

## 図書館の

東京大学附属図書館報  
Vol.43 No.6 2004.12

6

PDF 版：<http://www.lib.u-tokyo.ac.jp/koho/kanpo/>  
附属図書館ホームページ：<http://www.lib.u-tokyo.ac.jp/>

## 目 次

## デジタル・レファレンスの構築

- 東京大学附属図書館 ASK サービスへ向けて	附属図書館情報サービス課参考調査係	101
柏図書館一般公開（2004）	柏図書館	104
LLBA データベースが全学で利用できるようになりました	文学部図書室	105
1月～3月のデータベース定期講習会のお知らせ	情報基盤センター学術情報リテラシー係	106
ジュニア TA の活動を通して	理学部物理学科4年 青木 孝道	107

## デジタル・レファレンスの構築

## 東京大学附属図書館 ASK サービスへ向けて

附属図書館情報サービス課参考調査係

## レファレンスとは

図書館にはレファレンスというサービスがあります。文献調査や資料を探す利用者の手助けをしたり、ある事柄や人物調査のための情報や資料を提供するサービスです。

学術文献を所蔵する大学図書館はもちろんのこと、特色ある資料を持ちそれぞれの主題に特化した質問に答える専門図書館、最近では公立の図書館でもビジネス支援など地域へのレファレンスサービスに力を入れています。

東京大学総合図書館では年間 12,182 件（平成 15 年度）のレファレンス質問に答えています。東京大学の 50 以上の全図書館室を合わせると、年間 121,543 件（平成 15 年度）にのびります。

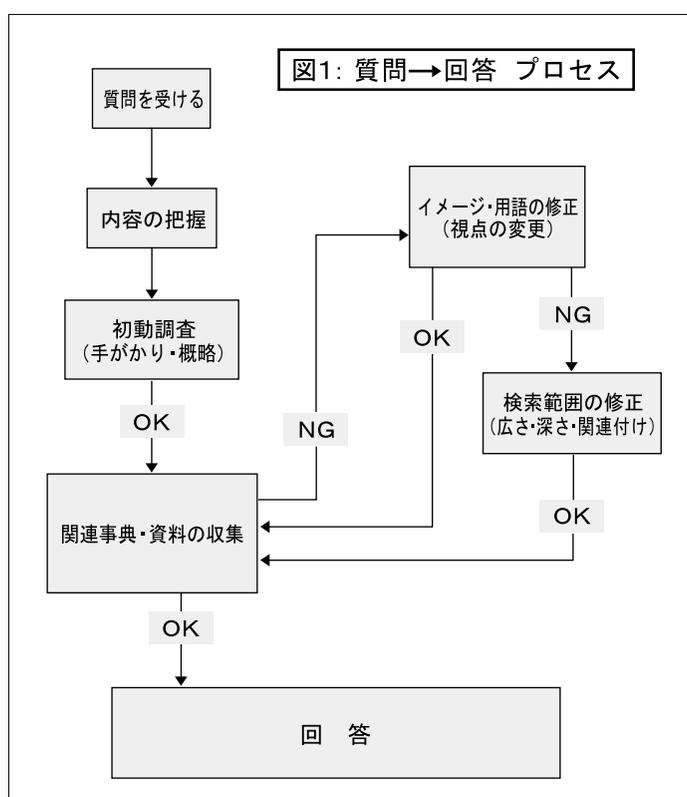
## デジタル・レファレンス

今日ではレファレンスの調査にインターネットは欠かせないツールであると同時に、利用者とのインターフェイスにおいても重要な手段となっています。東京大学の多くの図書館でも e-mail での質問を受け、e-mail で回答を返信しています。デジタルレファレンスサービスとは、このようにインターネットをインターフェイスとして利用するレファレンスサービスの形態です。その特徴は、利用者と図書館員との会話が非同期的・間接的であり、時間と場所が限定されないということにあります。つまり利用者はレファレンスカウンターの開いている時間に図書館に出向くことなく、質問をインターネットで送信することにより、

相談を投げかけることができるのです。

### トライアル&エラーと質問・回答の蓄積

さて、このように様々な手段で受付・回答をしているレファレンスサービスですが、レファレンス質問には、図書館員が即答できる簡単な質問から、調査に数日を費やす難しいものまでさまざまな質問があります。難しい質問の場合、レファレンスを担当する図書館員は、その質問を受けてから回答にたどりつくまでいくつものプロセスを経ることになります。(図1)



つまり、うまくいかない時、図書館員はトライアル&エラーを繰り返します。この過程を経て積み重ねられたノウハウが、図書館員あるいはその図書館の実力として蓄積されていきます。しかし、しばしばその貴重な蓄積は、膨大な調査記録の中に埋もれてしまい、先達の努力にもかかわらず、後輩の図書館員は同じ努力を繰り返すこととなります。質問は千差万別といえども、回答までの手順は同じ場合が往々にしてあるので、過去の調査結果を簡単に参照でき

る方法があれば、図書館員だけでなく利用者にも非常に有益となります。

### レファレンス事例データベースの登場

そこで登場したのがレファレンス事例データベースです。先行事例としては、過去のレファレンス事例を検索できる東京都立図書館の「しらべま専科」<sup>(1)</sup>があります。また、米国議会図書館とOCLC (Online Computer Library Center) が中心となり進めている QuestionPoint<sup>(2)</sup> というサービスや国立国会図書館のレファレンス協同デー

タベース<sup>(3)</sup>、九州地区大学図書館協議会のレファレンス事例 DB システム<sup>(4)</sup>等は、レファレンス事例のデータベース化を複数の図書館で共同で行うところにメリットがあります。

### 東京大学附属図書館 ASK サービスの開始

このような背景を踏まえて、東京大学附属図書館では、ASK サービスという共同デジタルレファレンスサービスを開始します。利用者は Web フォームに質問を投稿します。図書館員が、システムに回答することで、質問者にメールで返答が届きます。更にその質問・回答は公開用に編集された後、レファレンスデータベースに蓄積され、利用者・図書館

員ともに検索し参照することができるようになります。

また、このレファレンスデータベースは共同データベースであることが重要です。東京大学の55の図書館室のレファレンスの蓄積をすべて参照することができるだけでなく、ひとつの図書館だけでは資料的に答えられない質問については、他館へ質問を転送するという形で、その主題についての資料と知識を共有し協同して回答を出すという機能もあります。

ここで ASK サービスの流れを見てみましょう。(図2)

ASK サービスによるレファレンス事例のデータベース化には、以下のようなメリットがあります。

- 時間と場所にとらわれないサービスの展開
- いつでもどこでも質問ができる
- 利用者と図書館スタッフに迅速に問題解決方法を提示
- レファレンス技能・知識の共有化
- 複数の図書館室で共同して回答を作成
- 各図書館室の共同による様々な主題分野への対応と質の向上

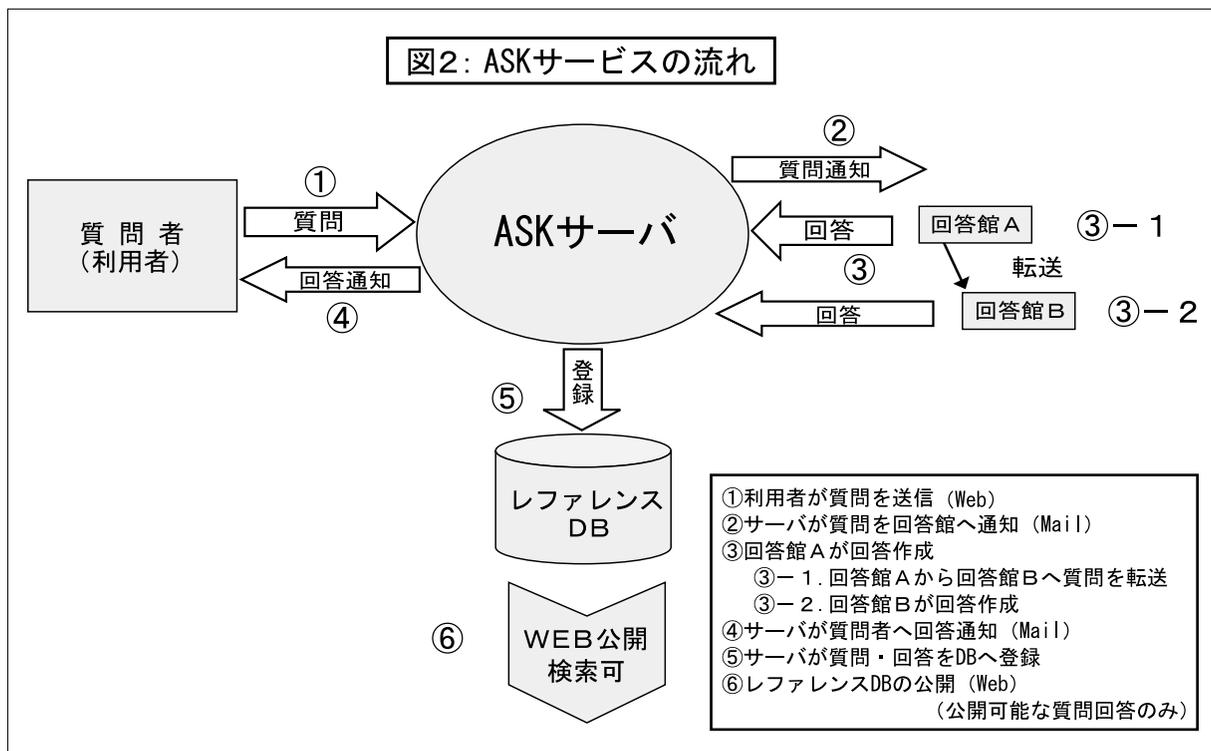
検索は、質問・回答の全文から検索できますが、主題分野や同義語などのキーワードも付与されますので、多角的に検索することが可能です。しかし、質問すべてが公開されるわけではありません。質問の多数を占める利用案内や所蔵調査に関する重複した質問は、代表例を提示し、すべては収録しません。また、公開可能な質問・回答に対しても、個人情報等に充分配慮し、質

問・回答を編集・加工します。なるべく多くの人々が参照できるよう、標準的な回答を用意する予定です。

ASK サービスは、附属図書館が進めている電子的サービスの一環として、利用者と図書館の距離をさらに縮めていくと思われます。そして東京大学のナレッジベースとなるために、ASK サービスを大いに利用していただき、共に多くの知識とノウハウを蓄積していきたいと望んでおります。ご協力よろしくお願いします。

ASK サービスリリースは、近日中に附属図書館並びに各図書館・室のホームページでご案内いたします。ご期待ください。

- (1) <http://metro.tokyo.opac.jp/tml/tref/>
- (2) <http://www.questionpoint.org/>
- (3) <http://www.ndl.go.jp/jp/library/collabo-ref.html>
- (4) <http://web.lib.kumamoto-u.ac.jp/ref/>



## 柏図書館一般公開（2004）

柏図書館

柏キャンパスでは、10月29日（金）と30日（土）に毎年恒例のキャンパスの一般公開が催されました。

この一環として、柏図書館では、

(1)東京大学の歴史とキャンパスの紹介（展示）

(2)閲覧室の一般公開

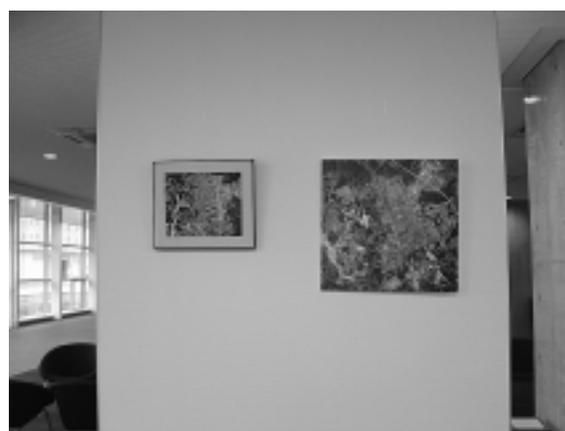
を実施しました。その様子を報告します。

### 1．展示の様子

1Fコミュニティサロンにて、附属図書館常設展示「東京大学の歴史とキャンパス」の資料と、柏市より提供をうけた現キャンパス付近の写真などにより、柏キャンパスのあゆみを中心に東京大学の歴史を振り返る展示を行いました。



附属図書館の常設展示からの資料



柏キャンパス付近の航空写真（柏市提供）

映像会議室での特別講演会（30日）の前後は特に会場が混み合い、西郷柏図書館長が見学者に展示写真の説明を行う場面などもありました。



会場の様子



展示写真の説明をする西郷館長  
（左から2人目）

## 2. 閲覧室の一般公開の様子

本郷キャンパス・駒場キャンパスでのオープンキャンパスとは異なり、対象を高校生に絞っていないためか、一般市民の姿の多さが目立ちました。中には「建物を外から見ていて、今までずっと温水プールの施設だと思っていた」という声も。



閲覧室の一般公開では、二日間で 500 人もの入館者があり、「学外者の図書館の利用」などについての質問が寄せられ、柏図書館に対する地域住民の期待の大きさを感ずることができました。

## LLBA データベースが全学で利用できるようになりました

文学部図書室

LLBA (Linguistics and Language Behavior Abstracts) は、言語学と言語行動に関する文献データベースです。1973 年以降に発表された言語学と言語研究の分野をカバーする世界中の約 2,000 誌の学術雑誌の論文記事や書籍・レポート・学位論文等の文献データを、抄録付きで収録しています。

CSA 提供のデータベースで、ASSIA (Applied Social Sciences Index and Abstracts: 応用社会科学の文献データベース) と同一のインターフェースでご利用いただけます。



日本語検索画面 <http://www.csa.com/htbin/dbrng.cgi?username=anul07&access=anul0707&cat=default&lang=jp>

英語検索画面 <http://www.csa.com/htbin/dbrng.cgi?username=anul07&access=anul0707&cat=default>

中国語検索画面 <http://www.csa.com/htbin/dbrng.cgi?username=anul07&access=anul0707&cat=default&lang=cn>

韓国語検索画面 <http://www.csa.com/htbin/dbrng.cgi?username=anul07&access=anul0707&cat=default&lang=kr>

お問い合わせ先：文学部図書室 [bunto@lib.u-tokyo.ac.jp](mailto:bunto@lib.u-tokyo.ac.jp)

情報基盤センター学術情報リテラシー係 [literacy@lib.u-tokyo.ac.jp](mailto:literacy@lib.u-tokyo.ac.jp)

## 1月～3月のデータベース定期講習会のお知らせ

文献調査のヒント  
がいっぱい!!

情報基盤センター-学術情報リテラシー係

会場：総合図書館 1階 メディアプラザ 講習会コーナー

定員：各回 12名です。(予約は不要です。時間までに会場へ直接集合してください。)

<b>入門編</b> <i>Introductory Course</i>	授業で指定された文献や参考文献リストに記載された文献の所在調査のテクニックを習得することを目的とします。OPACなど基本的なデータベースを使った実習を中心に、効率的な文献の探し方を紹介します。
<b>FELIX編</b>	雑誌記事索引、SwetScan、PCIの3つのデータベースが統合検索できる目次情報検索システムFELIXを用いて、文献を調査し入手するまでの方法を検索実習を行いながら紹介します。
<b>Web of Science編</b>	引用索引データベース Web of Science の検索実習を中心に、文献調査方法と電子ジャーナルの利用について紹介します。
<b>電子ジャーナル編</b> <i>Electronic Journals</i>	基本的な電子ジャーナルの利用方法や利用上の注意点から、代表的な出版社が提供する電子ジャーナルシステムを用いた効率的な文献検索方法まで、実践演習を行いながら紹介します。

## スケジュール (2005年1月～3月)

ご都合の良い時間帯を選んでどうぞご参加ください。(11:00-12:00、15:00-16:00、16:30-17:30)

月	火	水	木	金
1 / 10 休日	1 / 11	1 / 12	1 / 13	1 / 14 11:00-12:00 FELIX
1 / 17 15:00-16:00 入門	1 / 18	1 / 19	1 / 20	1 / 21
1 / 24	1 / 25 16:30-17:30 Web of Science	1 / 26	1 / 27 休館日	1 / 28
1 / 31	2 / 1	2 / 2	2 / 3	2 / 4 16:30-17:30 入門
2 / 7	2 / 8	2 / 9 11:00-12:00 電子ジャーナル	2 / 10	2 / 11 休日
2 / 14	2 / 15	2 / 16	2 / 17 15:00-16:00 FELIX	2 / 18
2 / 21 11:00-12:00 Web of Science	2 / 22	2 / 23	2 / 24	2 / 25 休館日
2 / 28	3 / 1 15:00-16:00 電子ジャーナル	3 / 2	3 / 3	3 / 4
3 / 7	3 / 8	3 / 9 16:30-17:30 FELIX	3 / 10	3 / 11
3 / 14	3 / 15	3 / 16	3 / 17 11:00-12:00 入門	3 / 18
3 / 21 休日	3 / 22	3 / 23	3 / 24 休館日	3 / 25 15:00-16:00 Web of Science

英語編の講習会 (English Session) も引き続き実施いたします。スケジュール決定次第、<http://www.lib.u-tokyo.ac.jp/dl/koshukai>にてご案内いたします。要望に応じた内容で行う出張講習会、個人向け講習会の情報も掲載しておりますので、ぜひご覧ください。

お問い合わせ先 : 情報基盤センター-学術情報リテラシー係  
literacy @ lib.u-tokyo.ac.jp (内線 22649)

## ジュニアTAの活動を通して

理学部物理学科 4年 青木孝道

東京大学では、学内の様々な活動への学生参画を奨励するために、意欲ある学部学生を「ジュニア・ティーチング・アシスタント」(略称ジュニアTA)に任命し、奨励金を支給する制度を開設しました。このジュニアTA制度を活用して、総合図書館では、図書館業務に関心のある学部学生を採用し、シェルフ・リーディング等の業務に取り組んでいただきました(前期7月～10月、5名、後期11月～2月、13名)。

以下は、前後期を通じて総合図書館でジュニアTAをしている青木孝道さんの体験記です。



のですが、この単純な仕事を通してさまざまな経験が得られました。始めたころは勝手がわからず、あまりはかどらないために苦労した記憶もありますが、慣れてくると限られた棚の中にどのように図書を配置すれば利用者にとって便利で、またきれに見えるかということを考えつつ、パズルのように楽しみながら業務をこなしていくことができました。また、いつも利用しているときとは違い、本の一冊一冊に目を配りながら整理していくと「こんな本があるのか、あとで読んでみよう。」とか「この本にはどういうことが書いてあるのかな。」とか普段の忙しい生活の中では得られない発見があったり、いろいろな図書に興味がいったりしました。また、参考書室など今まで利用してなかったところの図書に触れることができ、図書館の利用の仕方に新たな発見を見出すことができました。そして、なにより本を適切な場所に整理して配置するという図書館を快適に利用するのに必要不可欠な状況を整えることが、ひとりの利用者としてできることにやりがいを感じました。学生用図書の選定では主に自分の専門分野である物理学の参考書から60冊程

この7月から総合図書館業務を行うジュニアTAを勤めさせていただいている青木孝道です。僕がジュニアTAを知ったのは学科の掲示板に貼ってあった貼り紙でした。総合図書館業務を行う人を募集していたわけですが、その当時から僕は毎日のように総合図書館に行っては勉強をしたり、本を読んだり、たまにはゆっくり時を過ごしたりと、いろいろと総合図書館にはお世話になっていました。その貼り紙を見て、いつもお世話になっている図書館の業務の手伝いができるという点に大変興味がそそられ、一方で夏休みも有意義に過ごせそうだし、ちょっとしたアルバイトのような感覚でお金を稼ぐのも良いかもしれないと思い応募することにしました。

そして、実際に業務としてやったことは主に二つで、シェルフリーディング(書架の整理)と学生用図書の選定でした。シェルフリーディングは要するに、ただ正しい配置に本を並べなおしていただくだけの仕事な

度を選ばせていただきました。選書を通して、総合図書館の図書の充実ぶりを改めて知る一方で、逆にあまり手の届いていない分野も多少あることがわかり、より充実した図書館づくりに微力ながら貢献できたと思います。

このジュニアTAの活動を通して、総合図書館の職員の方と何回か話し合う機会がありました。そのたびに利用者として、日ごろから総合図書館に対する意見や要望を述べさせていただきました。このような職員の方と利用者が直接話し合う機会は今まであまりなく職員の方の話を聞く良い体験ができたと思います。図書館を利用者にとってより快適にしていくためには利用者と職員の方の相互作用が必要であると思うのでこれからも、このような機会を作れるのであればぜひとも作っていただきたいと

思います。そして、またこれからもお世話になるであろう総合図書館の職員の方と知り合いになれたこともこの活動で得た大きなことのひとつです。このように利用者と職員の方との距離が縮まっていくことはそれ自体図書館の利用をより快適にするものであると思います。

以上に述べた他にもさまざまな経験をして、僕にとって最初に思っていた以上に大変有意義な活動になったジュニアTAを他の利用者の方にも広くやっていただけたらよいと思います。今後もジュニアTAの制度が続くことを願います。最後になりましたが、このジュニアTAの活動を通してお世話になった職員の方々には、お礼を申し上げます。ありがとうございました。そして、これからもよろしくお願ひします。

(あおき たかみち)

#### 編集室だより

「図書館の窓」が2005年から変わります。

今年度に入って、これからの「図書館の窓」のあり方について検討を進めてきました。議論の中で、読者対象が不明瞭ではないか、速報性に欠ける、ホームページ上のニュースとの役割分担、多くの部数を発行しているのに認知度が低い、また読まれているのかどうか効果が不明、など多くの問題点が指摘されました。

これらのことを一挙に解決することは決して容易ではありませんが、よりよい広報紙を目指して、来年から発行形態を一新することになりました。

1月からは、学生を対象とした速報性のあるスリムなニュースレターとして、図書館の提供するサービスやイベントなどの情報を皆さんのお手元に届けていきたいと思ひます。また、メールマガジンの発行も計画していますので、ご期待下さい。

今月号のような形の「図書館の窓」はこれで最後になりますが、来年どこかで新しい姿の「図書館の窓」に出会ったら、ぜひ手に取ってみてください。

(高橋)

『図書館の窓』へのご意見・ご感想をお寄せください。  
kikaku@lib.u-tokyo.ac.jp