

小特集

IFLA ソウル大会に参加して

2006年8月20日から24日にかけて、韓国・ソウルにおいて世界図書館情報会議 (World Library and Information Congress) : 第72回国際図書館連盟 (International Federation of Library Association : IFLA) 大会が開催され、国立国会図書館からも職員が参加しました。

本号ではその中から、大会での議論の様子や国際的な潮流について、「レファレンス・サービス」、「視聴覚・マルチメディアサービス」、「障害者サービス」の各分科会参加者によるレポートを掲載します。

CA1609

IFLA ソウル大会参加報告

- レファレンス・サービスをめぐって -

筆者は、2006年8月16日から24日まで、韓国のソウルにおいて開催された第72回IFLA大会及びサテライトミーティングに参加した。本稿ではレファレンス・サービス関連のセッションを中心に報告する。レファレンス・サービスと収集、ドキュメントデリバリーの緊密な関係

IFLA ソウル大会に先立ち、2006年8月16日から18日まで、韓国国立子ども青少年図書館において、IFLAの収集・蔵書構築分科会、ドキュメントデリバリー・資源共有分科会、レファレンス・情報サービス分科会の三分科会が主催するIFLAソウル大会サテライトミーティング「デジタル時代のリソース・シェアリング、レファレンス、蔵書構築—実践的アプローチ」が開催された<sup>(1)</sup>。米国、フランス、イタリア、メキシコ、ロシア、フィンランド、デンマーク、シンガポール、中国、ニュージーランド、韓国、日本など、様々な国から参加者が集い、その数はおよそ60名にのぼった。

最初の「電子情報のマネジメント」セッションでは、電子情報の選定やライセンス契約をめぐり、担当者に求められるスキル、電子情報のマネジメントに必要な統計データなどについて報告が行われた。

続く「資源共有とドキュメントデリバリー」セッションでは、韓国の公共図書館の貸出しサービスについての事例報告や、韓国科学技術情報院における電子情報提供サービスの現状と問題点の報告、ドキュメントデリバリーとレファレンス・サービスとの接点をめぐり報告などが行われた。

最後のレファレンス・情報サービス分科会のセッションでは、IFLA デジタル・レファレンス・ガイドラインとその活用法、大学図書館における文献情報管理

ソフトウェアの提供やチャット・サービス実験などについての報告が行われた。このセッションでは、当館のレファレンス協同データベース事業についても報告を行った。

サテライトミーティングでは、三分科会の報告や議論を通して、収集、資料提供、レファレンス・サービスという図書館を代表する三つの機能の密接な関係を再認識することができた。参加者からも今後の定期的な開催を期待する声が多かった<sup>(2)</sup>。

レファレンス・サービスのクオリティ

IFLA ソウル大会では、8月21日に「デジタル・レファレンス・サービスのクオリティ」と題したセッションが行われ、レファレンス・サービスのクオリティの向上や測定方法をめぐって議論が行われた<sup>(3)</sup>。

報告者に共通していたのは、質の高いレファレンス・サービスを行うためには、利用者に対する詳細なインタビューが不可欠、という認識である。したがって、Eメールやウェブフォームを使った非同期式のサービスよりも、対話によって利用者のニーズを的確に把握できるチャット・レファレンスなどの同期式のサービスが重視されていた。同期式のサービスには非同期式以上に人的資源が必要であるため、協同レファレンス・サービスの仕組みが活用されている。QuestionPoint (CA1476 参照) がその典型と言えるが、このセッションに参加した QuestionPoint の報告者からは、回答のクオリティの維持・向上のための対応マニュアルや、クオリティ・チームによる回答レビューについての報告があった<sup>(4)</sup>。クオリティ・チームによる回答レビューは、利用者に対するアンケート調査とともにサービスのクオリティを測る手段のひとつである。その他、QuestionPoint に寄せられる質問数、リピートユーザー数、待ち時間や応答時間の長さ、参加館数なども、クオリティを数量的に測る指標として用いられている。インターネット時代を生き抜くためのマーケティング活動

8月22日には、レファレンス・情報サービス分科会のセッション「現代の図書館におけるレファレンス・サービスのマーケティング」<sup>(5)</sup>が行われた。

マーケティング戦略を採り入れ、大幅な利用者増に成功した市立図書館や、文書館や博物館と連携してマーケティング活動を行っている図書館からの事例報告のほか、マーケティングの7つの要素を用いて、公共、大学、専門、学校図書館のパフォーマンスを分析した研究などが報告された。また、マーケティングを行ううえで、どのような技能がレファレンス・ライブラリアンに求められるのかを分析した報告では、コミュニケーション能力、ITのスキル、人間関係を円滑に進める能力、ニーズを把握する力等が重視されていた。

図書館におけるマーケティング活動は、英米を中心に1980年代初頭から始まっており、図書館サービス

の改善・推進のためにマーケティング戦略を導入するという考え方自体、決して目新しいものではない。しかし、今回、レファレンス・サービスの分科会のテーマとしてマーケティングが選ばれたことや、図書館をめぐる環境の変化によって、図書館はもはや唯一の情報提供者ではなくなっている、という現状がどの報告においても繰り返し強調されていたことを考えると、レファレンス・サービスを提供するうえでは、マーケティング活動の重要性がますます高まっていると言えるだろう。

(主題情報部：北川知子<sup>きたがわともこ</sup>)

- (1) “WLIC 2006 SEOUL SATELITE MEETING”. 韓国国立図書館. (online), available from <<http://www.nl.go.kr/satellitemeeting/wlic/program.php>>, (accessed 2006-10-17).
- (2) 詳細については、下記月報記事も参照のこと。  
北川知子. デジタル時代のリソース・シェアリング, レファレンス, 蔵書構築：実践的アプローチ. 国立国会図書館月報. No.548, 2006, 8
- (3) “World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council”. IFLANET. (online), available from <<http://www.ifla.org/IV/ifla72/Programme2006.htm>>, (accessed 2006-10-17).
- (4) “24/7 Reference Collaborative Polices and Procedures”. QuestionPoint. (online), available from <[http://questionpoint.org/ordering/cooperative\\_guidelines\\_247rev3.htm](http://questionpoint.org/ordering/cooperative_guidelines_247rev3.htm)>, (accessed 2006-11-17)
- (5) *Op. cit.* (3).

## CA1610

### IFLA ソウル大会報告

#### — 視聴覚・マルチメディア分科会を中心に —

##### はじめに

2006年のIFLAソウル大会に参加する機会を得た。現在国立国会図書館の電子資料課という部署において音楽・映像資料室を担当していることもあり、公開セッションは視聴覚・マルチメディア分科会のもを中心に聴講した。今年は単独ではなく、情報技術分科会や国立図書館分科会、公共図書館分科会との合同公開セッションとして開催された。このうちいくつか興味深かった発表について紹介したい。

##### Global Memory Net

国立図書館分科会との合同セッションで、“Global Memory Net” (GMNet)<sup>(1)</sup>についての発表があった。これは、全米科学財団 (NSF) の助成を受けた世界中の図書館、美術館等のデジタル文化遺産コレクションへのポータルサイトであり、80以上の国から提供されているデジタル・コレクションを8か国語 (11月14日現在) で閲覧することができる。静止画像に加え、動画も一部含まれている。またコンテンツを提供している各参加機関に対し、GMNetは汎用検索システムの提供による支援も行っている。これは、技術水準

のそれほど高くない機関向けのものからGMNetと同程度の機能を持つ高水準のものまで3種類用意されている。これらの検索システムにより、各参加機関は自らのデジタル・コレクションの機能の充実を図ることもできるようになっている。

利用者サービスにおけるGMNetの特徴の一つは、様々な検索手段を提供していることであろう。メタデータのみでなくコンテンツベースの検索、提供国別の検索などを利用することができる。また個々のコレクション別の検索に加え、全てのコレクションを横断検索することも可能になっている。

コンテンツベースの検索とは、画像の色、形等の特徴が類似した画像を検索し、表示する機能である。例えば、秦の始皇帝の兵馬俑の画像に興味を持った場合、similar というボタンを1回クリックするだけでそれに類似する色、形の画像 (すなわち同様の兵馬俑の画像) を一覧表示させることができる。この機能を利用すれば、ある文化遺産について何も知らなくても、連鎖的に表示される画像やその解説等により容易に知識を深めていくことが可能だという。GMNetは、SIMPLIcity (Semantics-sensitive Integrated Matching for Picture Libraries)<sup>(2)</sup> という画像検索システムを利用してこの検索機能を実現している。

このGMNetに日本から唯一参加している鶴見大学からも発表があった。“Tsurumi Collection”として現在和歌や古地図等の貴重書コレクションを公開している。現在は日本人であっても解読できる人はそう多くないということで、和歌の資料については音声ファイルが付けられ、原文の朗読を聴くことができるようになっている。

“Tsurumi Collection”の検索、解説文の表示等は日本語、英語の2か国語対応である。古典文学等に関する専門用語が使用されているため、英文化版作成は困難が伴ったという。しかし、日本の文化遺産を英語で紹介するデジタル・ライブラリーはあまり多くなく、所蔵している貴重書を世界へ向けて発信するためには必須のことであったという話が印象的であった。

##### Moving Image Collections

米国議会図書館等によって構築されてきた動画の総合目録MIC (Moving Image Collections; E135, CA1558 参照)<sup>(3)</sup>を多言語対応にしようという事業が現在進められている。このMICは、全世界の動画総合目録となることを目指しているが、インターフェイスは英語のみで、参加機関も多くは米国内に存在する。現在北米以外からは16か国の機関が部分的に参加しているが、目録を提供しているのはすべて米国内の11機関である。この現状を打破するため、フランス語、スペイン語、アラビア語での利用を可能にする事業が進行中とのことだった。この事業により、今後参加国、参加機関がどのくらい増えるのか楽しみである。