

電子ジャーナルやデータベースなどは自宅から利用可能なものも多く、図書館に来ることが資料閲覧の必須条件ではなくなってきました。そこで当館は「非来館型」サービス拡充を課題とし、オンラインによる各種申込インタフェース(リクエストや資料取り寄せ)を増やし、このたびレファレンス質問もポータルで受付ける仕組みを実現しました。新しい取り組みの一方で、物としての図書はサービスの要であり続けています。ところが、そうした蔵書の少なからぬ部分が破損を蒙ってしまうという現実があるのです。これらの話題につき、利用支援部門からレポートを二つお届けします。(総合閲覧課)

## オンラインレファレンス(試行版)サービスの公開について

御園 和之(総合閲覧課)

### ・オンラインレファレンスとは

このサービスは、「必要な図書/論文が見つからない、どこで利用できるのか知りたい」、「WINE(蔵書検索システム)やその他の検索ツールの使い方がわからない」、「ある事柄や人物等について知りたいが調べ方がわからない」など、従来中央図書館2階のレファレンスカウンターなどで直接お受けしていたようなご質問を、オンラインによりご自宅や研究室からでもお寄せいただき、土日祝日等を除いて原則として5日(通常は1~2日)以内にE-mail(Waseda-netのE-mailアドレス)によりお答えするものです。

このようなサービスは、公共図書館では活発に行われています。大学図書館でも、徐々に例が見られるようになり、今後の導入を検討しているところも多いようです。

### ・質問をするには

質問は、Waseda-netポータルの申請フォームからお送りいただくことができます。申請フォームの入力項目については、図書館側で、事前に多くの情報を把握・整理しておく必要があるため、質問本文の他、「質問タイトル」、「典拠」、「調査済データベース」などの項目に回答いただくようご協力をお願いしています。

### ・回答までのプロセス

申請フォームから送られた質問は、総合閲覧課のオンラインレファレンス担当者、課長等をメンバーとする専用のメーリングリスト宛に送信され、担当者間で調査・協議のうえE-mailで回答します。さらに受けた質問、およびその回答(案)は、図書館内で情報を共有し、今後の参考とさせていただきます。また、質問内容によっては、最初の段階で、図書館全体の

中から該当する専門分野に詳しい館員が調査にあたります。また、質問と回答だけではなく、調査のプロセスも記録・保管することにより、個別の事例に留まらない組織的なサービス向上が期待されます。

### ・その他のオンラインサービス等について

購入希望図書申込、整理中図書利用希望、文献複写・取り寄せの申込については、それぞれ専用の申請フォームをご用意しておりますので、そちらにお送りください。また、図書館に対するお問合せ、ご意見・ご要望は、[info@wul.waseda.ac.jp](mailto:info@wul.waseda.ac.jp)でお受けしております。

### ・オンラインレファレンスのこれから

現在のところ、一週間に1,2件の質問をいただいておりますが、いわゆる「非来館型図書館サービス」の柱と言えるほどの件数にはまだまだ達していません。多くの方に、気軽にご利用いただけるようになれば幸いです。

今後は、更なる活性化を目標とし、その手立ての一つとして、図書館ホームページのリニューアルに合わせて、オンラインレファレンスの質問・回答の事例集を質問者の個人情報(氏名・所属等)を除いた形で公開することを予定しています。ぜひご覧ください。

### ■レファレンス質問の例

- 例1:「早稲田大学の開校式で、伊藤博文がスピーチをしたらしい。その全文を読みたいがどこに出ているか?」
- 例2:「早稲田大学で過去に行われた、シンポジウムや講演会の資料、撮影した映像等の貸し出し、または閲覧は可能か?」
- 例3:「ある研究者の没年を調べたい。」
- 例4:「アメリカのある△△大学の年次報告書、研究紀要には、具体的にどのようなものがあるか知りたい。」
- 例5:「韓国の○○という博士論文、とその参考文献や、英文要約や日本語要約などを読みたいが探し方が分からない。」
- 例6:「図書館が所蔵する明治時代の古い英和辞典を閲覧するにはどうしたらよいか。」