

シアトル出張報告：大学研究図書館協会（ACRL）第14回総会・
シアトル公共図書館・ワシントン大学図書館

北村 弥生

2009年3月13日から16日の期間に、シアトルにて米国の大学研究図書館協会（ACRL）第14回総会に出席し、シアトル公共図書館およびワシントン大学図書館を訪問した。

1. ACRL第14回総会

ACRLは、米国図書館協会（ALA）で最も大規模な分会であり、大学図書館員とその他の個人の関係者によって構成されている。高等教育コミュニティの情報需要を満たし、学習・教育・調査を改善するために、大学図書館と情報の専門家の能力を強化することを目的としており、様々なガイドラインやレファレンスツールを提供している。

ACRL第14回総会では、“Pushing the Edge: Explore, Engage, Extend”をテーマとして、図書館の評価、コレクション、デジタルサービス、情報教育、学術的コミュニケーションについての講演や報告が多数行われた。

当該大会への参加は、米国の図書館における学術情報サービス、デジタルサービス、リテラシーサービス、評価等の最新動向についての調査が目的であり、レファレンスサービスおよびその評価についての報告を中心に聴講した。

多数のポスターセッションや報告から見て、アメリカの大学図書館においてもレファレンス業務の重点は、従来型の

カウンターにおけるレファレンスサービスから、ウェブページの作成・利用者ガイダンスへと移行しつつあるようである。その一方で、レファレンスサービスの活性化の試みとして、図書館員が学生寮のコンピュータコーナーや食堂に出張するといったレファレンスサービスのアウトリーチ活動や、24時間対応できるオンラインやチャットによるレファレンスサービスについての熱心な議論や報告もあった。IT技術の進歩を受けて、アメリカの大学図書館におけるレファレンスサービスは過渡期にあり、図書館員のあるべき姿について理論面や業務面で様々な検討や実践が行われているが、具体的な将来像は描けていないように感じた。

ACRL第14回総会で聴講した報告のうち、興味深かったものを、以下にいくつか紹介する。

“Question Point Update”

米国議会図書館（LC）とOCLCが主導する協同型デジタルレファレンスサービス“Question Point”における“Qwidget”（チャットレファレンスの申込み窓をWeb上に簡易に設定できるサービス）の割合を皮切りに、一般的なチャットレファレンスとQwidgetの違い、QwidgetにおけるE-mailの扱いなど、Question Pointの機能についての議論が行われた。

アメリカの大規模な大学図書館においては、チャットレファレンスは非常に身近なものであることを実感した。

“Face It! Reference Work and Politeness Theory Go Hand in Hand”

対面のレファレンスサービスは、複雑なコミュニケーションの相互作用であり、礼儀の理論によって、コミュニケーション行動と、それらの行動がレファレンス業務の結果にどのような影響を与えるかを分析することができるという報告。

司書の行動パターンごとにレファレンス業務の結果に与える影響の分析報告がされると思っていたが、事例として挙げられていたのは、利用者の行動パターンごとの分析であった。利用者の行動によってレファレンスの結果に影響が出るので、利用者の心理を、自分は司書と共同作業を行っているという方向に誘導することが重要である、という論点がおもしろかった。

“Replication of the OCLC Preceptions Study: The experience of two academic libraries”

OCLCの調査と自館の調査結果を比較した事例の報告。2つの図書館が、自館の状況がOCLCの調査結果といかに異なるか、そしてそれはどのような要因によるものかという分析の結果報告を行った。どちらの図書館も、自館の改善活動にはOCLCの調査結果は役に立たなかったと結論付けており、各機関の改善活動には全国的な調査が役に立たないものであることの証明として興味深かった。

“Using the READ Scall: Capturing Qualitative Statistics for Meaningful Reference”

READ (Reference Effort Assessment Data) は、レファレンスの件数だけでなく、その難易度についても統計をとるための統計ツールである。難易度については、簡易なものを1として6段階で評価している。2007年のパイロットの結果をもとに報告が行われた。

事例報告は、小規模、中規模、大規模の3大学図書館が行った。いずれの大学でもレファレンスの手段は、対面・電話・チャット・E-mailの4種類であった。

小規模図書館では、この統計を取るために書式を作成して、各司書がすべてのレファレンスの回答過程と難易度を記録していた。職員の反応は、統計採取は難しくないというもので、評価が矛盾するものについては、記録を基に話し合いを行ったとのことであった。

中規模図書館では、事前に質問例を作成し、その難易度を定めていた。統計採取はWeb画面で行い、いつ、だれが、どこで、どんな手段の、どんな難易度のレファレンスに回答したかをラジオボタンで選択して入力するという手法を用いていた。難易度の評価を均一化するため、難易度の文字をクリックするように準備しており、職員の反応としては統計の採取は容易であるとのことだった。また、システムにより時間ごとのレファレンス回答データが採取できたため、今後の業務分析に役立てられるデータとなったそうである。

大規模図書館では、wikiでデータ入力フォームを作成して、データの採取を行っていた。大規模図書館のREADに対する評価は、この評価手法は他の評価手

法と組み合わせないと有効なものには
ならない、というもので、時間の使い
方、利用者をどのように満足させられ
たか、その難易度の質問にはどのような
スキルが必要なのか、ということにつな
げていく必要がある、とのことだった。

質疑応答では、「質問の難易度という
よりも回答の容易さで評価されるの
ではないか」、「学生アルバイトにとっ
ては難易度の高い質問が、主題司書
には容易な質問となるように、回答
者によって評価が異なるのではない
か」、「学生アルバイトに難易度の
判断ができるのか」などの質問が出
ていた。

レファレンス業務において、量だけ
でなく質についても評価することは、
常に課題としてあがるものである。こ
の報告を聞いて、レファレンスの難
易度についての統計採取のためには、
かなり周到な準備が必要であることを
実感した。その一方、この統計採取
のための準備作業は、レファレンス
業務の標準化や均質化のために非
常に効果的なものになるのではない
かと感じた。多数の報告の中で、
自分にとっては、いちばん印象的な
報告であった。

2. シアトル公共図書館訪問

シアトル公共図書館中央館は、2004
年5月に新館が完成し、斬新な設計、
充実した環境のみならず、卓越した
図書館サービスを提供していること
でも知られる最先端の公共図書館
である。ACRL第14回総会終了後の
2009年3月15日の午後、シアトル
公共図書館中央図書館を訪問し、
General Reference Services Librarian
であるNancy Foley氏に、1時間
ほど館内を案内していただいた後、
年間100万件を越すレファレンスサー

ビス、特にチャットレファレンス
について説明していただいた。

館内サービス

中央図書館は、坂の途上に建っ
ていて、1階と3階に入口があり、1
階に児童書と外国語資料・ELC資
料、イベントホールがある。3階は
リビングルームと呼ばれていて、貸
出・返却コーナー、予約資料の配
架スペース、小説、DVDが配置さ
れている。2階は業務スペースで、
返却資料の自動振り分け機械と書
誌作成（購入資料のほとんどは
OCLCの書誌を利用しており、自
館で作成するのはわずかな郷土資
料のみだそうである）のスペース、
4階は利用者が使える会議室とな
っている。5階には、145席の
コンピュータコーナー、税金相談
コーナー、総合的なレファレンス
カウンターがある。6階から9階
にノンフィクションの資料がらせ
ん状に配置され、それぞれの階に
主題担当のレファレンスカウン
ターがある。10階には、400席
の閲覧室と郷土資料コーナーがあ
る。この資料配置は、利用者の喧
騒が気にならないように配慮さ
れたものとのことで、実際、6階
以上は非常に静かな空間となっ
ていた。



シアトル公共図書館

また、6階から9階にノンフィクション資料をらせん状に配架したことで、資料が増加したとしても、大きく配架スペースを変えずに済むという利点があるとのことであった。1階の外国語資料のコーナーには、コンピュータによる英語学習プログラムを使える個室も用意されていた。児童書のコーナーにはお話の部屋があり、おおよそ6冊程度の資料がひとつのバックに入った主題別の貸出セットもあった。6階から9階の書架の開架資料以外に、一部閉架資料もあり、利用者は目録から閉架資料を利用することも可能である。8階の人文資料の階には、楽譜のピースがキャビネに多数おさめられており、これも特徴的なコレクションであるとのことであった。

1階と3階のエントランスのカウンターはボランティアが担当し、簡単な建物の案内をしている。3階の予約資料の受取、資料の貸出・返却はすべてセルフサービスとなっており、職員は業務を担当していない。5階のコンピュータコーナーを中心として、館内の電子機器の操作案内も、図書館職員以外の技術担当者が担当しており、同じく5階の税金相談コーナーもボランティアが運営している。中央図書館全体では、約100人のボランティアが働いているそうである。

このようなボランティアが担当するサービスに対して、レファレンスはすべて職員が担当している。1階の外国語資料のレファレンスカウンターには、おもな移民の言語である、スペイン語・中国語・ロシア語に対応できる司書がいて、英語の学習プログラムの案内などもしている。5階の総合的なレファレンスカウンターには、来館利用者に対応するために2名の司書がおり、主題によるレファレンスが必要な場合には、無線で1、

6-10階の主題担当司書に中継するようになっている。この無線システムでは、夜間の開館時間でレファレンス担当司書がいなくなるときに、自宅にいるバックアップの司書に応答を依頼することも可能だそうである。

遠隔レファレンスサービス

シアトル公共図書館の遠隔レファレンスは、E-mail、Question Point（チャット）、電話で受け付けている。E-mailとQuestion Pointの受付窓口はシアトル公共図書館のホームページにあり、シアトル公共図書館に登録していない利用者でも遠隔サービスを利用することができる。

なお、シアトル市には中央図書館以外に支部図書館が多数あるが、これらの図書館は遠隔レファレンス業務を担当しておらず、すべての遠隔レファレンスは中央図書館が担当している。中央図書館では、5階の総合的なレファレンスカウンターのバックオフィスに、電話とチャットレファレンス用のブースがあり、それぞれ2、3人の司書が電話とチャットレファレンスをローテーションで担当している。

電話レファレンスは、まずは電話ブースに配置されている冊子体のレファレンスツール、データベースで対応する。冊子体のレファレンスツールが収められている円形の書架は、旧館から新館に唯一引き継がれたものだそうで、図書館員たちが大切にしている様子がうかがえた。それらのツールで対応しきれない場合には、館内の主題担当司書に電話を転送し、そこでも解決できなかった場合に、E-mailやQuestion Pointに誘導するそうである。

Question Pointは、電話とは別のブー

スで対応している。こちらのブースには特に冊子体のレファレンスツールは用意されていない。月曜日から土曜日は10時から6時までシアトル公共図書館からの依頼を中心に対応し、日曜日の12時から2時は全米及びイギリスからの依頼に対応している。確保した閲覧席やPC席を離れたくないため、中央図書館内の利用者がQuestion Pointを使って質問をしてくることも多いとのことであった。

なお、シアトル公共図書館では、遠隔レファレンスの回答期限は、2営業日以内としているが、実際にはその日のうちに回答することがほとんどだそうである。自館で解決できなかった場合には、地元の協力館に対応を依頼しており、ワシントン大学図書館の総合図書館や医学図書館などに協力を依頼している。

今回の訪問時には、Nancy Foley氏に実際にQuestion Pointで遠隔レファレンスに対応する様子を見せていただいた。シアトル公共図書館を窓口として申し込まれたレファレンスがなかったため、州内の公共図書館から高校生が宿題のために申し込んだレファレンスへの対応となった。まず、その図書館に質問に対応できる司書がないようなので、シアトル公共図書館が対応するという定型文のあいさつから始め、窓口となっている図書館の蔵書目録を検索することを伝えた。検索結果ではよい情報が見つからなかったため、高校の図書館から何か情報を得ているのか、周辺の大学図書館で来館可能などところはあるかを利用者に確認し、どちらもないとの回答だったので、eduサイトに限定してインターネット情報を検索し、その検索結果のURLを回答した。利用者からこのURLの情報で満足したとの返答があり、レフ

ァレンスは解決して終了となった。

Question Pointで申し込まれるレファレンスは、想像以上に簡易な内容のものが多かった。実際、窓口となっている図書館やシアトル公共図書館の蔵書目録を検索することから案内をはじめることが多いそうである。今回のレファレンスでも、利用者は窓口となっている図書館の蔵書目録を検索しておらず、調査範囲や調査済みの事柄について、逐一確認しつつ調査を進めていた。利用者の質問内容も、司書と利用者の応答も、かなり電話レファレンスに近いという印象だった。一方で、記録のしやすさ、受付時間に縛られず即答することもあとの回答することも可能であること、他館への協力依頼が容易であることなどが、電話との大きな違いであると感じた。

3. ワシントン大学図書館訪問

ワシントン大学図書館は、初期からQuestion Pointに参加し、2002年からは“24/7 Reference services”（24時間・年中無休でレファレンスに対応するバックアップサービス）を利用してチャットレファレンスにも取り組んでいる。2009年3月16日の午後、ワシントン大学図書館の中の総合図書館（Suzzallo and Allen Library）および学部図書館（Odegard Undergraduate Library）を訪問した。

総合図書館

総合図書館への訪問では、レファレンスサービス部長であるNancy Huling氏の執務室にて、Question Pointの運用方法とQuestion Pointの機能について詳しく説明していただいた。

総合図書館では、Question Pointを遠

隔レファレンスの総合管理ツールとして使用している。Question PointやQwidget経由のチャットレファレンスだけでなく、メール経由のレファレンスの受理処理や、即時回答できず後からかけなおすかメール回答へ誘導した電話レファレンスの管理も、すべてQuestion Pointを使って運用している。

総合図書館が遠隔レファレンスに対応しているのは、月曜日から金曜日の9時から5時（週20時間）で、1、2名の司書が1時間単位のローテーションで業務を担当している。全米全体からの質問に対応しているのは1日あたり約2時間で、全米からの質問に対応していないときは、ワシントン大学図書館内からの申込みへの対応か、ワシントン州内の大学図書館への対応となっている。総合図書館でも、Question Pointへの参加を決めた際には、レファレンス件数の増加に対する懸念があり、最初は全米対応の時間は設定していなかったそうである。実際に参加してみたところ、それほど件数が増えることはなかったそうである。また、コミュニケーション内容についても、若者がチャット用語で申込みをしてくるのではないかといった懸念もあっ



ワシントン大学図書館

たそうだが、図書館側が丁寧かつ職業的な対応をしていれば、相手も礼儀正しい態度で接するため、言葉づかいによるトラブルはないそうである。レファレンスの回答は各個人の責任で行われており、回答内容を機関としてチェックすることはしていない。Question Point上のアカウントも、機関IDではなく、個人IDを使用している。図書館としては、遠隔レファレンスへの回答期限を設定しておらず、利用者とのやり取りの中で回答期限を呈示された場合には、その回答期限をQuestion Pointのフォームに入力して管理している。

ACRLの報告では、チャットレファレンスよりもメールレファレンスの方が難易度の高いレファレンスが申し込まれるという報告があった。そこで、ワシントン大学図書館でもそのような傾向があるかと尋ねたところ、ワシントン大学図書館では、教職員もQuestion Pointを使ってレファレンスを申し込んでくるので、チャットレファレンスとメールレファレンスとで難易度に差があるとは感じていないとのことであった。なお、2008年の遠隔レファレンス件数は、メールが6,026件、チャットが7,143件だったそうである。また、昨年途中からはじまったサービス“Qwidget”は、蔵書検索のページなどにも設定されていて、簡単に申し込めるため、2009年2月の申込み件数では、チャットレファレンス全体のうちの半数がQwidgetからの申込みになったそうである。

Nancy Huling氏は、Question Pointの有益な機能として、①対応できなかったレファレンスの回答依頼を容易に依頼先（ワシントン大学図書館内の司書や他大学の図書館）を指定して回付できること、②参加館のサービスポリシーが簡単

に確認できること、③knowledge base (過去記事検索) 機能で過去の事例が確認できること、④各個人で定型文やよく使うURLの登録が可能であること、⑤24時間対応を可能にするためのBackup Librarianがいること、をあげていた。このBackup Librarianとは、OCLCが直接雇用している司書で、OCLCが経歴や業績を確認して雇用・研修をおこなっており、現役の司書、退職した司書、学生など様々な経歴、所在地の人がいて、各機関が全米全体を対応できない時間帯の対応を請け負っているそうである。

総合図書館では、Question Pointの機能を存分に使いこなしているという印象を受けた。

学部図書館

総合図書館を訪問した後、約1時間ほどJill McKinstry氏に学部図書館を案内していただいた。学部図書館は、日曜日の朝6時から金曜日の午後10時まで無休で開館している図書館で、一般利用者にも開放されているが、一日平均6,000人以上の学生が利用しており、利用者のほとんどが学生だそうである。1-2階には500台のPCが配置され、資料はほとんどなく、1階のごく一部と3階に基本図書が開架されているのみであった。レファレンスカウンターは3階にあり、2名の司書が担当していた。このレファレンスカウンター以外に、レポートの書き方の相談室が3階にあり、そのカウンターでは、司書課程の学生アルバイト2名がレファレンスを担当していた。各教科で指定されている参考図書は、1階の低書架にまとめて配架されていて、貸出禁止となっていた。グループ学習室が14室、そのほかにもマルチメディア編集室、プレゼンテーション練習室など、

学習のためのさまざまな設備が整えられている。館内に配置されている電子機器類のメンテナンスとテクニカルサポートは、契約しているコンピュータ会社が対応しているようである。

試験直前であったため、図書館全体が緊迫した雰囲気 of 学生たちであふれかえっていた。冊子体の資料よりも、PCの方が多い印象で、学習支援に重心をおいた、新しい大学図書館のありかたを象徴しているように感じた。

4. まとめ

今回、公共図書館と大学図書館の双方で実際にチャットレファレンスへの対応を見て、チャットレファレンスは、電話や対面でのレファレンスに近い感覚のものだと感じた。その上で、チャットは、電話や対面ほどには司書・利用者双方の時間や場所をしぼらないので、確かに便利なツールであり、アメリカの公共図書館や大学図書館においてチャットレファレンスが普及していくのは当然のことだと感じた。しかし、日本では、チャットは、公的あるいはビジネス向けのコミュニケーションツールとして浸透していないため、チャットレファレンスの需要があるかどうかは不明である。また、24時間対応できることをはじめとしたQuestion Pointの利点は、同一地域(たとえば当館であれば日本国内)にある程度の数の協力機関がなければ利点として機能しないと思われる。しかし、今回の海外出張でチャットレファレンスの実態を非常に具体的に知ることができ、とても勉強になった。

(きたむら やよい
主題情報部参考企画課)