(2)国立国会図書館の多様な資料・情報、サービスの一元的な利用、(3)当館以外の機関等の情報・サービスに対する統合的なアクセス、の三つの点を重視しました。

また、このリニューアルでは、2008 年に策定した「国立国会図書館業務・システム最適化計画」の方針により、パッケージシステムを核とした導入を前提としました。

2012 年 1 月から、当館は「国立国会図書館サーチ」を当館の内外の情報の統合的な検索サービスとして位置づけ、従来の「国立国会図書館総合目録」、「デジタルアーカイブポータル (PORTA)」等を統合しました。「NDL-OPAC 国立国会図書館蔵書検索・申込みシステム」(以下「OPAC」と言います)も新しくなり、アジア言語資料も検索できるよ

うになっています。

館内サービスにおいては、1台の端末で、蔵書検索や閲覧・複写申込みから、デジタル情報の利用までを可能とし、館内利用環境の大幅な向上を目指しました。一方、利用者の本人確認を行うことを前提とする登録利用者制度を基本とすることで、来館時の手続きを簡便にするとともに、書庫内資料の適正な保存と利用を図りました。

なお、リニューアルを期に、東京本館の利用者サービス業務を集約して効率化を図ることを目的とし、資料管理担当部門とレファレンス担当部門の二部に分かれていた組織の統合を2011年10月に実施しました。

(2) 館内利用サービスの変化

リニューアル後の新システムは、特に館内利用環境において大きな変化をもたらしました。

まず、利用者数の増加が挙げられます。リニューアル後の2012年度の来館者数は前年度と比較し、約10%増加しました。リニューアルと前後して、当館は所蔵資料の大規模なデジタル化を行いました。その資料の多くが館内限定として提供され、この資料の利用を目的とした来館者が増えていることが要因の1つではないかと推察しています。

また、新しい登録利用者制度の導入により、来館利用者の90%以上が登録利用者となりました。リニューアル前が40%程度であったのと比較し大きな伸びを見せています。非接触型ICカードの登録利用者カードを導入したことで、入退館の簡便化や館内での諸手続きの簡素化を実現しました。

さらに、提供するデジタル化資料の増加に伴い、どの端末でもデジタル化資料にアクセスすることを可能としました。従来の紙媒体資料のように書庫からの搬送を待つ時間が不要なこと、複写申込みも端末上で行うことができ、複写料金を紙資料に比してより安価としたこともあって、館内におけるアクセス数が、2012年度は前年度と比較して約4倍、複写枚数は約2倍と飛躍的に増加しています。

(3) 遠隔利用サービスの変化

新システムでは提供する書誌情報を大幅に充実させるとともに、電子ジャーナルやデジタル化資料の複写申込みがOAPCを介して可能になる等、遠隔利用サービスの向上に努めました。利用者登録の普及も遠隔利用サービスを後押しし、デジタル化資料の遠隔からの複写枚数は、2012年度は前年度比3倍の伸びを見せています。

2 新時代のレファレンスサービス

近年、インターネット上の情報源が急速に増大したことにより、調べ物をする人々の行動様式が変化してきています。調べものに有用な情報を体系的にとりまとめたナレッジコンテンツ等を当館ホームページで提供している「リサーチ・ナビ」のアクセス数が増加する一方で、文書・電話レファレンスの受理件数は減少しています。また、日本の図書館界では、公立図書館の運営に民間の力を借りるなど、運営形態が多様化しつつあ

り、公立図書館の図書館員は、司書としての長期にわたる専門的な訓練を受ける機会が少なくなってきました。そのため、レファレンスの経験が少なくても対応できるレファレンスの共通の基盤づくりが課題となっています。

このような状況を背景に、一般利用者向けのレファレンスサービスにおけるナレッジ提供サービスと質問回答型レファレンスが車の両輪として強化発展するよう、2013年4月に新たな計画を策定し、現在、その詳細化に取り組んでいます。

(1) 基本方針

今後のレファレンスサービスの展開にあたっては、ナレッジコンテンツの作成・提供の一層の強化とそれと密接不可分の関係にある質問回答型レファレンスの専門性の深化、全国の各種図書館におけるレファレンス業務の共通情報基盤の整備、利用者が求める資料・情報の効率的・的確な取得、を基本方針としています。

(2) 今後の課題と展望

レファレンスサービス担当部署で整備してきたインターネット上で提供するナレッジコンテンツの充実は今後も重点的に進めていく課題です。今後は、最新の情報に分かりやすくアプローチできるよう整備を行うとともに、「リサーチ・ナビ」については「国立国会図書館サーチ」、「レファレンス協同データベース」（国立国会図書館が全国の図書館等と協同で構築している調べ物のためのデータベース）といった他のデータベースとの連携を強化し、利用者がレファレンス情報に様々な切り口からアプローチすることを可能にしていきたいと考えています。

ナレッジコンテンツは、従来から行っている質問回答型レファレンスにより得られた利用者の関心事項を考慮して、調査の過程で得られた情報・知識を整理・体系化して作成されますが、その作成を通じて職員の専門知識が深まり、質問回答型レファレンス回答がより一層充実していくこととなります。国立図書館としては、第一線の各種図書館を資料とノウハウによりバックアップしていくことが、重要と考えています。

新しいサービスへの取組においては、遠隔複写サービスの申し込みにあたって、手順を簡略化しスピードアップを図るため、必要な記事の掲載箇所の確認に関して、個人からのオンラインレファレンスを新たに導入することを検討課題としています。

体制面では、従来から関西館は図書館間貸出・複写という遠隔サービスの国立国会図書館全体の窓口としての役割を果たしていましたが、遠隔サービスであるレファレンスサービスの面についても、その役割を強化していくために、充実したレファレンス業務体制を構築していきたいと考えています。

3 「国立国会図書館サーチ」の新しい挑戦

(1) 目的

2012年1月に、国立国会図書館は、当館の検索サービスの窓口として、新たに「国立国会図書館サーチ」の提供を開始しました。この新しい検索サービスは、利用者の情報の探

索・発見を支援するためのもので、これまで OPAC が提供してきた蔵書検索サービスを大幅に拡張したものです。

まず、第一に、OPAC がこれまで守備範囲としてきた紙資料に加えて、電子ジャーナルやデジタル化資料等の様々なデジタルコンテンツを統合検索し、一元的に利用できるようにしました。所蔵資料のデジタル化やインターネット上で提供、公開されている資料の制度収集等により大規模に蓄積が進んでいるデジタルコンテンツの利用を促すために、コンテンツの発見、コンテンツへのナビゲーションのためのツールとしての役割を果たしています。

第二に、当館の蔵書やデジタルコンテンツだけではなく、全国の公共図書館、大学図書館等の所蔵資料やデジタルコンテンツを統合検索できるようにしました。国立図書館として、日本の図書館資料資源を総覧できるようにすることで、全国の図書館が相互に連携・協力して、国民の情報アクセス向上の基盤となることを目的としています。また、図書館資料資源に止まらず、博物館、美術館、文書館等の文化機関の所蔵資料やデジタルコンテンツも統合検索の対象としています。各文化機関が所蔵する資料を、空間的な制約を越えて共有し、相互に関連付けて利用できるようにすることで、文化情報資源の利活用のための基盤を整備し、新しい文化・知識の創造に貢献することを目的としています。

そして、第三に、機械的連携機能（API）を提供することにより、「国立国会図書館サーチ」の機能やメタデータを活用して、国内外で様々な情報サービスが創造され、データが広く社会で活用されるようにすることを目指しています。特に、当館が作成する書誌情報を、公共図書館、学校図書館等に迅速かつ無償で提供することにより、日本の公共的な書誌情報基盤としての役割を担うことを目的としています。

(2) 機能

こうした目的を果たすために、「国立国会図書館サーチ」は次のような機能を有しています。

まず、統合検索の対象は、国内外のおよそ 200 のデータベースです。7,400 万件余のメタデータを収集し、検索対象としています。検索性数は、月間 170 万件程度です。

国内刊行図書については、出版界との連携により、刊行前の書誌情報（出版情報）から、刊行直後の新着情報（作成中書誌情報）、そして完成書誌までを一貫して提供しています。これにより、出版から書誌情報提供までのタイムラグを解消しました。また、様々な機関から収集した多数のメタデータに対して、IFLA の FRBR（書誌レコードの機能要件）モデル（目録が果たす機能を利用者の観点から見直し、モデル化したもの）を指向した著作同定の仕組みを適用し、同一資料や関連資料（形態を異にする同一著作）をグループ化して表示しています。

さらに、国立博物館や国立美術館、国立公文書館が所蔵する博物資料、美術品、文書等を図書館の文献とともに統合検索できるところも特長です。例えば、日本最古の歌集である『万葉集』を検索しますと、国立博物館が所蔵する古写本（国宝）の高精細デジタル画像と、全国の図書館や研究機関が所蔵する『万葉集』の研究書や解説書などを同時に探す

ことができます。このように、全国に分散して存在する文化情報資源を国民が有効に活用できるよう、博物館・文書館・図書館共通の検索プラットフォームとしての役割を果たしています。

一方、膨大な検索対象から必要な情報を的確に見出せるようにするため、ファセットによる検索対象の絞り込みや検索結果の適合度順表示、関連キーワードによる検索対象の拡張等の検索支援機能を充実させました。情報の所蔵機関・入手先に案内するという目録としての基本機能も意識して構築しています。その他、検索語や検索結果を日中・日韓・日英間で機械翻訳する機能を設け、利用者の便を図っています。API は、データ収集用 API と検索用 API の 2 種類を提供し、適用しているプロトコルはいずれも国際的な標準に準拠しています。

(3) 今後

今後は、次の 3 点に重点的に取り組みたいと考えています。

第一に、連携先の拡張による、統合検索対象の充実に取り組みます。特に、昨年開催した日中韓電子図書館イニシアティブ会議（CJKDLI）で合意された「各国のポータル相互連携の実現」に向けて、貴館の新検索サービスである「文津検索（Wenjin Search）」との相互連携を実現したいと希望しています。

第二に、検索機能の向上に取り組みます。集合知を活用した検索支援機能や、データとデータとの関連付けの高度化、利用目的に応じた検索インターフェースの提供、資料の全文を対象とした検索サービス等の実現を目指します。

第三に、メタデータの二次利用の促進に取り組みます。文化情報資源への自由なアクセスが創造的な社会の基盤になるという確信に立って、データのオープン化に関係機関と歩調を合わせて取り組んでいきたいと考えています。

4 利用者サービスの今後の展開

図書館が取り扱う資料とサービスのあり方は時代の変化とともに変わりつつあります。例えば、2011 年の大震災に関する記録を一元的に取り扱うために構築した「東日本大震災アーカイブ」は、従来対象とはしていなかった音声や動画も取り込んでいます。利用者サービスにおいても、こうした環境のなかで、一方ではインターネットアクセスが困難な利用者などにも配慮しつつ、幅広いサービスを展開していく必要があります。

リニューアル後の利用者サービスにおいても、特に館内での利用などで、利用者のニーズをより的確に把握し、一層利用しやすくしていくことが課題です。多様な利用者像を認識しながら、満足度の高いサービスとそれを支えるシステムを構築していくことが今後の課題と考えています。