

コロナ時代の司書養成： チャットレファレンス検討の経緯と実践結果

桂 まに子

1. はじめに

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2020年度前期は完全オンライン授業となり、他の学部学科と同様、図書館司書課程も準備期間を経て5月よりZoomやTeams、LMSを用いた授業形態へと移行した。司書課程科目のほとんどがオンライン授業に対応できていたが、演習用のツールが大学にある科目や大学図書館で演習を行っていた科目は、演習内容とその方法を大幅に見直さなければならなかった。それでも遠隔演習が難しいものもあったため、『日本十進分類法（NDC）』や『日本目録規則（NCR）』を使用する「情報資源組織演習」では、演習内容の一部を学期末の補講期間に後に回し、クラスを分けて対面授業を実施した。

同じ演習科目でも、大学図書館（または公共図書館）でレファレンス演習に取り組む方式を取っていた「情報サービス演習」は、教室はそこまで必要ではなく、むしろ図書館が必要であった。しかし、前期期間中は肝心の図書館が大学も公共も入館できなかったことから、非接触・非対面型のレファレンスを演習に組み込むことを考えた。図書館情報学分野の用語で言うところの「デジタルレファレンス¹⁾」がこれに該当する。例えば、コロナ以前にもメールでレファレンス対応をする図書館はあった。しかし、メールの場合、記録は残るが質問内容の確認や回答に時間がかかってしまう。ときには、いつまで経っても

回答メールが来ないということもある。

そこで、2020年度の情報サービス演習のレファレンス実践では、質問の受付から回答までの効率性を重視し、非接触・非対面でリアルタイムにやり取りのできる「チャットレファレンス」の手法を採用した演習設計を行った。実際にチャットによるレファレンスサービスを試行／導入している図書館があれば参考にしたかったが、前期の情報サービス演習の演習内容を再検討していた2020年4月の時点でチャットレファレンス業務を日常的に行っている図書館は大学・公共ともに見当たらなかった。

突如として突入した（ウィズ／アフター／ポスト）コロナ時代だからこそ、次世代の図書館員を養成する司書課程は新しいサービスに対する知識と技術を習得する機会を逃してはならない。チャットレファレンスが図書館の新サービスとして定着するか否かの議論を始める前に、本稿では、本学司書課程で試行したチャットレファレンス演習の実践事例を記述し、実践結果をもとに、チャットを用いた回答手法および回答技術に関する問題点を明らかにする。

2. 2000年代のチャットレファレンス

『図書館情報学用語辞典 第5版』（2020）は、インターネットを介して提供するレファレンスサービスを広義の「デジタルレファレンス」とし、その特徴を次のように定義する²⁾。

狭義には、電子メール、チャットシステム、ウェブなど双方向で利用可能な情報技術を活用した質問回答サービスのことで、利用者は時間と場所を限定されずに利用することができる。このほか、チャットなどを利用して、利用者からの質問にリアルタイムで回答するものや、複数の図書館が時間や質問内容に応じて、協力して質問回答サービスを提供する協力レファレンスサービスなど、インターネットの特徴を生かしたサービスが展開されている。

定義上含まれてはいるものの、コロナ禍以前に日本でチャット機能を兼ね備えたレファレンス（質問相談）サービスを提供している図書館のニュースを聞くことはほぼなかった³⁾。一方、海外の図書館を見ると、早いところでは約20年前からチャットレファレンスの提供が始まっている。アメリカでは、公共図書館として初めて2000年7月にサンタモニカ公共図書館（カリフォルニア州）が「24/7 reference⁴⁾」（2004年にOCLCの「QuestionPoint⁵⁾」に統合）のパイロット版となるインターネットベースのチャットレファレンスサービスを開始した⁶⁾。2002年には米国議会図書館の「Ask a Librarian⁷⁾」が始まり、今ではアメリカの図書館ホームページには当然のように「Ask a Librarian」や「Ask 図書館名」という名のチャットレファレンスサービスがある。全米の図書館にデジタルサービスが普及した背景には、図書館を市場に新しいサービス形態を業務に組み込むためのソフトウェアを開発した企業の存在も大きい。

開始当初は、新形態のレファレンス業務にかかる図書館員の人件費やソフトウェア費用

がサービス内容に見合わないという問題が生じ、チャットは必要か否かの議論⁸⁾が起きたが、これはチャットレファレンスの件数がまだ少なかったからであろう。2001年にヴァーチャル（デジタル）レファレンスの仕組みを作ったゲルフ大学図書館（カナダ・オンタリオ州南部）は、2005年9月から2006年2月の半年間に集めた600件のチャットレファレンス記録を分析し、その結果を図書館のオンラインサービスや蔵書構成、職員のスキル向上などに活かした。その後も、蓄積されたチャット記録の分析結果をもとにインタビュー技術の向上を図ったり、回答の品質を向上させるための研修を行ったりする研究は続く。2012年に発表された複数のチャットレファレンス研究でも一定数（850件⁹⁾、12,001件¹⁰⁾）の記録を対象としていることから、デジタルレファレンスの一手法としてチャットレファレンスが既に浸透していることが分かる。サービス体制が整っている環境下であれば、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた2020年のチャットレファレンスへのニーズはさらに高まり、件数は増大したのではないだろうか。近々公開されるアメリカの大学図書館のチャットレファレンス担当者を対象としたインタビュー調査およびアンケート調査の結果¹¹⁾に注目したい。

日本でのチャットレファレンス実務化の動きは鈍いが、用語の概念や海外の事例を紹介する文献は2000年頃より見られる。2001年11月の『カレントアウェアネス』（国立国会図書館）はTrend Reviewに「デジタルレファレンスの動向¹²⁾」を掲載し、米国研究図書館協会加盟の大学図書館を対象にしたレファレンスサービスの電子化進展調査（2000年）より、「ライブヴァーチャルレファレンス」と呼ば

れるインターネットを介してリアルタイムに行われる質問回答サービスが始まっていることを伝えた。

私立大学図書館協会や国立大学図書館協会が実施してきた海外派遣研修（イリノイ大学図書館¹³⁾、2005)や海外集合研修（ワシントン大学図書館¹⁴⁾、2002)、海外派遣事業（セントラルフロリダ大学図書館¹⁵⁾、2017)の報告にもチャットレファレンスサービスへの言及があり、具体的な仕組みや質問内容の種類、回答方法についてなど、現場のサービス内容が伝わってくる。

2006年の『情報の科学と技術』56巻3号では「デジタル・レファレンス・サービス」の特集が生まれ、小田(2006)¹⁶⁾は、伝統的なレファレンスサービスとの相違を示し、デジタルレファレンスサービスを「電子メールを用いたレファレンス質問の受付と回答の提供」「ネットワーク上でレファレンスサービスを提供するしくみ」「ICT(情報通信技術)を活用したレファレンスサービスの総称」の3つに大別した。特に、ICTの機能を活用するとデジタルレファレンスは効果的であると示し、(1)コミュニケーション機能、(2)インフォメーション機能、(3)ネットワーク機能に分けて各サービスを紹介しているため分かりやすい。

この15年間に日本国内で普及したデジタルレファレンスの代表例は、2005年に国立国会図書館の新事業として立ち上がった「レファレンス協同データベース¹⁷⁾」であろう。これは複数の図書館が参加してネットワーク上にレファレンス事例を登録・蓄積し、共有できるシステムであるため(3)に該当する。(2)に該当する特定テーマについての調べ方を案内する「パスファインダー」を作成・公開する図

書館も近年増えてきた。

残る(1)のコミュニケーション機能に基づくデジタルサービスが日本の図書館は弱い。チャットレファレンスはここに含まれ、他に「電子メール利用」「SDI(Selective Dissemination of Information: 選択的情報提供)サービス」「メーリングリスト利用」を挙げている。かろうじて普及しているのがメールやウェブフォームを用いたレファレンスで、それ以外は図書館サービスとして未だ確立されていない。アメリカやカナダから遅れること20年、非接触・非対面型のサービスが顕著に求められる社会となってきた中、チャットレファレンスは日本の図書館の新たなサービス形態となり得るか、議論する 때가ようやく来たようである。

3. チャットレファレンス検討の経緯

3. 1. 2020年度「情報サービス演習」(前期)が直面した課題

2019年度までの情報サービス演習では、質問分野と質問パターンを学ぶ教科書学習の他に3種類の演習課題を設けていた。

課題1: レファレンスブックの評価

課題2: 質問回答(例題2問)

課題3: ペア演習(模擬レファレンス)

これらは全て大学図書館でこなせた演習内容であったが、コロナ禍においては、大学の入構制限に伴い大学図書館も入館が許されず、公共図書館の休館率も9割に達したため、学生たちが学期中にレファレンスブックを手に取る機会すら作ることができなくなった。2020年度前期の演習では、課題1のレファレンスブック評価は教科書学習で代替し、課題

事例 A :

質問	おにぎりとおむすびの違いを知りたい。
インタビューメモ	質問にある違いとは、具体的には言葉そのものの違いである
回答プロセス	言語や文字の分野であると分析したため、まず、Japan Knowledgeの『デジタル大辞泉』で語の基礎的な情報を集めた。写真が出てきたが、これは参考として提示することができると思った。しかし、情報量が少なかつたため、次に『日本国語大辞典』を使用し、意味の違いを意識して情報を集めた。次にウェブサイトで調べた。そこでおにぎり協会の存在を知り、HPに掲載されている情報をまとめた。
使用ツール	『デジタル大辞泉』『日本国語大辞典』(Japan Knowledge) 一般社団法人おにぎり協会「おむすびJAPAN」(accessed 2020-08-05) https://www.onigiri-japan.com/archives/432
工夫した点・難しかった点	“違い”というところを意識した。対比できる情報を集めることに集中した。「おむすび」も「おにぎり」も地域差や時代による変化が激しく、たくさんの情報がある中からそれを簡潔にまとめることが難しかった。
質問者感想	地域によって呼び方が違うことがよく分かりました。比較することができて面白かったです。ありがとうございました。

2の例題質問には、VPNアクセスで利用可能なデータベース「Japan Knowledge¹⁸⁾」とウェブサイトを用いた回答作成を促した。これら2つはオンライン対応で十分可能な学習内容であった。最大の難関は、演習の集大成として位置付けてきた課題3をオンラインでどのように設計するかであった。学生同士ペアを組み、各自質問を用意し、質問者と図書館員それぞれの役になって模擬レファレンスを体験する内容のため、対面不可かつ図書館への入館不可という非常に厳しい条件下で演習手法を検討した結果、非接触型のレファレンス方式に辿り着いた。

3. 2. Microsoft「Teams」を用いたチャットレファレンス演習

非接触型レファレンスとは、つまり「チャットレファレンス」のことである。本来のチャットレファレンスでは、図書館員は図書館内で利用者からのチャットを受信し、館内で所蔵するレファレンスブックや一般図書、雑誌、データベースを用いて丁寧に回答

できるが、オンライン授業では質問者役の学生も図書館員役の学生も共に自宅にいる。図書館内と同様の回答プロセスを踏むことは不可能だが、課題2で用いたようにデータベース(Japan Knowledge)検索やウェブ検索を駆使して回答することを目指した。

幸い、京都女子大学では学生全員がTeamsを使える環境にあったため、チーム内にチャットレファレンスのチャンネルを作った。図書館員と質問者のペアを作り、テキストで質問し合い、質問内容と調べる範囲を確認するインタビューもテキストで行った。演習時間は50分とし、ペア間のインタビューに10分程度、調査および回答内容の作成に40分程度かけた。

このような時間配分で実践したペア演習事例を2つ紹介する(回答内容は割愛)。1つ目は、冊子体のレファレンスブックがなくても同じ内容のデータベースがあれば同等の回答ができた例である。大学図書館が契約している有料データベース「Japan Knowledge」を用い、『デジタル大辞泉』『日本国語大辞

事例B：

質問	ポルトガルが澳門の宗主国になった経緯とその後の明、清国との関係について知りたい。
インタビューメモ	澳門（マカオ）を手に入れたプロセスは既に分かっているとのこと。宗主国となった理由や経緯を詳しく調べる。
回答プロセス	まず、マカオとポルトガル、明、清国との歴史上の出来事や、やり取りについての質問であったため、検索の分野を歴史に絞り、『国史大辞典』で「澳門」を調べた。必要な情報や回答がある程度得られた。その後の関係性についてもう少し詳しく調べるため、「リスボン協定」「明」「清国」等で調べてみたが「関係性」について触れられた部分はわからなかった。
使用ツール	『国史大辞典』『日本大百科全書』（Japan Knowledge） Y-History 教材工房「世界史の窓：マカオ」（accessed 2020-08-05） https://www.y-history.net/appendix/wh0801-117.html
工夫した点・難しかった点	ポルトガルが澳門の宗主国となった経緯については多くの情報を得られたが、その後の明、清国との関係についてはほとんどヒットしなかった。そのため、得られた情報の中から、キーワードとなりそうな単語を一つ一つ検索をかけて調べてみたが、言葉の説明が多く、その後の関係性について明記されている部分を見つけることが難しかった。
質問者感想	面倒な質問だったと思うのですが、とても分かりやすくまとめてくださってありがとうございます!!

典』から用語の違いを回答している。さらにウェブサイトの情報も加わり、簡潔かつ分かりやすい回答結果となった。

2つ目は、Japan Knowledgeを用いた回答では不十分な結果となった例である。データベース版の『国史大辞典』や『日本大百科全書』である程度の回答は出たようだが、回答の根拠として適切かつ信頼のおけるウェブサイトを探し当てるには時間が足りず、明確な回答内容を示すまでには至らなかった。もし、図書館員役が館内で回答をしていれば、調査中に書架へ行き、関連図書に当たることのできたであろう。

3. 3. 前期演習の小括

情報サービス演習の要のペア演習を非接触型チャットレファレンスという形態で設計・実践することができたのは、完全オンライン授業の副産物とも言える。一方でリモートゆえの難しさも浮かび上がった。質問の意図が

チャットで十分に伝わっているのか、回答には何分程要するのが妥当だろうか、回答時のチャット画面でデータベースやウェブサイトの情報をどこまで伝えるべきか、出典や根拠の示し方に統一ルールがまだない、といった点が前期の演習を経て得られた課題である。

前期のレファレンス演習に急遽チャットレファレンスを取り入れたように、2020年5月末頃より、大学図書館の中には非接触型図書館サービスを試行する図書館や実際に運用に踏み切った図書館¹⁹⁾が出てくるようになった（Appendix 4 参照）。現場の図書館員もまた、一早くチャットレファレンスに対するニーズを察知していたのであろう。従来型の司書課程カリキュラムでは、学びの成果を公開して現職図書館員に意見してもらおう機会などなかったが、これを機に、司書課程で試行したチャットレファレンス演習の結果を学生と現職図書館員で共有し、新サービスの確立を目指して議論する場を設けたい。

4. 「チャットレファレンス道場」概要

4. 1. 2020年度「情報サービス演習」(後期)の改善点

2020年度後期の情報サービス演習は教室での対面授業から始まった。感染者数の増加によってはオンライン授業に切り替わるだろうと予測し、図書館を使うレファレンスの演習を前半に配置し、オンライン学習に適している情報検索演習を後に回した。

10月30日の授業で行ったチャットレファレンス演習に学生10名がそれぞれ用意した質問を以下に挙げる。【 】内は質問分野を指す²⁰⁾。50分を制限時間とし、ペアごとに質問受付から回答終了までをTeamsで行った。前期同様、後期も回答にはオンラインツールのみを使用した。演習の理想的なやり方としては、レファレンス質問を受ける図書館役の学生は実際の図書館で館内の資料とオンラインのツールを両方用いて回答してほしいため、この手法を用いた演習形態は次年度に持ち越したい。

【事物・事象】

- ・イチゴとキイチゴの違いが知りたい。
- ・ネメシアという植物について知りたい。どの季節の花であるのかなど。
- ・きつねのしっぽはなぜ大きいのか、また重さはどのくらいかを知りたい。
- ・シマエナガという鳥の名前の由来と生息地を知りたい。(事例2)
- ・ウツボの生態・共生可能な生き物について教えてほしい。
- ・ビスクドールの歴史について知りたい。

【歴史・日時】

- ・七五三について、なぜ3歳、5歳、7歳の

ときに行うのか知りたい。

【地理・地名】

- ・京都に天使突抜という地名があると聞いたが、具体的にはどこにあるのかが知りたい。併せてその由来も知りたい。

【人物・人名】

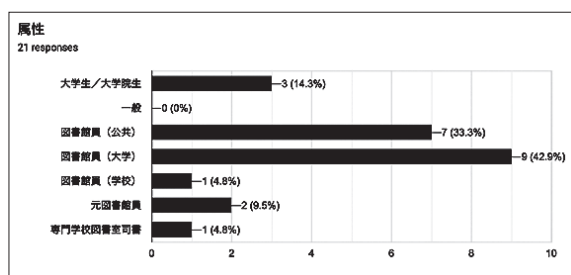
- ・藤原道長について知りたい。経歴など。(事例1)
- ・バンクシーとはどんな人物なのか知りたい。どんな作品があるのか。(事例3)

前期との違いは、後期の演習終了後、Teamsに記録された各ペアのやり取りと回答手法を元図書館員に見てもらい、レファレンス担当経験者の視点による講評を依頼した。さらに、演習成果と講評を学外の現役図書館員と共有する「チャットレファレンス道場」の機会を設けた。この1年、コロナ禍が影響してZoomを介したセミナーなどが増加したように、チャットレファレンスの意見交換にはZoomを使用した(2020年11月6日)。当日は、10件の質問回答のうち、3件(下線)の演習成果と講評を共有した。以降、チャットレファレンス道場について詳述する。

4. 2. 演習成果の公開(チャットレファレンス道場)

3件の質問回答事例をもとに開催した「チャットレファレンス道場」は、第22回図書館総合展オンライン企画²¹⁾の1つとして実現した。当日はチャレンジャーとして本学の大学生(ペア演習の10名)が参加し、講評を依頼した規文堂の加藤沙和氏をゲストに迎えて会を進行した。Zoom開催時間(90分)

の参加者はのべ75名であった。当日参加型としていたため、参加者の正確な属性記録はないが、現役大学生（本学・他大学含む）以外は概ね図書館関係者であった。直後のアンケート回答者（21名）の属性からは、公共図書館にも大学図書館にもチャットレファレンスに関心を持つ図書館員がいることが分かる。回答者数が少ないため公共と大学の正確な参加者比率は出ていないが、少なくともアンケート結果からは大学図書館員の方が若干多い。コロナ禍により大学がオンライン授業となった期間にチャットレファレンスを試行していた大学図書館があったように、公共よりも大学の方がニーズと実現性は高そうである。



チャットレファレンス道場では、実際にチャット機能を搭載しているオンラインショッピングのウェブサイト为例にチャット画面のイメージを全体共有した後、3件の学生レファレンスの回答プロセスとゲストによる講評を紹介し、参加者からも回答アドバイスや問題点の指摘を受けた。事例1、2、3をそれぞれAppendix 1、Appendix 2、Appendix 3にまとめた。チャットという特性が伝わるように、テキスト記録をできるだけそのまま用いている。なお、事例1の回答にはデータベースの解説文が大幅に用いられていたため、一部割愛した。

4. 3. チャットレファレンスの問題点

学生の回答事例とゲスト講評をもとに現職図書館員と議論した結果、対面式のレファレンスとは異なる、チャットレファレンス特有の注意点や問題点があることが分かった。3つの事例に共通する4つの問題点と対処法を以下に整理する。

4. 3. 1. 緊急度の確認

レファレンスサービスにおいて、質問の回答を急いでいるか否かで、図書館員の調査時間も変わってくる。これはオンラインチャットに限らず、対面、電話、メールのどの場合においても「緊急の確認」は必須である。対面の場合、質問者は館内で回答を待つことがほとんどであるが、チャットの場合はどこにいても良いし、時間がかかりそうな場合はメールでの回答を希望することもできる。図書館員がチャットインタビューの中で「30分ほどお時間いただいてもよろしいでしょうか？」のように、調査にかかる時間の目安を予め伝えておくと質問者も急ぎか否かを図書館員に伝えやすい。

緊急度の確認に加えて、チャットで質問を受け付けた後の回答方法に選択肢があれば、レファレンスサービスそのものの効率も向上するのではないかと提示する選択肢には「チャットによる回答（受付当日、目安の時間内に回答）」「メールによる回答（回答期限とアドレスを聞く）」「図書館来館時に回答（来館日を聞き、回答と合わせて関連文献などを提供）」の3つが考えられる。

4. 3. 2. データベースを典拠とする場合

質問者が図書館へ行き、直接館内で質問をした場合、図書館員は館内で所蔵する辞書・

事典類を用いてその場で典拠となるページを提示することができる。求めている内容の確認や使用したツールの書誌情報の記録は質問者自身が行うこととなる。今回のチャットレファレンス演習の回答に多く使用されたJapan Knowledge内のデータベースも元は図書館のレファレンスブック(参考図書)コーナーに並んでいる辞書・事典類である。検索面では確かにデータベースに利便性はあるが、いざ回答するとなると典拠情報の提示の仕方が対面のようにはいかない。

3つのレファレンス事例を見ても、学生たちが伝達方法に苦戦した跡がうかがえる。関連する項目の画面に書かれている解説文をコピーしてチャット画面に貼り付けた事例1や、項目ページのリンクを載せるも有料データベースのため質問者がリンクを押しても該当ページは見えないという事例2、回答に用いたデータベース名を出し、必要な部分を要約してチャットした事例3など、回答内容の提示方法はバラバラである。

現行の著作権法第32条1項²²⁾に規定されている「引用」の3要件(1. 公表された著作物であること、2. 公正な慣行に合致するものであること、3. 報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内で行われるものであること)に該当していれば、データベースの引用自体に問題はないと解釈できる。ただし、実際のチャット画面に長々と解説文を載せるやり方が回答なのか、この点は議論の余地がある。

また、データベースを参照したり引用したりする回答では、典拠情報を正確に伝えることも重要である。館内であればこれは質問者が自分で行う部分であるが、テキストベースとなると、データベース名(レファレンス

ブック名)の他にも項目名や作成者(あれば)、出版者、URL、参照日を図書館員側がまとめることになるであろう。対面のように口頭で回答ができない分、回答内容を作成するためにある程度の時間を要するのがチャットレファレンスの特徴とも言える。

4. 3. 3. ウェブサイトを典拠とする場合
レファレンスの回答にウェブサイトを用いる場合は信頼のおける情報源を選択すると分かってはいても、限られた演習時間内に学生が選んだ参照サイトの中には作成者が不明なものや、サイト内の情報の典拠が不明なものも見受けられた。サイトへの案内が容易なチャットレファレンスにおいても、参照・引用サイトの信頼性(情報の出典元)を丁寧に確認した上で回答に用いなければならない。

データベースを参照・引用する場合と同じく、回答の際はただリンクを伝えるだけでなく、正確な典拠情報が(Webサイト名、ページ名、URL、参照日)必要となるため、やはり回答内容を提供するまでに時間がかかる。テキストベースでの回答は既存のメールレファレンスも同じであるため、実際の図書館はメールの本文でどのように回答しているのかを今後調査して参考にしたい。

4. 3. 4. 適切な情報源の選択

チャットレファレンスには思いの外時間がかかり、対面とは異なる難しさや注意点があることが分かってきた。チャットで質問を受け付けた時点で緊急度を確認し、調査に時間をかけられるようであれば使用する情報源選びにも留意したい。例えば、事例1のように藤原道長ほどの著名な歴史人物であれば、関連する論文は多数あるため、CiNii Articlesや

J-STAGEなどの論文データベースを用い、キーワード〈藤原道長 系図〉と検索するやり方もある。閲覧可能なPDF形式の論文もあるため、オンラインでの案内に適している。レファレンス道場に参加した現役図書館員からもCiNii ArticlesのPDF論文の引用文献情報をきっかけに調査が進むとの指摘があった。

事例3のバンクシーのように、存命中の人物でなおかつ詳細が不明な場合の調べ物の場合は、新聞報道を情報源にするのも選び方の1つである。論文データベース同様、新聞データベースも記事の本文を画面上で読むことができるため、図書館員の調査ツールとしては使いやすい。ただし、質問者は館外からデータベースにアクセスすることができない。記事の内容を確認したい場合は図書館へ行って新聞データベースで記事を見る、もしくは実物の新聞を手取るしか方法がなく、不便に感じるかもしれない。

4. 4. チャットレファレンスの利点

実際に図書館でチャットレファレンスを運用するためには1つ1つの問題を解決しなければならないが、これまでなされてこなかったチャット形式のレファレンスサービスにはメリットもある。最大の利点は「手軽さ」「気軽さ」であろう。図書館に行かず自宅や外出先から図書館のホームページのチャットボタンを押せば質問できるという手軽さである。図書館員に声をかけるところから始まる従来型のレファレンスサービスは、人によっては緊張して質問しづらかったかもしれない。対面が苦手な人やテキストでのやり取りを好む人、図書館へ行くのが困難な人など、これまでレファレンスサービスを経験する機会がなかった利用者層がチャットレファレンスの

ターゲットとなる可能性は高い。インターネット上で情報発信をするサイトや商品を買するECサイトではチャット機能を用いた問い合わせ方法が当たり前になりつつある。チャットに抵抗がない層が既に存在するのであれば、図書館においても、対面レファレンスを好む利用者とチャットレファレンスを好む利用者の双方を網羅し、図書館のレファレンス機能の認知度を上げていくべきであろう。そうすることにより、貸出し冊数や入館者数以外の指標を用いた図書館評価が可能になると考える。

チャットレファレンスを試行して見えてきたもう1つのメリットは、チャットを契機に来館する利用者が現れるのではないかという点である。あくまで仮説段階であるが、質問内容によってはチャット画面上で全てを回答するのは難しい。チャット後に文献を用意するか文献複写をしておき、来館時に手渡すこともあるのではないかと想定する。質問者にとっては図書館へ行くので手間がかかるが、事前に依頼できているので館内で改めて質問する必要はなく、求めていた情報の入手だけで済む。図書館員にとっても、対面レファレンスよりは情報提供までの時間が長いため、余裕をもって文献を集めたり調査したりすることが可能になる。チャットレファレンスに図書館への来館を促す特性があることが証明できれば、既存の評価指標である貸出し冊数や入館者数の伸びに多少なりとも貢献できるのではないだろうか。今後の研究の中で明らかにしていきたい。

5. おわりに

新型コロナウイルスの影響を受け、大学の授業形態は大きく様変わりしたが、時代に即

した司書を養成する図書館司書課程においては、非接触や非対面を意識した図書館サービスを考えることのできた1年であった。情報サービス演習で試行したチャットレファレンスは、従来の演習方式ができないのであればと考えた応急措置であったが、前期と後期の実践を経て、これからのコロナ時代の図書館サービスとして現実的であり、非接触・非対面で図書館を使いたいニーズにも対応できると確信した。

後期に開催した「チャットレファレンス道場」のZoom記録によると、公共・大学で勤務する図書館員の他に、役所の教育部や民間企業（図書館関連、出版社）からの参加もあった。官民間問わず、日々の業務に伴う調査相談に図書館のチャットレファレンスが使えれば便利と感じたからであろうか。図書館のチャットレファレンスに関心がある層についての統計データはまだないため、今後の調査に繋げたい。

チャットレファレンスについて議論する場に現職の大学図書館員が多かったのは、コロナ禍で閉館していた大学図書館が大学に来られない大学生に向けた非来館型のサービスとしてチャットレファレンスを試行し始めていたことが背景にあると考える。年度始めに本学司書課程でチャットレファレンス演習の設計に着手した頃は、大学図書館による実践例がまだなかったが、2020年5月末以降、チャットレファレンスを試行／運用する大学が出始めた（Appendix 4）。チャット機能以外にも、LINEトークやZoomを用いて学習相談を行う図書館があり、オンラインレファレンスの選択肢が増えてきている。その他、今年度は公共図書館にもチャットレファレンス導入に向けた動きが見られ、東京都立中央図

書館と富士通による共同実証実験が行われた（2020年12月1日～12月25日）²³⁾。

チャットレファレンスの事例数はまだ少ないが、次年度は、運用を始めた大学図書館を対象にアンケート調査を行いたい。ソフトウェアの導入やレファレンス職員の確保の問題、レファレンスインタビューや回答に関する技術面の問題、図書館員の専門性との関係、チャットを用いるメリット・デメリットなどを中心に、大学図書館におけるチャットレファレンスの実際と課題を明らかにすることが目的である。

司書養成の面においては、次年度の情報サービス演習でもチャットレファレンス演習を継続する。図書館に入館できる状況であれば、図書館員役が館内でチャットレファレンスを受け付け、所蔵コレクションやデータベース、ウェブサイトをフルに用いて館外からの質問に応えるやり方を取り入れたい。

最後に、今年度のチャットレファレンス演習（前期・後期）に参加してくれた本学図書館司書課程「情報サービス演習」の受講生ならびにチャットレファレンス道場にご協力・ご参加いただいた図書館関係者の皆様に感謝申し上げます。

注・参考文献

- 1) 「ヴァーチャルレファレンス」も同義。
- 2) 日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編「デジタルレファレンス」『図書館情報学会用語辞典 第5版』丸善, 2020, p. 163.
- 3) 全国の大学図書館を対象に実施したレファレンスサービスについての質問紙調査結果によると、東北大学附属図書館が唯一、質問相談対応にテキストチャットを使用していた。「ASK a Librarian」という名称で、留学生向けに2017年度より開始。；私立大学図書館協会東地区部会研究部レファレンス研究分科会(2016/2017年度)「日本の大学図書館における質問相談サービスの提供方法

- の現状と変化（調査結果報告書）」2008, p. 25.
- 4) 「24/7」は24時間／7日。つまり年中無休レファレンス。2004年までは、アメリカ・ロサンゼルス のMetropolitan Cooperative Library System（グレートロサンゼルス地域の32の公共図書館により構成される協会で、図書館間の協力活動、資源共有の推進を目的として活動）が運用していた。
 - 5) 2002年6月3日から開始した米国議会図書館（Library of Congress）とOCLCの主導によるデジタルレファレンスサービスの名称。LCはレファレンサーの質の向上やワークフロー、法的な問題等の政策課題を担当する。OCLCは技術的基盤のほか、会員の管理やサービスの促進、マーケティングを担当する。；浅見文絵「CDRSから発展型デジタルレファレンスサービスへーQuestionPointの開始」『カレントアウェアネス』No. 274, 2002, p. 2-3.
 - 6) Katz, Linda S. *Digital Reference Services*, Routledge, 2004, p. 21.
 - 7) Library of Congress 「Ask a Librarian」 <https://ask.loc.gov>（参照2021-01-20）.
 - 8) Coffman, S., & Arret, L. “To Chat Or Not to Chat — Taking Another Look at Virtual Reference, Part 1” *Searcher*, Vol. 12 No. 7, 2004, from https://www.infoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml. ; Coffman, S., & Arret, L. “To Chat Or Not to Chat — Taking Another Look at Virtual Reference, Part 2” *Searcher*, Vol. 12 No. 8, 2004, from https://www.infoday.com/searcher/sep04/arret_coffman.shtml（参照2021-01-20）.
 - 9) 1,000館以上の図書館が参加しているQuestionPointに蓄積されたチャットセッションの記録（850件）を用いて質問明確化の解明を行った研究。2004年から2006年の約65万件のデータの中から無作為に抽出。；Radford, M. L., Connaway, L. S., Confer, P., Sabolsci-Boros, S., & Kwon, H. “Are We Getting Warmer?: Query Clarification in Live Chat Virtual Reference” *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 50, No. 3, 2011, p. 259-279.
 - 10) カナダのオンタリオ州の大学図書館からなるコンソーシアムOCUL（Ontario Council of University Libraries）が2011年9月から9つの大学図書館が協同でチャットレファレンスサービスを提供。2012年4月までの218日間に12,001件（1週間あたり429件）の利用があった。；「カレントアウェアネス・ポータル（2012年6月28日）」 <https://current.ndl.go.jp/node/21227>（参照2021-01-20）.
 - 11) Radford, Marie; Costello, Laura; Montague, Kaitlin “Chat Reference in the Time of COVID-19: Transforming Essential User Services” *ALISE 2020 Proceedings*, 2020, p. 264-270.
 - 12) 田村俊作「Trend Review（2）デジタルレファレンスサービスの動向」『カレントアウェアネス』No.267, 2001, p. 9-12.
 - 13) 峰環「アメリカの大学図書館における利用者サービスに学ぶ：イリノイ大学モーテンソン・センター国際図書館プログラムに参加して」『大学図書館研究』No. 78, 2006, p. 40-52.
 - 14) 上原恵美「大学図書館の未来 カナダ・米国図書館訪問記」『琉球大学附属図書館報 びぶりお』Vol. 36, No. 2, 2003, p. 1-5.
 - 15) 谷口由佳「平成29年度国立大学図書館協会海外派遣事業参加報告書」 https://www.janul.jp/sites/default/files/2018-06/report_h29_1.pdf（参照2021-01-20）. ; 谷口由佳「アメリカの大学図書館におけるアウトリーチサービスの変化とサービス内容に関する調査報告：サブジェクトライブラリアンの能動性について」No. 109, 2018, p. 2006-1-2006-8.
 - 16) 小田光宏「総論：デジタルレファレンスサービスの現在」『情報の科学と技術』Vol. 56, No. 3, 2006, p. 84.
 - 17) 令和元年度事業報告によると、令和2年3月末現在の参加館数は、公共図書館483館、大学図書館197館、専門図書館62館、学校図書館63館ほか、計828館である。登録されているレファレンス事例は236,207件で、そのうち一般公開されているのは124,929件である。半数は参加館公開もしくは自館参照のみとなっているため、全てが公開されているわけではない。；国立国会図書館「レファレンス協同データベース」 <https://crd.ndl.go.jp/reference/>（参照2021-01-20）.
 - 18) Japan Knowledgeで検索可能なレファレンスデータベースは、百科事典、日本国語大辞典、角川古語大辞典、新編国歌大観、国史大辞典、角川日本地名大辞典など；京都女子大学「電子の蔵」 <http://www3.kyoto-wu.ac.jp/library/joho/denshinokura.htm>（参照2021-01-20）.
 - 19) 確認できた中では、神戸大学附属図書館が一番早かった（2020年5月25日～6月25日に試行）。試行期間を設けず運用を始めたのは東北大学附属図書館・工学分館であった（2020年6月開始）。東北大学は2017年に留学生向けのチャットレファレンス（Google Hangoutを使用）を始めている

ので、運用のノウハウがあったとも考えられる。

- 20) レファレンス演習では『レファレンスブック 選び方・使い方 四訂版』(長澤雅男、石黒祐子、日本図書館協会、2020)を用いて質問分野ごとの学習を行っているため、学生の質問も同書に沿って分類した。
- 21) 第22回図書館総合展_ONLINE「チャットレファレンス道場(2020年11月6日16:30-18:00)」<https://2020.libraryfair.jp/forum/2020/fl38> (参照2021-01-20)。
- 22) 著作権法第32条1項「公表された著作物は、引用して利用することができる。この場合において、その引用は、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内で行なわれるものでなければならない。」
- 23) 実証実験の対象は、東京都立中央図書館が提供するレファレンスサービスの中の「東京」というキーワードに関する質問のみ。AIチャットボット用の対応データを整備し、LINEのトークルームを用いる。レファレンスサービスの品質を確保するため、AIチャットボットによる自動応答の結果に利用者が満足できなかった場合は、図書館員による有人チャットへシームレスに切り替わる。図書館では国内初の仕組み。有人チャットは、平日10:00~20:45、土日祝日は10:00~17:15に対応。;富士通株式会社「東京都立中央図書館様と共同で、利用者サービス向上に向けた実証実験を開始(AIチャットボットによる問い合わせ対応で、受付時間の拡張や回答スピード向上)」<https://pr.fujitsu.com/jp/news/2020/11/24-1.html> (参照2021-01-20)。

Appendix 1：事例 1

質問	藤原道長について知りたい。経歴など。	
インタビュー 図：図書館員 質：質問者	図	藤原道長について何か知っていることはありますか？
	質	天皇三代にわたって摂関政治を行い、娘三人を中宮にして、幼い孫を天皇にすることによって実権を握った。藤原氏全盛期を息子の頼道と作った人。
	図	藤原道長の何について1番詳しく知りたいですか？
	質	道長の家系図について知りたいです。親は誰だとか、兄弟は誰だとか子どもは誰だとか孫が誰だとか。
	図	経歴と家系図なら家系図の方が知りたいということでしょうか？
	質	家系図の方を中心にお願いします。
	図	わかりました。藤原道長の家系図ですが、どのあたりまで遡り、子孫についてはどの辺りまでお知りになりたいですか？
	質	親世代から孫まででお願いします。
	図	わかりました。お調べしますので、お待ち下さい。
回答プロセス	<p>ジャパンナレッジの『大日本百科全書』より。 藤原道長（ふじわらのみちなが）[966-1027] 平安中期の政治家で、藤原氏全盛期の最頂点にたった人物。…略…</p> <p>『大日本百科全書』のメディアの項目「藤原道長／天皇家との関係」に家系図の画像があります。 https://japanknowledge.com/lib/display/?lid=1001000201835</p> <p>また、このサイトもよろしければご覧ください。 https://geocity1.com/okugesan_com/fujiwaranomichinaga.htm</p> <p>【追記】（レファレンス道場でのアドバイスを活かして） 国立国会図書館のデジタルコレクションにおいて系図のデータ画像がございますので、こちらもご覧ください。『新編纂図本朝尊卑分脈系譜雑類要集1』の6ページに道長の名前があります。</p>	
使用ツール	<p>『大日本百科全書』（Japan Knowledge） 『公卿類別譜』（accessed 2020-10-30） https://geocity1.com/okugesan_com/fujiwaranomichinaga.htm</p>	
工夫した点・難しかった点	<p>Yahooの検索結果から、図書館員だったらという視点でサイトを選び回答した。レファレンスブックを使えないとなると、少し難しかった。『大日本百科全書』の家系図画像のリンクはログイン状態でないと見られないため、利用者にどのように案内すれば良いものか。家系図のサイトも回答に用いて良いか悩んだ。</p>	
質問者感想	<p>ありがとうございます。子孫多いですね。家系図までわかりやすいのを出していただいてありがたかったです。</p>	
講評	<p>図書館員のインタビューの1つ目と2つ目の質問の順序を逆にする 今回の場合、ざっくりとした質問内容なので、初めに調査対象の範囲を限定していくことが優先。「藤原道長の何について一番詳しく知りたいか」をまず聞き、相手の知りたいことを明確にしてから、その次の質問として「何か知っていること（どこまで調べたか）」がくと良い。</p> <p>求めている回答内容をまず先に伝える 的確なレファレンスインタビューで家系図が見たいというところまで導くことができた点は素晴らしい。ただ、家系図を一番見たいとのことなので、最初に藤原家の解説文を提供するのではなく、家系図のサイトを紹介した方が質問者の希望に合っている。</p>	
アドバイス (道場参加者)	<p>■『大日本百科全書』で、キーワード〇〇で検索すると家系図の画像にヒットします」のように、回答を 得られた経緯をつけ加えてはどうか。 ■インターネット上でも見られる情報を紹介する場合、やはり出典が明らかな方が好ましい。 ■家系図が見たかったら図書館へ…。</p>	

Appendix 2 : 事例 2

質問	シマエナガという鳥の名前の由来と生息地を知りたい。
インタビュー	やり取りは特になし。
回答	シマエナガはエナガという名前の鳥の亜種で、漢字で表すと「鳥柄長」となる。「柄長」は尾が長く、全体の形が柄長（ひしゃくの別名）に似ていること、「鳥」は北海道の亜種であることがその由来である。エナガがユーラシアの温帯・冷帯に広く生息しているのに対し、シマエナガは主に北海道にのみ生息している。
使用ツール	『デジタル大辞泉』（Japan Knowledge） 良人（RYOTO）『良人の日常探訪ブログ』『雪の妖精シマナガがかわいい【画像】生息地や特徴と名前の由来！』（accessed 2020-10-30） https://ryoto-seeking-dailylife.com/long-tailed-tit-cute-photo-bird
工夫した点・難しかった点	思うようにレファレンスブックを使えない中、できるだけ信憑性に足るサイトを探すようにした。『デジタル大辞泉』と参考サイトの記述を組み合わせ、必要な部分をそれぞれ自分の言葉で言い換えた。複数のサイトを参照したが、時間内に求めている情報を上手くピックアップすることができなかった。相手の顔が見えない状況の中、チャットで戸惑ってしまった。
質問者感想	とてもわかりやすくまとめられていて、リンク先の記事も面白かったです。
講評	<u>写真を希望するかの確認</u> 絶対に聞くという項目ではないが、動物や植物系のレファレンスだと写真や画像が見たいという例が多い。 <u>個人サイトの引用</u> 引用元として個人サイトは信憑性が低くあまり適していない。どうしてもこのサイトしか利用者の求めている情報がないといった場合には、「個人のブログで信憑性に欠けるのですが、それでも良ければ～」などと前置きをしてから回答すると良い。
アドバイス（道場参加者）	■キーワード〈シマエナガ〉で検索するのではなく、上位概念の〈鳥類 分布〉などで検索すると、環境省作成の「いきものログ」（全国鳥類繁殖分布調査）がヒットする。 ■個人サイトの情報は作成者の肩書きで信憑性を判断するだけでなく、その人が何を根拠にそれを書いているかも確認した方が良い。

Appendix 3：事例 3

質問	バンクシーとはどんな人物なのか知りたい。どんな作品があるのか。
インタビュー 図：図書館員 質：質問者	図 バンクシーとはどんな人物なのか知りたいとのことですが、バンクシーの経歴が知りたいということでしょうか。それとも逸話のように人柄が垣間見られるエピソードを知りたいということでしょうか。
	質 謎に包まれているということは知っているのですが、噂程度でも人柄が垣間見えるエピソードが知りたいです。
	図 分かりました。
回答	<p>ジャパンナレッジで「バンクシー」は2件該当しました。</p> <p>バンクシーについて「イギリスのロンドンを中心に街の壁にステンシルを使って政治色の強いグラフィティを描いたり、美術館の館内に自分の作品を許可なしに展示したりするゲリラ的覆面芸術家。」と記載されており、以降の資料から見ても謎に包まれた人物であることが窺えます。</p> <p>バンクシーの人柄を知るうえで参考になりうるものに、ジャパンナレッジである記事が見られました。要約すると、防潮扉で発見されたものが、バンクシーが描いた可能性が高いとされ、ツイッターで騒がれ、東京都がインスタグラムを通してメッセージを送って問い合わせたものの、返事は得られなかったというものです。</p> <p>また以下のサイトにも人柄が垣間見られるエピソードも見られました。 https://www.artpedia.asia/love-is-in-the-bin/</p> <p>さらに上記と同様のサイトですが、作品も載っています。 https://www.artpedia.asia/banksy-work/</p> <p>また以下のサイトにはバンクシーの経歴、作品（画像付き）などが掲載されています。 https://webdesignmagazine.net/banksy/</p> <p>その他にも以下のようなサイトもあるため、見比べながら見ていくのが良いように思われます。 https://media.thisisgallery.com/20188939</p>
使用ツール	<p>『現代用語の基礎知識』（Japan Knowledge）</p> <p>『Artpedia』「【作品解説】バンクシー「愛はごみ箱の中に」」（accessed 2020-10-30） https://www.artpedia.asia/love-is-in-the-bin/</p> <p>『Artpedia』「【作品解説】バンクシー作品一覧 ねずみ、風船の少女などバンクシーの作品完全解説」（accessed 2020-10-30） https://www.artpedia.asia/banksy-work/</p> <p>『Design Magazine』「覆面ストリートアーティストのバンクシーの作品30選。ネズミや風船と少女など」（accessed 2020-10-30） https://webdesignmagazine.net/banksy/</p> <p>『This is Media』「バンクシーの作品28選！ネズミ・風船と少女・シュレッダー事件など有名作品を詳しく解説」（accessed 2020-10-30） https://media.thisisgallery.com/20188939</p>
工夫した点・難しかった点	今回はサイトでの調査だったため、複数のサイトを使用した。調べる対象が謎めいた芸術家であったため、資料がほとんどなかった
質問者感想	ありがとうございます！やはりかなり謎に包まれているんですね。
講評	<p>最新の話や時事について 最近話題になったことは新聞やニュースで取り上げられている可能性あり。新聞記事データベースやネットニュース（信頼できる情報源のもの）で調べてみるのも良いかも。最新の話や時事に関しては本として資料が少ないため。</p> <p><u>回答内容を省略しない</u> ジャパンナレッジの回答を要約しているのだが、今回の質問の場合、バンクシーの全体的な情報を知りたいように思われるので、内容を全て紹介しても良さそうだ。回答を省いた部分に質問者の求める情報がある可能性がある。</p>
アドバイス (道場参加者)	<p>■Wikipediaにバンクシーの公式サイトへのリンクがある。</p> <p>■Tulisp Search（筑波大学附属図書館）を使うと結構本が出てきた。</p>

Appendix 4: チャットレファレンスを導入している大学図書館 (2021年1月現在)

図書館名	運用開始	サービス時間など
神戸大学附属図書館	2020年5月25日～ 6月25日(試行)	月～金 9:00～16:30
	https://lib.kobe-u.ac.jp/libraries/16480/	
東北大学附属図書館工学分館	2020年6月1日	月～金 9:00～12:00、13:00～16:30 学外者も利用可
	http://www.library.tohoku.ac.jp/eng/news/newsdata2/20200707.pdf	
国際基督教大学図書館	2020年6月4日	月～金 9:30～16:30
	http://www-lib.icu.ac.jp/Contact/index.htm	
横浜市立大学学術情報センター	2020年6月19日	LINEチャット 月～土 9:00～16:30 (ただし土は授業期間のみ)
	https://opac.yokohama-cu.ac.jp/drupal/?q=ja/guide#ref	
名古屋大学附属図書館	2020年7月9日～ 2021年1月11日	Zoom学習相談(事前予約制、30分) 月～金 15:30～17:00
	2021年1月12日～ (試行)	Zoom学習相談(予約不要、30分) 月～金 15:00～17:00
	https://lc.nul.nagoya-u.ac.jp/support/index.html https://www.nul.nagoya-u.ac.jp/guide/online_ref/trial/index.html	
椋山女学園大学図書館	2020年9月～2021年 1月31日(試行)	月～金 9:00～16:30(祝日を除く)
	https://www.lib.sugiyama-u.ac.jp/service/contents/reference.html	
慶応義塾大学メディアセンター 日吉・信濃町・理工・藤沢	2020年7月	LINEトーク
	https://www.lib.keio.ac.jp/contact/index.html	
多摩美術大学図書館	2020年7月1日	LINEトーク
	https://libopac.tamabi.ac.jp/drupal/?q=ja/news/2020-07-01	
早稲田大学図書館	2021年1月12日～ 3月31日(試行)	Zoom学習相談(事前予約制、30分) 月～金 11:00～17:00
	https://www.waseda.jp/library/news/2021/01/12/9172/	