

# 大学の図書館

第41巻第9号 (No.586)

2022 9



## 目次

特集テーマ「利用者・職員の声の聞き方/届け方」に寄せて ..... 安東 正玄 ...135

**特集：利用者・職員の声の聞き方/届け方**

  学生の実態把握の仕方（学部事務室の場合） ..... 安東 正玄 ...136

  生徒や職員との会話の中からヒントを得る ..... 坂口 味穂 ...139

  東北大学附属図書館における館内会議のオンライン配信 ..... 小陳左和子 ...142

  神戸大学附属図書館におけるチャットレファレンスサービスの導入と運用 .. 有馬 良一 ...144

第30回大図研オープンカレッジ

「情報技術の学び方～ノンエンジニアズ・ミートアップ～」参加報告 ..... 野田ひかる ...147

### 特集テーマ「利用者・職員の声の聞き方/届け方」に寄せて

安東 正玄

気がつけば、2019年終わりごろに発生した新型コロナウイルス感染症は既に3年目を迎えています。大学で言えば、2020年4月に入学した学生（現3回生）は入学してから今までの全てがコロナ禍での生活になり、2019年以前の和気あいあいとした学生生活を体験していないこととなりますし、言い換えると、大学の過半数の学生はコロナ前の大学の様子を知らないこととなります。学部事務室で学生の様子を見ていても、友人がいない、相談相手がないという声がコロナ前より圧倒的に増えています。一方で、今までであれば授業に参加しにくかった学生（小集団等が苦手な学生や就職活動でキャンパスにいない学生等）が、リモート授業なら参加できているとの声も聞こえます。

図書館に目をやると、瞬間最大風速であったかもしれませんが、電子書籍やデータベースへの注目も高まったのも事実ですし、図書館が普

通に利用できることの重要性を体験したのも事実です（先生方が教科書や参考図書などを指定することについても図書館での利用ができるのかを気にしていました）。

また、Zoom等で遠方からの授業参加も移動時間の節約で便利である体験をしましたが、対面が困難であったからこそ、対面の重要性も多く語られています。

これらの経験や利用者の動向を図書館としてどのように活かすか、利用者をどう誘導していくかは図書館政策としては腕の見せ所だと思います。

今回の特集のテーマは「利用者・職員の声の聞き方/届け方」です。高校の話、職員間の話、学部事務室の話などバラエティな内容になっています。目の前の変わらない風景から少し視線を離して、これからの図書館の在り方を考えてみませんか。

（あんどう・せいげん／

立命館大学 法学部事務室）

## 特集：利用者・職員の声の聞き方／届け方

コロナ禍で、図書館に非来館型サービスが広がり、利用者と図書館の関係性は大きく変わりました。在宅勤務やオンライン会議が増え、職員同士のコミュニケーションも変容しつつあります。相手の顔がますます見えにくくなる中で、いかにして相手の声を聞き、こちらの声を届けばよいのでしょうか。

今回の特集原稿では、大学図書館、大学学部事務室、高校図書室と、様々な場でのコミュニケーションシーンを切り取り、ご紹介いただきました。ツールや運用方法の面で大いに参考になることはもちろん、なにより「相手の声に耳を傾ける」マインドを再考するヒントになること間違いなしです。それでは、4つの現場からの”声”をどうぞ。

(編集担当：京都地域グループ)

### 学生の実態把握の仕方 (学部事務室の場合)

安東 正玄

大学図書館は、昔ながらの図書・雑誌の管理・貸出業務・レファレンス業務から電子コンテンツが加わり、さらにラーニングコモンズで学生の居場所（学習する場所）として機能を増やすとともに、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、リモートサービスの強化、図書の郵送サービスなど、急激に変化が進んでいる感もあり、今までと同じ感覚でサービスをしていて大丈夫かと当然思うだろう。

また、大学全体に目線を移すと、18歳人口減、大学間競争の激化、入試の多様化などで、昔ならこんな学生はいなかったと思われる学生まで受け入れている状況もあり、学生の実態を把握することが求められているのは言うまでもない。

今回のテーマが、「利用者・職員の声の聞き方／届け方」との事であるが、図書館ではなく学部がどのように学生実態を把握しているかを参考にお伝えしたい。なお、今回の事例は全ての学部がそうしている話でなく、実

態把握の手法がいろいろあると理解していたきたい。

#### 1. 学生実態を把握するための手段

##### 1) 学生実態アンケート（毎年秋学期実施）

大学全体では授業アンケートを実施しているが、私の学部ではそれとは別に「学生実態アンケート」を秋学期に実施している。秋学期には、次年度の受講の関係でコース選択やゼミ選択等の申し込みが必要な取り組みがあり、それとセットでアンケートを実施（アンケート込みで回答しないと申し込みができない仕組み）しているのので、回答率が80%程度になる。設問内容は、回生毎に微妙に変えている（例えば1回生ではなぜこの学部を選んだのか、2回生ではコース選択に関する設問、3回生では進路意識に関する設問等）。またアンケートの設問調整及び分析については、事務室で基礎的な作業をした上で、担当教員が調整し、教授会の報告も教員が行う。  
※10年間の経年変化を追跡している。

##### 2) 1回生小集団授業に支援に入っている学生（2～3回生）との懇談会

1回生の小集団授業には2～3回生の上回生（成績優秀学生）に学生による教育サポーター（通称：ES）として入ってもらい、授業支援業務を担ってもらっている。春学期、秋学期と1回生の小集団授業があるわけだが、各学期の中頃に、支援に入ってもらっている学生と1回生小集団の担当教員、副学部長、学生主事の教員との懇談を実施し、各クラスの1回生の様子やクラス運営で困っていることなどを聞き取っている。

### 3) 成績不振学生の面談

春学期には主に2回生以上、秋学期には主に1回生の成績不振の学生を呼び出して、小集団担当教員との面談を実施している。ただし、小集団担当教員との面談を好まない学生の場合は他の教員による面談となる。面談は主に生活面と学習面の指導になるが、面談をするにあたり事前アンケートを学生に答えてもらい、学生が何に困っているかを大枠把握する仕組みになっており、面談のまとめにそのアンケート分析結果も掲載している。

なお、面談をしていただいている教員に対して、事務室からレポートの書き方や学部の学び方等の初心者向けの書籍紹介（担当教員が作成）や、コロナ禍で作成した上回生と教員の対談（動画）で紹介した書籍や夏期休暇中に読むべき図書一覧などを紹介した資料などが掲載されているサイト（学部独自で作成）を学生に紹介してもらうようにツールとして用意している。面談する教員には学生の必要性に応じてそのツールを紹介してもらう。

### 4) 学部主催の学習相談会

春学期と秋学期にそれぞれ複数回実施。対応するスタッフは、先の教育サポーター（ES）と院生等に担ってもらい、あらゆる相談を受け付けている。本来は、成績不振学生をターゲットで開催していたが、近年はどちらかと言えば、1回生の利用が圧倒的に多い。面談

前に簡単なアンケートに答えてもらい、何に困っているのかを面談者がわかりやすくするとともに、面談終了後回収し相談に来た学生の傾向をまとめている。その結果は教授会に報告している。

### 5) 学生自治会との懇談会

春学期と秋学期に各1回、五者懇談会という名称で開催している。この懇談会では学生からの要求について、学部長、副学部長、学生主事の教員が答えるのが主ではあるが、教員の方から学生に質問することもよくある。開催した内容は教授会に報告するとともに、学部生向けに議事録として一定期間公開している。

## 2. 把握した情報の共有の仕方

先に紹介した通り、いろいろな情報があるが、ほとんどが学部執行部（学部長、副学部長（複数人）、学生主事）を経由して教授会に報告されている。

実際、新型コロナウイルス感染拡大の関係で、友人関係が薄くなった問題や、リモート授業と対面授業での学生の意見なども先の取り組み等で把握し、学部執行部で議論し各種取り組みの方針に反映していただいている。

## 3. 大学図書館との関係から

先の実態把握の取り組みだけ見ると、「それは学部だから可能」ということを言う方もいるであろうが、私なりに、以下のやり方も可能ではないかと考える。

1) 図書館で雇用する学生スタッフとの懇談  
大学図書館の多くは学生スタッフを雇用しているので、そのスタッフからの聞き取り（スタッフから見える利用者、または学生として思う事について対談する）も可能であろう。

2) 各学部実施している学生実態分析結果を  
図書館が入手する

学部やその他部署が把握している学生実態を図書館と共有することも可能と思われる。実は先にあげた学生実態把握も教授会で報告するだけで、それ以降他部署との共有はしていない。当然要請があれば、共有は可能であろうし、学部ごと学生の特徴は違うだろうと感じているので、横並びで見ても設問の違いや回答の傾向など見ても充分特徴が窺えると思われる。

### 3) 成績不振学生への図書館としてのアプローチ

先に紹介した成績不振学生に対して教員が使うツールについて、現在は学部で教員と相談しながら準備している。そこに図書館のスタッフも加わってもらい、図書館の利用を促す面での資料や学びの関心を高めるノウハウなどの提供を頂けるのであれば、学部としては非常に助かる。図書館から見ても成績不振学生の多くは図書館の利用をあまりしない学生である可能性は高い（具体的な統計を取っていないので不明）であるだろうから、利用者を増やす取り組みとして、学部経由で学生へのアプローチも可能であろう。

### 4) 司書課程の教員と共同で実態把握

司書課程がある大学であれば、図書館に関心の強い学生もいるだろうし、図書館の研究をしている教員がいるという話にもなる。司書課程の教員と共同で図書館に関心のある学生の意識調査は可能であろう。授業中にアンケートを取ってくれるという事も可能かもしれない。また、司書課程教員と相談し、司書課程の学生に「大学図書館のサービスについて改善要求」、または図書館から学生に対して「図書館から学生への質問」として図書館と司書課程の学生とで懇談する企画を実施するなんかも面白いと思う。できれば、毎年実施することで経年変化も見えると思う。

5) 学部で取り組んでいるアンケート等に図書館に関する設問を入れてもらう。

これは一気にハードルが上がる。なぜなら、設問が増えることを嫌う傾向にあるのと、なぜ図書館に関する設問を学部が聞かないといけないのかとの問いに答える必要がある。普段から図書館の利用が学部教学上、重要と認識してもらえているのであれば、対応は可能であろう。

## 4. まとめて変えて

以上のように、思いつくままに、さほどの根拠もなく述べさせてもらった。無責任な記述と感じられるところもあると思うが、私としては図書館がもっと教学（学部）とつながることを重要視してくれることを期待している。大学教員の多くは図書館にお世話になり修士論文や博士論文を仕上げた経験があり、図書館のありがたさを知っている方々も多くいる。そして、学部教学をいかに充実させる（授業の充実も含む）か日々苦勞されている。特に学ぶ意欲の高い学生は、支援なくても勝手に学ぶが、そうでない学生をどう支援していくかに苦勞している。図書の収集・管理（貸出含む）の図書館から学修支援の図書館に変わるのであれば、支援を必要としている学生に対して多角的なアプローチができるような関係が構築できないかとも感じている（教員から見れば図書館員はいつも忙しそうにしているので、声がかけれないと他大学でもよく聞く）ので、図書館から教員への積極的アプローチを期待してこの話は終わりにしたい。

（あんどう せいげん／

立命館大学法学部事務室）

## 生徒や職員との会話の中から ヒントを得る

坂口 味穂

私は鹿児島県立川薩清修館高等学校に勤めて8年目になります。会計年度任用職員という立場ですが、司書として、学校の一職員として、様々な場面で活躍の機会をいただいています。しかし日々の業務と同じくらい、生徒や職員との何気ない会話や交流を大切にしています。ここでは、その会話や交流のときに心掛けていることや、そこから生まれた実践等をご紹介します。

### 生徒の要望に添えてみる

図書館では生徒と色々な話をします。学校での出来事はもちろんですが、昨日観たテレビの話、生徒が好きなアイドルやアニメの話、とにかくなんでも話をします。そのような何気ない会話の中で、生徒から要望や意見が上がるときがあります。

#### 【その1 図書だより①】

あるとき生徒から「図書だよりを読まずに捨てている人がいたよ」という報告を受けました。最初はショックを受けるだけでしたが「捨ててもいいような図書だよりを書いているのは私か」と考えを改めました。そこからは図書だよりの紙面づくりの一つひとつに「そうすることの意味」（一部だけ文字を大きくする理由、どこにイラストを入れるべきかなど）を考えて作るようになりました。今では「今月号はまだ出ないの？」と催促をもらえるようになり、ちゃんと生徒が読んでくれるようになったと実感しています。

#### 【その2 図書だより②】

毎年図書だよりの4月号には、おさらいの意味も込めて図書館の簡単なルールを紹介を入れています。しかし、これを箇条書きで書いても読み飛ばされてしまうのではないかと考え、両面を使い漫画形式でルールを紹介す

るようになりました。その1回目になんとなく出した男の子と女の子のキャラクターがいたのですが、その後行った図書館アンケートの『何でも書いてください』という欄に「4月号に出てきたキャラクターがまた見たい」という要望をもらい、図書だよりのキャラクターとして正式採用することにしました。今では図書館で実際にあった日常の出来事を、そのキャラクターに代役として登場させて紹介する8コマ漫画で活用しています。

#### 【その3 ブックカバー】

ある生徒が「ラノベの表紙に露出度の高い女の子がいてはざかしい。ブックカバーがほしい」と言ってきました。さっそく手持ちの素材と個人的に譲ってもらったブックフィルムを活用して作り、生徒にあげました。すると「表紙がめくれやすくなった。カバンの中で曲がってしまいそう」という使用後の感想をもらいました。ここから火がついた私は、表紙をしっかり留められるようにリボンを通し、「文庫本には葉紐がついてない」と言われて葉紐をつけるなど、気づけば立派なブックカバーが出来上がっていました。今では秋の読書週間等の景品として生徒に配っています。

#### 【その4 図書委員会活動】

各学期の一番初めの朝読書の日に、お知らせとして放送を行っています。数十秒で終わる内容を委員長と2人いる副委員長にお願いしていました。するとある図書委員から「あの放送をやる人はどうやって決めているんですか？私もやってみたいです」と言われました。私は「放送なんてみんなやりたくないだろう」と勝手に決めつけ、委員長たちをお願いしていました。そのことにとっても反省をし、その後は他の図書委員にも声をかけるようになりました。ちなみに、放送をしたいと言ってきてくれた生徒には、秋の読書週間をお知らせする放送をしてもらいました。緊張しながらも楽しそうに放送をする生徒を見なが

ら、なんとか場を設けられてよかったと胸をなでおろしました。

これらの事例は全て生徒の要望に応えたからこそ考えるチャンスをもたらしたものです。そして、要望も意見も批判も“言いやすい”という環境づくりの賜物だと思っています。小さなことからなんでも言いやすい図書館・司書をこれからも心掛けていこうと思います。

### 探究オリエンテーション

総合学科2年生のカリキュラムには探究学習があります。生徒一人ひとりが自由テーマで約1年探究にとり組みます。その最初の段階で「探究オリエンテーション」をさせてもらいます。

最初にオリエンテーションの話がきたのは、探究を導入した1年目でした。探究の担当職員に「2日後の探究の時間に図書館の使い方や本の借り方の説明を、1クラス15分程度で2クラスを入れ替えてお願いできないでしょうか」と相談されました。図書館オリエンテーションは1年時に行っていますが、普段図書館に来ない生徒は忘れてしまうこともあはずです。これは図書館にとっても活用してもらうためのチャンスだと思い、オリエンテーションを引き受けました。

なんとか2日で資料を準備して、お願いされた内容をレクチャーしました。その日は問題なく終わりましたが、いざ探究学習のサポートに入ってみると、調べ学習に関するノウハウが全く身につけていない生徒が多いことに気づきました。本の選び方/読み方がわからない、そもそもテーマを決められない、そんな生徒がほとんどでした。ノウハウがない生徒にとっての「自由」とは“補正されていない道を歩かされている”のと同じです。そのことに気づいた私は、行ったオリエンテーションの内容では不十分であったと反省をしました。

次年度になり、今度は私の方から担当職員にオリエンテーションについてのお願いをしました。

- ①1クラス15分で2回行っていただいたものを、2クラス同時に50分でやらせてほしい
- ②図書館・本の使い方だけでなく、その他の調べ学習に関することを説明させてほしい

この2つをお願いしたところ、快く承諾していただきました。この年から、まず分類の詳しい説明をしたあとに本の探し方や読み方、参考文献の書き方や著作権に加え、テーマの見つけ方のアドバイスもさせてもらうようになりました。最近では動画なども活用し「テーマは1つでも、調べる本の分類は多岐にわたる」ということも教えています。内容を大幅変更してからは、手探りで指導を行っていた職員にも好評をいただいています。このオリエンテーションのスライドは毎年書き直しや追加/削除の繰り返しで、「一生完成形はできないのでは？」と思いながらも“現時点での最高の資料”を提供できるように試行錯誤を繰り返しています。

### 職員との会話の中から得た実践

探究学習を導入して3年ほどたった頃、ある先生との雑談の中で、探究をしている生徒が楽しくなさそうという話になりました。生徒が自分で決めているテーマのはずですが、どこか「やらされている感」があるようでした。改めてテーマ一覧を見てみると、どれもお堅いテーマばかりという印象でした。自由に決めているようで、そこには「学校の授業でやるならテーマはこうあるべきだ」という固定概念に囚われているのではないかという結論に至りました。

そこでその先生と話をして、探究のデモンストレーションを導入するのはどうだろう？という意見が出ました。もちろん導入するのは私です。ここで生徒に伝えたいことは、探

究のやり方はもちろんですが「どんなテーマでも探究をすることはできる」と証明することでした。そのため私が取り組む探究テーマは、その先生が考えた『『あつまれ どうぶつの森』\*の人気について』にしました。(※「あつまれ どうぶつの森」/任天堂 2020)

書籍とインターネットから情報を集め、スライド作りまで4日ほどをかけてまとめました。オリエンテーションでは、

- ・テーマを「あつまれ どうぶつの森」にしたこと
- ・どんな進め方をしたか
- ・どんな書籍とサイトを参考にしたか
- ・どんなテーマでもとり組み方次第でちゃんと探究はできる

ということを伝え、発表のデモンストレーションまでを行いました。すると、その年の生徒が考えたテーマの印象が大きく変わり、自分が好きなものや興味のあるものをテーマにした生徒が増えました。

ここで重要なのは、そのテーマで生徒がどのように探究を進めていくかです。それには司書を含めた担当職員の指導が不可欠になります。そのため探究の係会にも参加をし、司書も協力を惜しまないことを伝えています。

### 特別なことはしなくても

現在の学校に赴任して数か月ほど経ったころ、2年生の生徒に「お母さんが、今度のPTA総会の後に先生に会いたって言うんですけど、図書館に連れて来てもいいですか?」と言われました。自分に自信がない私は『きっとお叱りだ。でも受け止めなければ』と思い、生徒には了承しました。PTA総会当日、生徒が図書館にお母さんを連れてきました。そこでお母さんに言われたことは「うちの子は、去年まで学校生活のことはこちらが聞くまで話をしてくれることはなかったんです。でも今年に入って、自分から学校の話をしてくれるようになったんです。そし

てその話の中に司書の先生の名前がよく出てくることに気づきました。とても楽しそうに話す姿を見ていたら先生に会ってみたいになりました」ということでした。私はこの生徒に特別なことをしていたわけではありません。ただ楽しく話をしていただけです。しかし、そのことが生徒にとっても「楽しい」と思ってもらえていたことが分かり、このお母さんの来館がとても嬉しい出来事となりました。

### 最後に

私は日ごろの会話の中でちょっとしたルールを設けています。

- ・「頑張って」ではなく「(一緒に)頑張ろう」と伝えよう
  - ・「さようなら」だけではなく「また明日」「気をつけてね」「よい週末を」などもつけよう
  - ・休み時間に来た生徒が授業に向かう時は「いってらっしゃい」と言おう など
- ちょっとしたことかもしれませんが、このような声掛けが生徒との関わりに影響を与えられたらと思いながら、毎日模索の日々を過ごしています。

(さかくち・みほ/

鹿児島県立川薩清修館高等学校)

## 東北大学附属図書館における 館内会議のオンライン配信

小陳 左和子

### はじめに

東北大学附属図書館では、館内の幹部を構成員として実施する以下の定例打合せにより、諸活動に関する報告・相談や諸課題に関する意思決定を行っている。

- ①館長打合せ（月2回）：館長、副館長、部課長、本館の専門員、情報企画係長
- ②全学部課長打合せ（月1回）：部課長、本館の専門員、情報企画係長、常勤職員が配属されている分館・図書室の代表者（専門員または係長）
- ③部課長打合せ（月3回）：部課長、本館の専門員、情報企画係長

このうち①と②について、2020年度の中盤からオンライン配信し、学内の全図書館・図書室職員112名（うち、図書系常勤職員は44名）の視聴を可能としている。本稿では、その経緯や意図について紹介する。

### コロナ前から伏線はあった

本学では何年も前から、本部の主要な会議はペーパーレスで実施されており、会議終了後には学内のグループウェアに資料が掲載され、教職員が閲覧可能となっていた（会議出席者限定の資料を除く）。図書館では、2019年度から前述①～③の館内会議の資料を電子ファイルで用意し、会議中は出席者が各自のPC等で閲覧し、終了後は全館室職員がアクセス可能なグループウェアに掲載することとした。2019年6月から、大学全体でG Suite for Education（その後、Google Workspace for Educationに改称）の契約が開始され、Google Drive（クラウドストレージ）でのファイル共有の利便性が大幅に向上したという追い風もあった。

また、これほどまでに感染症が拡大すると

は想像していなかった2020年2月、筆者から館長へ「①館長打合せに、構成員以外の係長等職員に交代で陪席し傍聴してもらってはどうか」との提案を行い、館長からも賛同を得ていたという背景もあった。

### そしてコロナ禍へ

本学では2020年4月初旬から、学内の感染防止対策に関する動きが慌ただしくなり、大学の行動指針（BCP）が策定されて諸活動に制限がかかった。図書館も4月13日から約2か月間の臨時休館を余儀なくされ、大人数での集合会議も当面は開催を見合わせる事となった。

それでも①館長打合せについては、大学の感染症対策本部会議の構成員でもある館長からの情報提供、コロナ禍における業務運用への助言・相談が不可欠であり、4月以降も対面またはGoogle Meet（オンライン会議ツール）で続けていった。

また、そんな状況だからこそ普段以上に、4つのキャンパスに分散している図書館・室間の情報交換・共有の重要性を感じており、②全学部課長打合せは6月からMeetで再開することとした。幸い、前年度からのG Suiteの導入により、教職員は誰もが大学メールアドレスをアカウントとして、すぐにでもMeetを使える環境にあり、さらには資料もDriveで共有済だったので、比較的円滑にオンライン会議へ移行することができた。

そして、どうせオンライン会議を設定するのであれば、URLを知らせさえすれば、本来の会議構成員以外にも簡単に傍聴できるのではないかと考え、配信を開始した次第である。具体的には、①館長打合せと②全学部課長打合せについて、2020年9月から係長以上の傍聴を可とし、12月から全館室職員に拡大した。③部課長打合せについては、本館に係る事項の相談や、①や②の会議に議事を諮る前の下打合せが主体となるため、配信は行わ



ず、終了後に資料のみ共有することとしている。

### 配信を始めてみて

会議開催日の数日前にMLでMeetのURLを通知し、議事次第を前日までに、資料を当日の朝までにDriveの所定のフォルダに置いている。各職員は、自分のスケジュールや議事の内容に応じて、自席からアクセスするかどうかを決めている。事前に出欠は確認せず、当日もオンライン入退室は自由に行える。実際の傍聴人数は最大15名程度で、本来の会議構成員と合わせると、最大25名程度である。112名という総数に比してそれほど多いわけではないが、特徴として、1～2名で運用している図書室の非常勤職員からのアクセスが意外と多いことが挙げられる。

そもそもなぜ（前述の「①館長打合せに交代で陪席してもらおう」計画を含めて）このようなことを実行したかという点、

- ・館長や副館長といった大学執行部や研究者の立場からの情報提供や意見、事務方幹部の考えを、自らの言葉により直接届ける
- ・会議での決定事項だけでなく、意見交換の過程も含めてオープンにする

といったことにより、大学を取り巻く動向を踏まえた上での自分たちの活動の方向性や意思決定に関する理解が深まるとともに、組織内の風通しをもっと良くできるのではないかと考えたためである。それによって、大学の一員、図書系職員の一員という意識付けを図るという狙いもある。もちろんこれまでも、会議出席者を通じて内容の伝達や資料の回覧などの情報共有には努めてきたが、大学から提供されているツールを活用することで、簡便に効果を上げることができると感じている。

一方で、開始にあたり会議構成員からは、クローズドな相談ができにくくなるのではないかと、とか、忌憚のない発言を阻害するのでは

はないか、という懸念も示された。これについては、クローズドにすべき議事は一旦配信を終えてから引き続き協議するか、別途時間を確保して構成員のみで会議を行い、資料は出席者限りとするということで対応している。

ほかに課題を挙げるとすれば、現時点ではまだ「傍聴」にとどまっており、会議構成員以外と双方向のやりとりができる雰囲気には至っていないという点がある。ただ、これらの定例会議には、議事への審議・承認という本来の役割も重要であるため、双方向性という目的のためには、別にもっとふさわしい場を設定すればよいとも考えている。日頃のコミュニケーションとしては、Google Chat（メッセージツール）でメールよりも手軽に連絡するようになってきている。また、職員が自分の担当業務や学内外の活動で得た知見などを話し、全館室職員へオンライン配信する「図書館ウェビナー」も2020年度から開始し、年数回開催している。今後も日々進化するICTツールを活用しつつ、また、直接対話することの大事さも忘れずに、職員間のコミュニケーションを図っていききたいし、たとえば感染症が過ぎ去ったとしても、元に戻ることなく改善し続けていきたいと考えている。

（こじん・さわこ／東北大学附属図書館）

## 神戸大学附属図書館における チャットレファレンスサービスの 導入と運用

有馬 良一

2020年4月7日、兵庫県に緊急事態宣言が発出されたことを受け、神戸大学附属図書館（以下、当館）も同月9日より全館が閉館することとなった。閉館中に当館で提供できるサービスを検討した結果、同年5月25日より、チャットレファレンスサービスを導入することとなり、これを図書館Webサイト上で提供してきた<sup>1)</sup>。

現在までに本サービスを利用したレファレンス件数は、初年度に146件、2021年度に208件、そして2022年度は6月末時点で58件となっており、図書館への質問の入口として一定以上の効果を上げているといえる。

以下、本稿では、当該サービスについて、その導入の経緯、運用の方式、今後の課題について述べる。

### 1. 導入の経緯

本サービス導入の意見は、当館のワーキンググループ（以下、WG）のひとつである、アウトリーチWGの議論のなかで5月上旬に出されたものである。当該WGは、2016年度より、ビジネスチャットツール「Slack」を主要な連絡手段として活動していた<sup>2)</sup>。このため、在宅勤務推奨期間中も平時と変わらず、閉館中に提供できるサービスなどについてのディスカッションができていた。そういった議論のなかで、メンバーのひとり（当時の課長）から「何らかの手段でオンラインレファレンスを実施してはどうか。」との意見があり、それに対してシステムの動向に詳しい職員から「『Slack』と連携できる『Smallchat』を使ってみたい。」と具体的な反応があったことが、本サービスを導入する直接のきっかけとなった。

その後の調査・検討の結果、(1) 有料コースでも安価なこと (2) 従来から頻繁に利用していた「Slack」と連携して利用できること (3) script要素をHTML中に貼り付けるだけで実装できるなど管理が平易なことなどの理由から、最初に名前の挙がった「Smallchat」を試験的に導入することに決定した。

「Smallchat」には三つのプランが用意されているが<sup>3)</sup>、試行導入時には、無料の「Personal」プランを使用した。当該プランは無料で利用できるものの、1万PV（ページビュー）/月しか表示できないという条件がある。そのため、当初は「お問合せ先」および「レファレンス（参考調査）」という限られたページにのみ当該機能を表示していた。このように限定的な公開ではあったが、公開当日から早速レファレンス質問が届くなど、1か月の間に20件前後の利用があった。そのため、7月には当該サービスの正式導入が決定し、10月から有料の「Growth」プランに切り替えるとともに、PVの上限がなくなったことから、図書館Webサイトの全ページにチャットの機能を実装することとなった。

### 2. チャットレファレンスサービスの運用方式

前述のように、チャットレファレンスの導入まではアウトリーチWGで行ったが、運用については、同WGに加えて、リテラシー教育を担当している情報リテラシー教育支援WG、及び有志のメンバーで行っている。2022年7月現在、チャットレファレンスのチャンネルに参加しているメンバーは、全部で22名であり、これは当館の正規職員の半分以上にあたる人数である。

導入当初は担当時間等を定める案も出たが、現状は内容/時間とも担当を決めることなく、最初にチャットに気付いたメンバーが対応するという方針を取っている。ただし、質問内容と回答内容はリアルタイムではかの

メンバーからも閲覧可能なため、最初にチャットに返答を行ったメンバーが必ずしも最後まで対応するのではなく、場合によってはほかのメンバーに振ったり、チャンネルで相談しつつ回答を行ったりと、メンバー内で協力してサービスを提供している。またリアルタイムでやり取りを参照できることから、回答内容に不足があったり、不正確な点があったりした場合には、即時にその他のメンバーがフォローや追記を行うこともある。

「Smallchat」や「Slack」は完全に外部のサービスであり、情報管理の面で完全には安心できないため、チャット内では極力質問者の個人情報への入力には推奨せず、個人情報の入力をとまなう問い合わせについては、別途Webサイトに設置している「お問合せフォーム」を案内するようにしている。加えて、回答までに時間を要するレファレンスや、回答が長文になるなど、チャットでのやり取りに不適当と考えられるレファレンス質問に関しても、別途「お問合せフォーム」から問い合わせをいただくよう案内している。このようにチャットレファレンスを導入はしたものの、チャットという手段に拘泥することなく、問い合わせの内容によってツールや手段を使い分けるよう意識した運用を行っている。

チャットレファレンスの記録については、「Slack」の仕様上、会話ログを抽出することが難しいため、別途スプレッドシートを利用して、質問のあった日付／回答者／質問内容／回答内容／質問の分類などを管理している。これによって、類似の質問があった場合に過去の回答を参照して回答したり、統一的な見解から回答したりすることが容易になっている。また、当館のWebサイトには「よくある質問」としてFAQを掲載しているが、このFAQを作成する際にも、体感だけでなく、実際にどの程度類似の質問があったかを計量的に確認でき有用なものとなっている。

さらに、細かいことではあるが、休日や定

時外の時間帯については、「Smallchat」にチャットの表示／非表示を切り替える機能が実装されているため、おおまかには当該機能を利用してチャット画面を表示しないようにしている。また、「Smallchat」はHTML上にscript要素を埋め込むだけで表示できるため、「Smallchat」の機能では実装できない年末年始やお盆、GWなどはPHPで当該script要素を特定の期間非表示にするコードを書くことによって、チャット画面を表示しないよう設定している。ただし、その他の祝日については、複雑な処理が必要になるため、現時点では実装していない。

当館のWebサイトは日本語版と英語版を用意しているが、「Smallchat」は簡易なサービスのため、表示言語をページによって切り替えることができない。また、「Growth」プランでは、ひとつのワークスペースに複数の「Smallchat」を導入することはできない。そのため、現在は暫定的に、日本語のチャットレファレンスはレファレンス用のワークスペースで行い、英語版のレファレンス対応については、当初導入時のテスト用に作成したアウトリーチWGのワークスペース上で行っている。英語ページは日本語ページに比べてPV数・チャットでの問合せ数ともに少ないため、現在のところ無料プランかつアウトリーチWGのみで対応できているが、今後の状況の変化如何によっては対応を考える必要がある。

### 3. 今後の課題について

上述のように、当館におけるチャットレファレンスサービスの試みは概ね順調に実施されているといえる。ただし現時点での課題も、数は少ないものはないとは言えない。

そのうちのひとつは、回答者に偏りが生まれることである。前述したように、当館では当番制や担当制ではなく、先に気付いたメンバーが対応することになっている。そのた

め、「Slack」を常に立ち上げているメンバーや、回答に慣れているメンバーが必然的に多くの質問に対応することになってしまう。2021年度の例を挙げると、対応数上位の3名が主に回答を担当した割合が全体の7割近く(68.3%)を占めている。この問題に関しては、やはり2021年度にメンバー内でアンケート調査が行われたが、その際回答を行わない理由としては、「回答に気付いたときにはすでにほかのメンバーが回答している」、「回答内容を調査・検討中にほかのメンバーが回答している」が同率1位、「回答内容に自信がない」、「質問内容が自分の担当ではない」が同率2位であった。この点については、メンバー内でも対応策が出されたが、いまだ運用上の課題となっている。

またその他の課題として、質問に回答を行っても、回答が質問者に届いているか分からないという点が挙げられる。これについては、キャッシュやCookieを利用するWebチャットの性質上、またチャットbotではなく人力で回答をしており、回答までに若干のロスタイムが発生することから仕方ないことではあるが、回答が届かないと質問者の不信感にもつながるため対応は考える必要がある。しかし、「Smallchat」には最初の投稿に対し、自動でメッセージを返信する機能がなく、また一度GAS(Google Apps Script)でSlack botを作成して自動応答機能を実装してみたが、「Smallchat」にこの応答は(当然)反映されなかった。そのため、現在ではなるべく早く質問に反応してファーストメッセージを返す、という解決方法を行っている。しかしこれでは根本的な解決になっていないため、ほかのチャットサービスを利用する、という可能性も含めて検討を進めているところである。

以上が当館におけるチャットレファレンスサービスの概要となる。課題はあるものの、

現在のところ概ね成功しているサービスといえよう。

人力で行うレファレンスサービスは、botによるサービスに比べてより詳細かつ柔軟な対応ができる点でメリットがあると考えられるが、その分、対応する側にはそれなりの労力が必要となる。以前、オンラインレファレンスを一度導入していたが、中止した図書館の担当者から、オンラインレファレンスは人気があったが、労力がかかるため中止したという話を聞いたことがある<sup>4)</sup>。そのため個人的には、メンバー変更の際などモチベーションに変化があったときの持続性に、やや不安があるのも事実である。しかし何らかの省力化を考えつつも可能な限り当該サービスは継続的に実施していきたい。

もしおすすめのツールや、運用方法などあればご教示いただけるとありがたい。

#### 注

- 1) 「神戸大学附属図書館、チャットでの質問(利用案内/参考調査)受付の試行を開始」『カレントアウェアネス・ポータル』<<https://current.ndl.go.jp/node/41018>>参照のこと。
- 2) Webサイトは<<https://slack.com/intl/ja-jp/>>
- 3) 「Smallchat」のWebサイトは<<https://small.chat/>>。なお、料金プランについては<<https://small.chat/pricing>>に記載がある。
- 4) 拙稿「シンガポールの高等教育機関附設図書館における学修支援活動」『大学図書館研究』114巻<<https://doi.org/10.20722/jcul.2056>>を参照されたい。このなかで、簡単にはあるが、各校のレファレンスサービスについて、チャットも含め言及した。

(ありま・りょういち/神戸大学附属図書館)

## 第30回大図研オープンカレッジ 「情報技術の学び方～ノンエンジニアズ・ミートアップ～」参加報告

野田ひかる

2022年5月21日（土）、オンライン会議システムZOOMを用いて、第30回大図研オープンカレッジ「情報技術の学び方～ノンエンジニアズ・ミートアップ～」が開催された。報告者は順に田辺浩介氏（物質・材料研究機構）、下城陽介氏（東京大学附属図書館）、佐藤知生氏（神戸大学附属図書館）の3氏であった。本稿ではその内容を報告する。

まず田辺氏の報告では、「情報技術の学び方を考える」というテーマについて、大学図書館員が情報技術を学ぶきっかけとして、1) Unix系OS、とりわけコマンドラインの知識、及び2) ごく簡単なスクリプト言語の知識という二点が挙げられた。これらを利用すれば、大量の情報を含むファイルを効率よく作成・更新でき、ウェブ上の書誌データベースから容易に書誌情報を取得することができるという。そしてそれらを繋ぐキーワードは、「テキストファイル」であるという。つまり、自動化するためのプログラムを書くのもテキスト（文字）であり、データ群もテキスト（文字）である。すなわちテキストファイルの文字がコンピュータで操作できるようになれば、テキストファイルとコマンドラインは組み合わせさせて使えるため、何かの一覧（とりわけ日頃「自動的に正確に繰り返し処理したいと考えているもの」など）のテキストファイルがあれば、コマンドラインで作業を自動化できる可能性が高くなるということであった。ただそれを構築するにはまず、プログラミング言語を学ばなければならない。これは田辺氏によれば、プログラミング学習は外国語の習得学習によく似ている（情報技術は世界共通の言語）ので、まずは「もっと楽にで

きないかな」と思うものを見つけ出し、プログラミング言語を使ってそのアイデアを具現化してみること、そしてそれを「こんなことをやってみたい」ということを他の人と共有することを通じて（例えば大図研のような研究会に参加することで）、楽しんで学んでいく方法を見つけてほしい、とのことだった。

続いて下城氏の報告「情報技術をどのように学んだか」では、自らの業務経験を通し、情報技術を身につけていった過程を振り返りつつ、情報処理技術を身に付けるためのスキルが提示された。下城氏は、ウェブサイトのリニューアルを命じられたことをきっかけとして、さまざまな情報技術に関する業務を命じられたとのことだったが、その中で、分からないなりに試行錯誤して成功体験を積み重ねたこと、そのためにも自分に経験のない業務であっても、まずは引き受けて取り組むことが必要とのことだった。他方で、全てを自分で抱え込むのではなく、わからなかった場合には、詳しい先達に頼ることがあってもよいとのことだった。そして自らの経験から、情報技術を身につけるときに必要なスキルとして、1) 概要を掴むこと、2) 本、先達に聞くことで基礎知識を身につけること、3) わからないことはネットで調べること、4) 試行錯誤しながら実行すること、を挙げられた。

最終の佐藤氏の報告「なんとなくシステムの勉強をしてみた話」では、情報技術を勉強するきっかけが掴めない大学図書館職員を対象として、情報処理技術者試験の受験を素材に情報技術をみんなが学ぶ必要性、みんなが学ぶ重要性について述べられた。同僚の知識水準、図書館業務をめぐる外的要因からデジタルスキルの必要性を痛感し、まずは情報技術の知識を体系的に身につけるとともに、リテラシーの基礎を身につけること、そして、その到達度を客観的に評価できる情報処理技術者試験の受験を考えた。そして、試験の先

□大学図書館研究会出版部 (出版物購入・問い合わせ窓口)

〒195-8585 東京都町田市金井ヶ丘5-1-1 和光大学図書・情報館気付

Fax : (044) 989-2250 E-mail : shuppan@daitoken.com

<出版物購入代金等振込先> ゆうちょ銀行 振替口座 : 00140-6-482205 大学図書館研究会出版部

三菱UFJ銀行 越谷駅前支店 普通口座 : 1403054 大学図書館研究会出版部

□大学図書館研究会事務局

〒305-8550 茨城県つくば市春日1-2 筑波大学図書館情報メディア系 吞海研究室気付

E-mail : dtk\_office@daitoken.com

<会費振込先> ゆうちょ銀行 振替口座 : 00190-2-79769 大学図書館問題研究会

ではモチベーションだけでなく、最新の知識を持つために勉強することの「環境」化、「習慣」化が必要であること、DXの推進という流れのなかでみんなが一定のデジタルスキルを持つ必要があることが指摘された。

全体を通して、いずれの報告も非常に参考になるものだった。特に田辺氏の報告、下城氏の報告からは、馴染みのないスキルの勉強には、業務上の必要性だけでなく、成功体験による動機付けが必要であることを改めて認識した。成功体験を得るためには、まずは知らないからと尻込みをするのではなく、基礎知識を身につけつつ、試行錯誤を繰り返していくことが大切であることを理解した。また、デジタルスキルを身につけるにあたって、大きな障壁となっていると筆者が感じているのは、自身の専門用語への馴染みのなさである。佐藤氏の報告では、デジタルスキルの基礎は用語の理解にあり、その理解度を客観的に測る指標として、国家試験の活用を指摘している。たしかにコンピュータの仕組みやプログラムそのものへの抵抗感を下げるには、専門用語の理解をすすめることが重要である。筆者自身も必ずしも情報技術そのものを業務に活用できておらず、正直なところ関心も必ずしも高いものではないが、日々の業務の中で、急速にデジタル化が進んでいることは痛感している。とりわけ本稿では省略したが、チャットで交されたコメント等を通じて、図書館員を取り巻く周囲の環境は、すでに情報技術の

習得について等閑視が許されるような状況にないことを改めて認識した。今回の研修を、今後自身の理解力と関心に合わせてモチベーションを維持しつつ、情報技術に対する自らの認識、行動を変える一つのきっかけとした。

(のだ・ひかる／京都橘大学・図書館課)