

## レファレンス協同データベース事業：

### レファレンスサービスに関わる人たちの実践コミュニティとしての側面とその可能性

依田 紀久†

YODA, Norihisa

**抄録** 国立国会図書館が運営するレファレンス協同データベース事業は、2003年に開始された国内図書館のレファレンスサービスの成果を共有するものである。本稿は、この事業の成長の背後で発展した実践コミュニティとしての側面についての考察をまとめたものである。実践コミュニティの発展の経緯を特に立ち上げ時に焦点をあててまとめる。その上で、その構造を簡潔に紹介する。最後に、当該コミュニティの活動領域の拡大の可能性と、図書館員が共有した経験の活用可能性に言及する。

キーワード：レファレンス協同データベース、レファレンスサービス、実践コミュニティ、知識創造

Keywords : Collaborative Reference Database, Reference Service, Community of Practice, Knowledge Creation

## 1. はじめに

レファレンス協同データベース事業という事業がある。通称レファ協。“れはっち”という、のどやかな表情をしたゆるキャラがマスコットキャラクターを勤めている。葉っぱのモチーフは、レファレンスサービスの記録のメタファーとなっている。葉っぱが土にかえり森が豊かになっていくように、図書館員により年間何百万件と行われている様々な調査の記録を社会の中に循環させ、情報社会をもっと豊かなものとしていくことはできないか。それとともに図書館員自身も成長していくことはできないか。そんな想いが込められている。

このレファ協について、すでに多くの文書が公表されている<sup>1</sup>が、ある1つの側面が、実は今まで文章になってこなかった。それは、レファレンスサービスに関わる人たちの実践コミュニティとしての側面である。実践コミュニティの概念は、ちょうどレファ協が立ち上がった頃、エティエンヌ・ウエンガーらの著書が邦訳され、日本でも広く知られることになった<sup>2</sup>。ウエンガーらは次のようにその定義を示している。

実践コミュニティ（コミュニティ・オブ・プラクティス）とは、あるテーマに関する関心や問題、熱意などを共有し、その分野の知識や技能を、持続的な相互交流を通じて深めていく人々の集団である。<sup>3</sup>

レファ協は、レファレンスサービスに関する関心や問題、熱意などを共有する図書館員や図書館関係者が、その知識と技能を、持続的な相互交流を通じて深めていく事業としての側面を併せ持つ。すなわち、レファ協を支えている人たちの集団は、まさにウエンガーらがいうところの実践コミュニティと呼ぶことができる。

事業は公式には、レファレンス事例等のデータを蓄積し、図書館や図書館利用者にサービスとして提供することを目的として掲げている<sup>4</sup>。レファレンスサービスの記録の公開が図書館利用者へのサービスとなることは、その登録件数が10万件を超えた<sup>5</sup>今でこそそれなりの現実味を帯びているが、事業開始当初は、その立ち上げに関わった人たちですら、夢物語に近いものと認識していた。レファ協は開始時において「実験事業」であり、そこに掲げられた「目的」は「可能性の追求」に近い含意であった。

それでもこの事業に多くの図書館が興味を持ち、組織の枠を超えた協同事業として動き出すことができたのは、レファレンスサービスという魅力的な業務への熱意を持つ人たちが、互いにつながることを必要とし、

---

† 国立国会図書館関西館

「協同」が新たな可能性を切り開くことに期待を抱いたからである。そしてデータベースが成長し今やサービスとも呼べるレベルにまで至ったのは、その背後に関心や問題を共有する実践コミュニティの発展があったからである。

この認識に基づき、本稿では、レファ協の実践コミュニティとしての側面について、発展の経緯と構造の特徴を書きとめておきたい。

なお、筆者は、事業立ち上げ時の平成 15 年度から平成 18 年度にかけて、事業の運営主体である国立国会図書館 (NDL) の職員として、その企画立案、システム構築、運営、制度化に関わったものである。本稿は、実践コミュニティの内部者 (インサイダー) の立場から観察し、また意識していたことを書き留めるものである。

## 2. レファ協コミュニティの発展

レファ協は、レファレンス事例等のデータベースの協同構築を柱とする事業であり、コミュニティの構築を目指して開始された事業ではない。しかしその初期段階において既に実践コミュニティの基礎地が形成されていた。やがて実質的にコミュニティと呼べるものが顕在化し、その頃から、コミュニティの維持発展を意識した事業運営がなされるようになった。まずはこの発展の経緯について紹介する。

### 2.1 初期段階

NDL が関西館を設立した平成 14 年度、「電子図書館」の 1 つの可能性としてレファレンスサービス領域における IT の活用についての研究が行われた<sup>6</sup>。その成果を参考にしつつ、平成 15 年度にレファレンスサービスの記録のデータベース化を中核に据えて事業化することが決定され、レファ協は産声をあげた。当初の名称は「レファレンス協同データベース実験事業」とされた。この平成 15 年当時主担当であったのは、秋田県立図書館から出向してきていた山崎博樹氏である。

事業の立ち上げ時に、出向者という、NDL 以外の図書館を本来のベースとする図書館員が、事業の立ち上げの中核にいたことは、実践コミュニティの基礎地の形成に大きな効果をもたらした。

山崎氏は、時期を同じくして活動を活発化してきて

いたビジネス支援図書館推進協議会<sup>7</sup>でも中心的な役割を果たしており、多くの公共図書館員と個人的なネットワークを築いていた。そして、このネットワークの中で、当時のレファレンスサービスの問題について認識を共有していた。

例えば、この時期に共感されていた問題として、レファレンスサービスの技能の継承があった。いわゆる団塊の世代のベテラン図書館員が引退する時期にあって、その知識や技能を少しでも記録に残し、継承していかなければならないという問題意識が、特に公共図書館の間に広く存在していた。

また当時の図書館に共通していた問題として、デジタル化に取り組むというような新たな業務負担を負うことができないというものがあった。レファレンスの記録は、全国の図書館で少なからず蓄積されていたが、それをデジタル化することは新たな負担であり、負担に見合うリターンがあることに対して強い疑念があった。また、リターンを得るために高度なデータベースシステムを構築しそこで管理するというのも一部の図書館では考えられていたが、多くの図書館にとってその負担は負うことのできないものであった。

このような問題に対する認識は、山崎氏を通じて事業の重要な取組み課題として意識されるようになっていった。言い換えれば、このような問題、関心を共有する人たちの集まりがレファ協の事業の領域を形作っていった。

### 2.2 コミュニティの結託

問題、関心を共有する人たちの緩やかなつながりは徐々に拡大し、相互の信頼が醸成され、平成 16 年度には実践コミュニティとして顕在化するに至った。

#### ①有識者ヒアリング

平成 16 年度 7 月から 12 月にかけて、図書館員・図書館学研究者を対象に、事業で何を行うべきか、どのようなシステムが構築されるべきかについて、合計 5 回にわたるヒアリング調査が行われた。1 回あたり 3 人を招聘して行われたこのヒアリングは、人的ネットワークが拡大する契機となった。

例えば、第 1 回のヒアリングに参加した立川市立中央図書館の斉藤誠一氏は、関東地方を中心にレファレンスライブラリアンとの豊かな人的ネットワークを有していた。また第 4 回のヒアリングに参加した多摩大学メディア&インフォメーションセンターの池田剛透

氏は、既にレファレンス・メーリングリストの活動などを通じて人的ネットワークの構築に取り組んでいた。このような人たちがネットワークの結節点となり、ネットワークが相互につながった。そして、事業に期待を示す図書館員の声があちこちから聞かれるようになった。

## ②参加館フォーラム

このような人のつながりがはっきりと顕在化したのは、平成17年2月に開催された参加館フォーラムである。この参加館フォーラムには、全国100機関から137名が、NDL関西館大会議室に一堂に会した。館種を超えてレファレンスライブラリアンがこれほど多く会したのは、おそらく初めてのことである。<sup>8</sup>

ウエンガーらは、実践コミュニティがイベントの開催により正式に立ち上がるものと指摘している<sup>9</sup>。そうであるとすれば、この参加館フォーラムが、レファ協の実践コミュニティが正式に立ち上がったことを示したイベントと言えよう。

筆者自身、参加館フォーラムにおいて、館種も立場も地域も異なる図書館員がレファレンスサービスについて熱を帯びた意見交換を行っている光景を見て、素直に感動したのを今でも鮮明に覚えている。

## ③コミュニティの存在の意識化

山崎氏は、平成16年度末を持って出向期間を終え、続いて、大阪府立中央図書館から出向してきた山元真樹子氏が事業の主担当となった。筆者は、山元氏と参加館フォーラムの記録を整理し、その過程でフォーラム前後の変化や、その意義について議論を重ねた。

参加館フォーラム以前の状況として、図書館員たちの間にディスコミュニケーションが存在していた。図書館でレファレンスサービスというものに関わっている人にはある程度の共通項があり会話が通じそうなものである。しかしながら、実際にはそうではなかった。

まず、レファレンスサービスが何を指し示すのか、という根本的なところに、共通理解がない。レファレンスサービスを記録するものという感覚が広く欠如していたため、“レファレンスサービスのデータベース化”といえは、たいていは“レファレンスツールのデータベース化”と混同された。レファレンスサービスに関する用語が館によって異なり、例えば質問・回答の記録を何と呼ぶかについても統一的な用語すら存在しなかった。“レファレンス事例”という言葉はこの事業で生まれた造語である。レファレンスサービスについて

議論がかみ合わない状況が存在していたのである。

ところが参加館フォーラムの時点では、図書館員は、レファレンスサービスを表現する共通の構造化された言葉を持ち、それをを用いて、変わりゆく情報環境の中で現在のサービスの姿を書きとどめることの意義や、記録を核にした新しい協力関係のあり方といったことについて意見交換を行うことが可能になっていた。そしてレファレンスライブラリアンが全国規模で相互のつながりを持ち、同じサービスに取り組むものとして、信頼関係が構築されていた。

事務局では、このような観察から、参加館フォーラムで顕在化した人のつながりがウエンガーらの言う実践コミュニティともいえるものかもしれない、との考えを抱くに至った。そして、平成17年10月にはシステム研修会が開催された際、その配布資料の中で初めて「レファレンス協同データベース事業コミュニティ」という言葉を使用し、その構成を図示した。レファ協コミュニティとして、図書館員だけでなく、図書館情報学研究者・教育者が一体となってサービスを提供することを示したものである。当時筆者の作成した拙い図が、下の図1である。

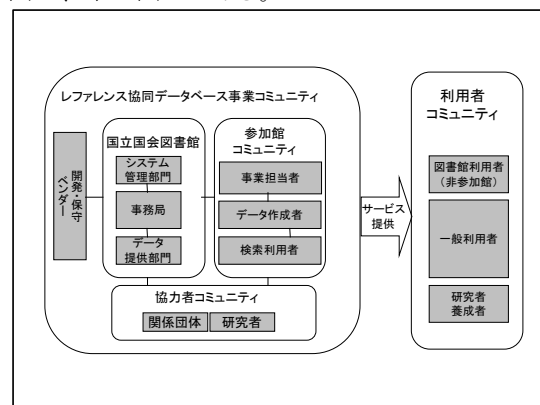


図1 レファ協コミュニティ概念図

## ④コミュニティ意識の定着

当時所管課長であった武藤寿之氏は、この参加館フォーラムの熱気に「ショックを受けた」と言い、またそのコミュニティの存在を明確に意識して、その後の方向性を決定していった。武藤氏は、NDLが個別の図書館ではできないシステムの構築や共通フォーマットなどを担い、そのプラットフォームの上で全国の図書館の色々な図書館員が知恵を持ち寄り、それぞれがイニシアティブを発揮する、それがレファ協というNDLの新しい事業モデルだと語っていた。そしてレファ協の移管問題<sup>10</sup>について、事業を図書館協力事業として位置づけ、図書館協力課に移管する方針を打ち

出した。これは、レファ協の、図書館員相互の協力（共同）を支える事業、すなわちコミュニティを支える事業としての側面を重視した決定であったと筆者は理解している。

また、青山学院大学の小田光宏氏は、事務局のコミュニティについての議論を踏まえ、その考えをさらに発展させ、レファ協を「成果共有型ネットワーク」と表現した<sup>11</sup>。これは、図書館員が知識や成果を共有する場として機能していることに着目したものである。このように、レファ協のコアメンバーの間では、コミュニティの側面が強く意識されるようになった。

また、このような意識は、内部者だけのものではなかったようだ。この時期に参加館の担当者としてレファ協に関わり始めた近畿大学付属図書館の寺尾隆氏は、当時を振り返り、「レファ協は、謎に挑むという熱さを共有する人達が集まるコミュニティだと感じた」と述べている。外からもコミュニティの結託が認識されていたことを示すものである。

## 2.3 コミュニティの成熟

平成17年度以降、レファ協の段階的発展の裏側で、実践コミュニティは確実に発展した。

レファ協に新規に参加する図書館が増え、その新規参加館の担当者をターゲットにして上述のシステム研修会が開催されるようになった。また各地で行われる研修会等のイベントに招かれたり、専門誌で事業について紹介する機会を得、レファ協に関する基礎的な事項についての説明を行う場を得た。並行して、平成17年度には、「データ作成・公開に関するガイドライン」<sup>12</sup>を策定し、平成18年度には、「調べ方マニュアルデータ集」<sup>13</sup>を作成している。これらは、コアメンバーが、これまでそれぞれのアイデアとして表現されてきたデータの作成に関する考え方を体系化していくプロセスであり、同時に、コミュニティ内部にあった認識の違い、知識の格差を認識し、それを埋めていくプロセスであった。

このようなレファ協の主要な取組みの一方で、コアメンバーや事務局は、コミュニティを育てるということに対して、意識を保ち、工夫に努めた。そのいくつかを紹介する。

### ①新しいコアメンバーの発掘

コミュニティは、立ち上げに関わったものの所有意識のようなものが働きがちであるが、そのようなもの

をできる限り排除し、新しい視点を持つ人たちを積極的にコアメンバーに招き入れた。新しいメンバーの新しい視点の持ち込みを歓迎し、積極的にその考えを共有することを応援した。日本の図書館の状況が多様様であり、立ち上げメンバーだけではそのわずかしか把握していないという自覚に基づき、コミュニティの拡大を当初から想像していたが故のポリシーである。

### ②様々なレベルの参加の許容

コアメンバーに招き入れることだけを重視とするのではなく、それぞれの問題、関心に応じて、それぞれが事業と適切な距離を決定することを歓迎した。ある参加館では、参加はしておいた方がよいとは考えていても、事業の意義に関しては根本的な疑念を抱えていることもあった。また、ある参加館では、レファレンスサービスの体制が十分でなく、他館のデータを利用するのが精一杯というケースもあった。多様な状況がある中で、それを加味せず、例えば一律50件以上の登録を課すなどデータベースの拡大を最優先する方針も取れたのかもしれない。しかし、レファ協では、データの件数よりも、レファレンスライブラリアンが少しでも多くつながっていくことを重視し、多くの図書館が参加できるよう義務的な負担を極限まで小さくした。データベースの成長にたとえ寄与しなくても、何かしらの価値を持ち帰っていただければ、それで良いと考えたのである。

### ③価値の共有化

メンバーには、レファ協の価値を、様々な形で表現するよう、折に触れてお願いした。平成16年度以降毎年行われるようになった参加館フォーラムはもちろんその表現の一つの場であり、共有の場であった。またここにとどまらず、各地で開催される講演会やシンポジウムも表現の場となった。レファ協の事務局は、特にコアメンバーの活動についてはできる限り把握するように努め、その情報を共有し、お互いの活動が見えるようにすることに努めた。

### ④記録の共有化

レファ協の事務局は、丁寧な記録づくりに腐心し、そのすべてを共有することに努めた。レファ協自体が記録の意義を強調する事業であったため、先ず臆より始めよ、ということでもあるが、なによりも、コミュニティにおける意見交換を促進したかったためである。後からコミュニティに加わる人たちには、すでに先達

の考えてきたことを知ってもらいたい。またコアメンバーではなく周辺にポジションどりをしている人たちには、コアメンバーが何を考えているのか知ってもらいたい。またコミュニティに属さない外部者（アウトサイダー）にも情報を開示することにより、積極的な批判を行っていただき、コミュニティ内の議論を刺激してもらいたい。そのようなことを意識していた。平成16年度の参加館フォーラムの記録に始まり、以降イベントの記録は徹底して開示した。

### ⑤ マスコットキャラクター

冒頭にも紹介したように、レファ協では“れはっち”という葉っぱをモチーフとしたキャラクターを生み出し、あらゆる場面で使用している。最初はNDLの職員がパワーポイントで作成した線画だったが、その使いまわしのしやすさと微妙に間の抜けた表情が愛され、やがて動きが付き、様々なポーズのものが誕生し、色が付いた。さらには、立体化してぬいぐるみになり、ブックカバーやデスクトップの壁紙となり、またマグカップ、ハンコ、クッキーなどまで作られるようになった<sup>14</sup>。そして、研修会やシンポジウムの資料に、レファ協のウェブサイトやツイッターのアイコン、さらにはレファ協に共感する人たちの名刺に、あらゆる場面で使われるようになった。レファ協の“アイドル”として、期待以上にいい働きをしているのが“れはっち”である。

このような意識が実践コミュニティの発展にどこまで寄与したのかはわからない。しかし、結果として、実践コミュニティと称するに値するほどのものが現在に至るまで維持されているのは確かである。

## 3. レファ協コミュニティの構造

実践コミュニティには様々な形態があり、それぞれユニークなものである。では、レファ協コミュニティはどのようなものであろうか。

規模的にみると、平成23年度末で560館の図書館が参加している。レファ協コミュニティのメンバーには、その参加館の事務担当者、館の責任者、またレファレンスライブラリアンやその他の図書館員が含まれている。そのメンバーは、参加館内で代替わりすることもあり、また、担当を外れても事業に継続して関心を寄せコミュニティのメンバーとして活動する人たちもいる。また、参加館に属する図書館員のほかに、図

書館情報学や図書館員の養成に関わる人たちの中にも関心を寄せるものがある。実践コミュニティとしては、現在相当大規模なものになっているとみることができる。

ウェンガーらは、コミュニティの構造について、図2のように、参加の度合いにより、コア・グループ、アクティブ・グループ、周辺グループの3種類に大別し、さらに部外者（アウトサイダー）の存在も指摘し、様々な参加の度合いのを許容する意義に言及している。

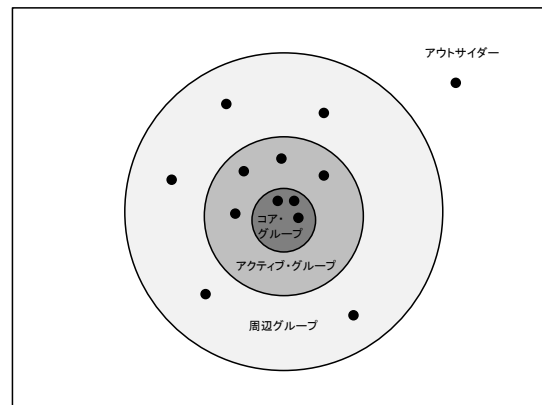


図2 コミュニティへの参加の度合い  
「コミュニティ・オブ・プラクティス」(p.100)を参考に筆者作成

図2に従い、レファ協において制度化されたメンバーを分類すると、コアメンバーには、NDLの事務局（3名+管理職）、平成18年度に制度化された企画協力員（7名）が形式的には当てはまるだろう。またアクティブ・グループには、平成23年度に制度化されたサポーター（現在35名）もここに当てはまる。またデータを積極的に登録している館の担当者及びレファレンスライブラリアンは、アクティブ・グループにも、コア・グループにも当てはまりうる人たちである。

多くの参加館の中には、現状、データの登録において必ずしも活発ではない館もある。これらの館の担当者やレファレンスライブラリアンには、指名されたがゆえにメンバーとして活動している人もいれば、自発的にコミュニティに関わる人もいる。図2でいえば周辺グループあたりの位置取りということであろうか。

また、図書館情報学関係者の中には、レファ協の活動に関与することはないが、論考の対象としている人たちもいる。この人たちは、外部者（アウトサイダー）とも言える位置取りをしていると解釈できるだろう。

このように、レファ協コミュニティは、様々な参加形態を許容している。

また、ウェンガーらは図3のようなフラクタル構造を示し、規模の大きな実践コミュニティにおいて、小さな集団にも結びつきがあり、また全体としても結びつきがある構造があると述べている。

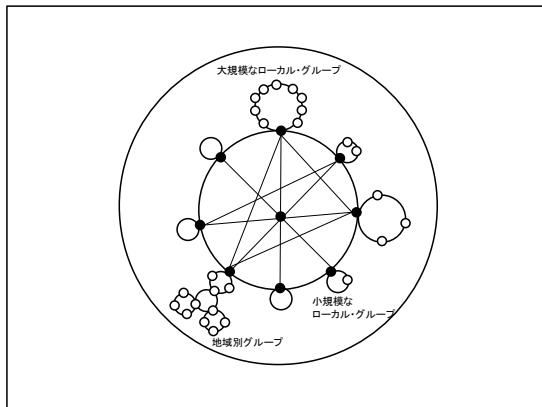


図3 コミュニティのフラクタル構造  
「コミュニティ・オブ・プラクティス」(p 194) を参考に筆者作成

レファ協コミュニティは、図3のように、それぞれローカルグループ（例えば参加館におけるデータ作成担当者のグループや、特定の主題に関心を寄せる非公式のグループなど）、あるいは地域別グループ（都道府県の担当者をコーディネータとするグループ）を形成し、それらが全体として結びついている構造が存在している。大規模なコミュニティとなっているがゆえに、その全体像を把握することはもはや困難なほどだが、概ね図3のようなイメージでとらえてよいだろう。

これほどの規模で同質・異質のメンバーが集い、分散的でありながら有効な結びつきを維持している実践コミュニティは、なかなか稀有な存在なのではないだろうか。

#### 4. レファ協コミュニティの可能性

レファ協は、その実践コミュニティの発展があつてこそ、利用者へのサービスへと成長してきた。最後に、このレファ協コミュニティの活動領域の拡大と、既に蓄積された経験の応用という、2つの可能性について簡単に触れておきたい。

まず1つ目は、レファ協コミュニティの活動領域の拡大についてである。日本の図書館におけるレファレンスサービスの機能あるいは調査活動支援の機能は、海外のそれと比較したとき、まだまだ発展の余地を残すものである。例えば、変わりゆく人々の情報行動に

合致する新たなサービスの提供形態について、開発していく必要もあろう。地域において様々な社会的課題が存在する中で、その解決への取組みに密接にかかわってより高度な情報活動支援を行っていく必要性もあろう。このような新しい取組みは単独ではなかなか難しいものであり、図書館員や研究者の協力が求められるところである。レファ協コミュニティは、データベースの構築を主領域としつつも、今後、人々が利用するレファレンスサービスの実質的な改善にむけ、活動領域を拡張することが期待される。

もう1つの可能性は、実践コミュニティ形成の経験を、図書館外部に応用していくことである。レファ協コミュニティの発展は、レファレンスサービスに関わる人たちが共有した実践コミュニティの発展の成功体験とも言えるものである。それは、図書館員が他の領域の実践コミュニティの発展を支援する際に役立ち得る貴重な経験ともなり得る。昨今のレファレンスサービスは、ビジネス支援や、エンベディドライブラリアンというようなキーワードに表れているように、継続的な情報支援サービスの側面が着目されてきている。そこでレファレンスライブラリアンに求められているのは、個人への一回限りの質問・回答サービスだけではない。そのサービス対象者が最終的に目標を達成するまでの継続的な支援である。その支援には、多くの場合、サービス対象者が自ら実践コミュニティを形成したり、既存の実践コミュニティにつながったりすることが含まれる。例えば格差社会の進展の中で、社会的包摂が大きな課題となっているが、このような課題においては、様々な分野の人たちが協力する実践コミュニティの存在は重要である。また例えば全国の多くの地域において里山を保全する活動が行われているが、そこでも地域創造に寄与する人たちの実践コミュニティの存在は不可欠である。自らが実践コミュニティ形成の経験を有した今、レファレンスライブラリアンは、このような、他の領域における実践コミュニティの形成を支援し、同じ熱意を共有する人たちをつなぎ、そして活動を情報の側面から継続的に支援する、その素地を持ったといえるのではないだろうか。

以上2つの可能性の指摘をもって、本稿のまとめとしたい。

#### 謝辞

レファ協コミュニティの成熟期である平成17年度から平成18年度にかけて、筆者は、大阪市立大学創造都市研究科において、レファレンスサービスの都市

創造への寄与について意識を持ちつつ、レファレンスライブラリアンのコアコンピタンス並びにそれに基づく研修プログラムについての研究を行いました。同期間中、北克一教授には、研究について温かくご指導いただきとともに、レファレンス協同データベース事業に関する議論にもお付き合いいただきました。深く感謝いたします。

- 1 レファレンス協同データベース事業のウェブサイトに関連する文献がリストアップされている。  
<https://crd.ndl.go.jp/jp/library/thesis.html>
- 2 エティエンヌ・ウエンガー, リチャード・マクダーモット, ウィリアム・M.スナイダー 著; 野村恭彦 監修; 櫻井祐子 訳. コミュニティ・オブ・プラクティス: 翔泳社, 2002.12. 398p.
- 3 ウエンガー. 前掲 p.33.
- 4 『レファレンス協同データベース事業実施要項』では、その第1項「事業目的」において、レファレンス事例等のデータを蓄積し、提供することにより、図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者の調査研究活動を支援することを目的としている。
- 5 レファレンス協同データベース事業のウェブサイトによると、2012年12月にデータ総数が10万件を突破している。  
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/index.html>
- 6 国立国会図書館関西館事業部電子図書館課「協同デジタルレファレンスサービスの先行事例」2003.3.  
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/report\\_h14\\_oversea.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/report_h14_oversea.pdf)
- 7 ビジネス支援図書館推進協議会については以下のURLを参照。  
<http://www.business-library.jp/>
- 8 レファレンス協同データベース実験事業参加館フォーラム報告. 国立国会図書館月報. 2005.6, No.531, p.26-32.  
<http://www.ndl.go.jp/jp/publication/geppo/pdf/geppo0506.pdf>
- 9 ウエンガー. 前掲 p.135.
- 10 レファレンス協同データベース実験事業は、平成17年度末を持って実験期間を終了し、本格的に実施されることになった。それとともに、電子図書館事業としての位置づけを見直し、国立国会図書館のレファレンスサービスの一環としてナレッジベースを構築する事業として主題情報部(当時)に移管するか、全国の図書館の協力の事業として図書館協力課に移管するかについて議論があった。
- 11 国立国会図書館「第3回レファレンス協同データベース事業参加館フォーラム記録集」2007.12.  
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum\\_h18\\_report.pdf](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/forum_h18_report.pdf)

- 12 国立国会図書館「レファレンス協同データベース事業データ作成・公開に関するガイドライン」2005.10.  
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/guideline.html>
- 13 国立国会図書館「レファレンス協同データベース事業調べ方マニュアルデータ集 - データと解説」2007.2.  
[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/manualpub\\_list.html](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/manualpub_list.html)
- 14 れはっちのパソコン用壁紙、ブックカバー、素材集は以下のURLに掲載されている。  
<http://crd.ndl.go.jp/jp/library/publication.html#bookjacket>