

# オンラインレファレンス を考える

明治大学  
学術・社会連携部 図書館総務事務局  
中林 雅士



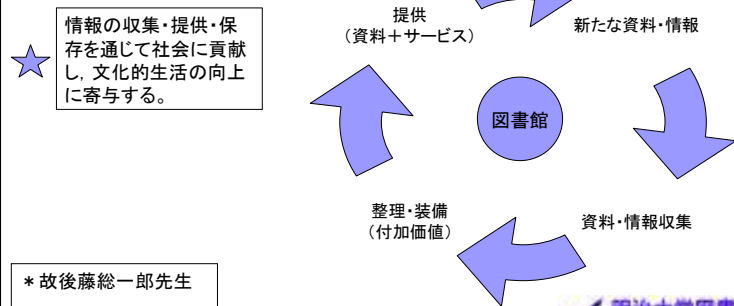
## 目次

- 図書館のミッション
- 図書館の機能
- 検証する
- 図書館の情報発信
- オンラインレファレンス
- まとめ



## 図書館のミッション(1)

### ■ 知の循環

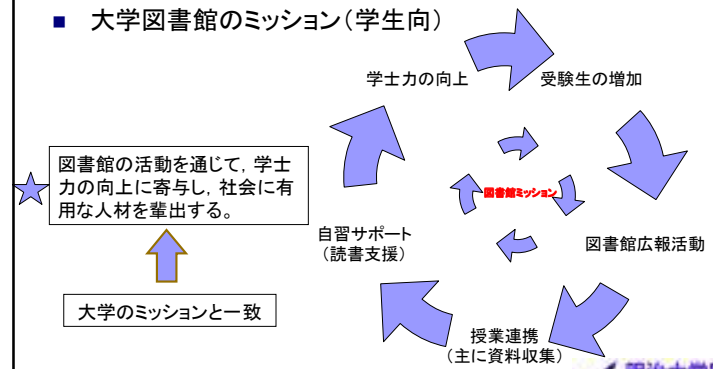


\* 故後藤総一郎先生  
(明治大学図書館長)



## 図書館のミッション(2)

### ■ 大学図書館のミッション(学生向)



## 図書館の機能(1)

- 図書館はコンテンツプロバイダーである。
  - ★ 図書館と倉庫を明確に切り分けるものは？



資料配置情報と付加情報(レファレンス)の作成・提供  
(コンテンツプロバイダーとしての役割)

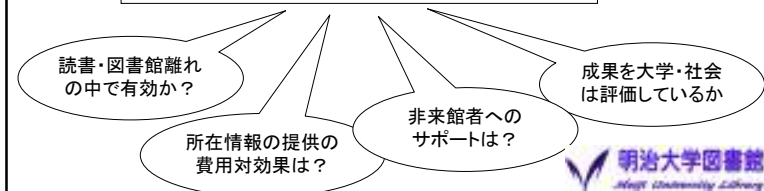


## 図書館の機能(2)

- 大学図書館は学習支援機関である。
  - ★ 読書は自習活動の基盤



読書推進を通じた間接的な学習支援  
(目録・所在情報+レファレンスサービス)



## 検証する(1)

- ギャップがあるのか? ニーズがないのか?

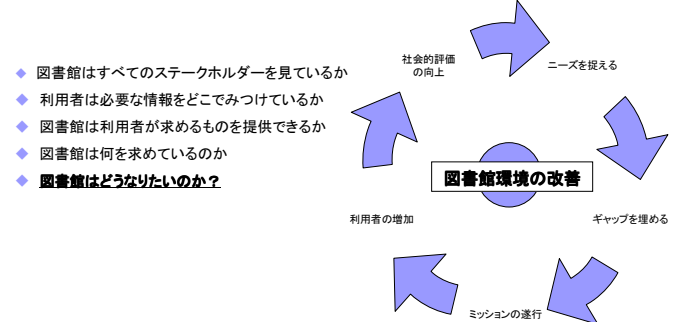
- ◆ 社会的に図書館が持つ情報を必要としなくなった。
- ◆ 図書館が必要な情報(資料含む)を保持できなくなった。
- ◆ インターネットが図書館の役割を担うようになった。
- ◆ 学生が勉強(自習)しなくなった。
- ◆ 学生は図書館がなくても勉強(自習)できるようになった。
- ◆ 大学は図書館に大学図書館としてのミッションを求めなくなった。
- ◆ 相対的に図書館が供給する情報の価値が低下した。



ニーズはある。ただし、ギャップもある

## 検証する(2)

- ニーズを捉える, ギャップを見つける, 変化する



- ◆ 図書館はすべてのステークホルダーを見ているか
- ◆ 利用者は必要な情報をどこで見つけているか
- ◆ 図書館は利用者が求めるものを提供できるか
- ◆ 図書館は何を求めているのか
- ◆ 図書館はどうなりたいのか?

## 検証する(3)

### ■ ニーズとギャップ

- ◆ 図書館以外ではどんな資料が求められているか？
- ◆ 図書館以外ではどんな情報が求められているか？
- ◆ 図書館以外ではどのような情報を提供しているのか？
- ◆ 図書館以外ではどのような方法で情報を提供しているのか？

資料収集は問題ない  
ギャップを埋めてニーズを満たす

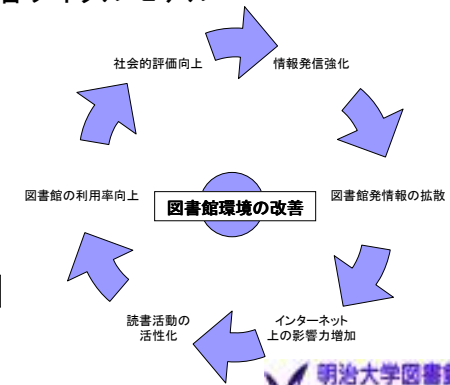
これまで以上の情報の発信が必要

## 図書館の情報発信

### ■ 図書館の情報発信サイクルモデル

- ◆ 現在の情報以外に何を発信するか？
- ◆ どうやって情報を作り出すか？
- ◆ ターゲットは？
- ◆ どうやって発信するか
- ◆ 図書館は何を発信したいのか
- ◆ 電子出版普及後の図書館は？

新たな図書館員専門性の確立



## オンラインレファレンス(1)

### ■ そこにニーズはある。図書館はどうするのか？

- ◆ サービスインフラとしてのシステムの重要性
- ◆ システム <<<< コンテンツ
- ◆ どうやって答えるか？
- ◆ どうやってその他のサービスと切り分けるか？
- ◆ どうやって利用者を引き付けるか？

サービスを開始するだけではなく、  
いかに図書館サービスとして認知してもらうか

## オンラインレファレンス(2)

### ■ 明治大学のアプローチ

- ◆ オンラインレファレンスだけではなく、図書館全体の情報発信として
- ◆ 図書館からの情報発信力の強化
- ◆ 利用者参加型の情報発信モデル
- ◆ 既存図書館システムとの連携運用(認証・OPAC)
- ◆ 大学間連携によるコンテンツの充実

大学図書館全体でのサービスの実現

## オンラインレファレンス(3)

### ■ オンラインナレッジシステム

- ◆ オンラインレファレンス機能
- ◆ コミュニケーション機能(要望受付/問合せ機能)
- ◆ リソースバンク機能(資料推薦/図書館紹介/リンクリスト/FAQ)
- ◆ ニュース配信機能(RSSニュース配信)
- ◆ 読書ノート/ユーザーレビュー機能(利用者参加機能)



図書館独自の情報発信ベースとしてのサービス

## まとめ

### ■ 情報発信は図書館のミッション

- ◆ 図書館のミッションと機能
- ◆ 利用者の学習/研究行動は変化した
- ◆ 将来の電子出版普及に向けて、図書館ができること(資金以外)
- ◆ オンラインサービスには、ニーズがある。
- ◆ どのようにして、図書館の独自性を確立するか(図書館員の専門性)
- ◆ 図書館の絶対的価値は落ちていない



一緒に図書館サービスの未来を考えましょう

ありがとうございました。