

レファレンス協同データベース事業
コメント祭り結果報告書

レファレンス協同データベースには、レファレンスサービスに関する図書館間の協力にご利用いただける機能の一つとして「コメント機能」があります。この機能を参加館の皆様に、より有効に活用していただくため、平成 19 年に企画「コメント祭り」を実施しました。

平成 18 年度にも、同じ名称の企画を実施しています。この時の企画は、事業の企画協力員 7 名が集中的にコメントを付与するという内容でした。これに対し、平成 19 年度は企画協力員だけでなく、広く参加館の方々にご協力いただくことにより、コメント機能利用活性化を図ることを目的としました。以下に、その結果をご報告します。

1 企画概要

(1) 期間

平成 19 年 8 月～12 月

(2) 内容

以下 3 つの企画を実施。

- ①参加館通信連載
- ②担当者研修会での事前・事後課題
- ③コメント機能活用月間

①参加館通信連載

参加館の担当者にインタビューを行い、日頃のコメントの活用法や、コメントに関する考え方、コメントがデータ活用に繋がったエピソードなどを参加館通信で連載しました。

インタビュー実施:7 月～8 月

連載記事配信:9 月～10 月

<配信日およびタイトル>

No	連載	タイトル	配信日
68号	インタビュー1	私のコメント活用法・上	9月7日
69号	インタビュー2	私のコメント活用法・下	9月10日
70号	インタビュー3	コメントで広がるコミュニケーション・上	9月14日
71号	インタビュー4	コメントで広がるコミュニケーション・上	9月18日
73号	インタビュー5	コメントを受ける立場から・上	9月21日
74号	インタビュー6	コメントを受ける立場から・下	9月25日
75号	インタビュー7	レファ協をほめまくる理由・上	9月28日
76号	インタビュー8	レファ協をほめまくる理由・下	10月1日
77号	インタビュー9	コメントでスキルアップ・上	10月12日
78号	インタビュー10	コメントでスキルアップ・下	10月19日
79号		11月はコメント機能活用月間です	10月25日
80号	使ってみよう1	コメント機能のしくみ編	11月2日
81号	使ってみよう2	コメントの内容編	11月9日
83号	使ってみよう3	コメントをつける視点編	11月16日
84号	使ってみよう4	コメントを受けた時編	11月27日
85号		コメント機能活用月間のご報告	12月4日

②担当者研修会の事前・事後課題

10 月に開催した担当者研修会の事前課題で、研修会参加者に、事務局の用意したデータに対してコメント付与を行っていただきました。また事後課題で、他の参加者の作成したデータに対してコメント付与を行うと同時に、コメントを受けた参加者にはそのコメント内容を反映して事例をブラッシュアップし、公開していただきました。これにより、コメント機能の利用に慣れていただくことを目指しました。

事前課題:8 月～10 月

事後課題:10 月～12 月

③コメント機能活用月間

11 月をコメント機能活用月間とし、参加館通信により、参加館全体にコメント付与を呼びかけました。併せて、企画協力員に各自 5 件以上のコメント付与を依頼しました。

特に今年は、「ほめる」ということをテーマとし、新たな情報提供のコメントに限らず、良いと思った事例に積極的に感想のコメントを寄せることを奨励するという方針で広報を行いました。

コメント機能活用月間:11 月 1 日～30 日

2 評価

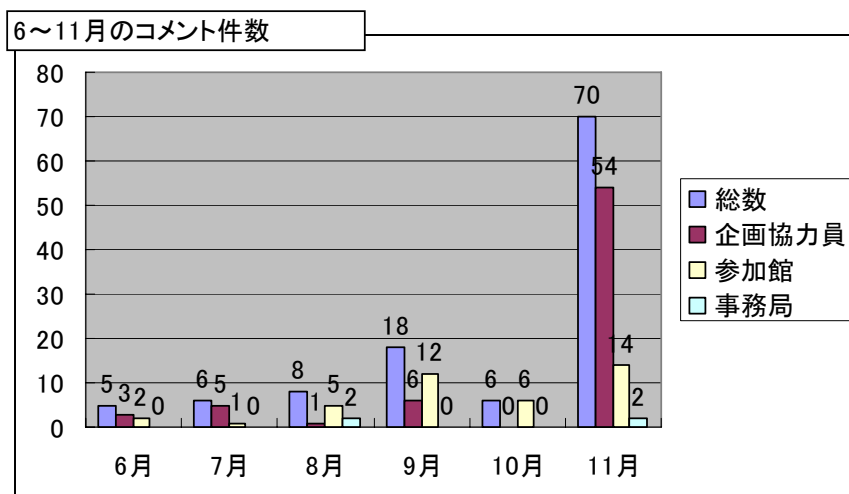
2.1 数値的評価

(1)コメント付与数

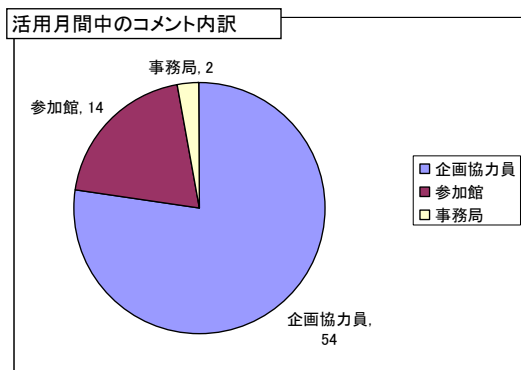
2007 年 6 月～11 月の期間に付与されたコメント件数は、下記のとおりです。

※研修会、あるいは授業での利用によるコメント付与は除いています。

		6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	合計
コメント数	総数	5	6	8	18	6	70	113
	企画協力員	3	5	1	6	0	54	69
	参加館	2	1	5	12	6	14	40
	事務局	0	0	2	0	0	2	4
コメント付与機関数(延べ)		3	2	5	7	5	9	31
コメント付与人数(延べ)		4	2	7	9	5	15	42



コメント機能活用月間とした 11 月は、企画協力員はもとより、参加館によるコメント付与も他の月に比べて多かったことが分かります。また、9 月にも参加館からのコメントが増えています。9 月に、参加館担当者へのインタビュー記事を連載した参加館通信を頻繁に配信していたことを考えると、参加館通信での取り組みに一定の効果があったと考えることができます。



コメント機能活用月間中に付与されたコメントの割合は左のとおりです。参加館によるコメントは約 2 割を占めていました。

ただし、全体のコメント件数は昨年(109 件)に比べて少なく、さらに多くの参加館に積極的に参加していただけるような工夫が必要であるといえます。

(2) コメント到着通知サービスへの登録機関(人)数

コメント到着通知サービスへの登録機関数および人数は、以下のとおりでした。

	登録機関数	登録人数
2007 年 8 月 2 日時点	39 機関	44 名
2007 年 12 月 3 日時点	43 機関	49 名

※数値の遡及取得ができないため、8 月 2 日時点と 12 月 3 日時点の比較となる。

期間中コメントを受けた 16 館に、事務局からメールでコメント到着をお知らせしました。お知らせの際にはコメント到着通知サービスの機能を合わせて紹介しています。また、参加館通信の連載でも、積極的に本機能の紹介をしていました。

これらのことから考えると、コメント到着通知サービスを知っても、実際の登録に至る参加館は少なかったと判断できます。

※コメント到着通知サービスの使い方は、下記のオンラインヘルプをご参照ください。

[<http://crd.ndl.go.jp/help/crds/html/mail/index4.htm>]

2.2. 数値以外の評価

(1) コメントを付与された図書館へのヒアリング

コメント機能活用月間中にコメントを受けた図書館のうち、コメントへの対応を行った 8 館の担当者に対し、電話にてヒアリングを行いました。以下、全体の傾向と主なご意見です。

(文中「レファ協」はレファレンス協同データベースを指します)

①自館のデータにコメントをつけられたことへの担当者としての感想は？

全員から肯定的な評価を得ることができました。

<主なご意見>

- ・具体的に「こういう点がこのように良い」と評価してもらえるので、参考にもなり、励みになった。
- ・登録した事例を見てくれている、というのが嬉しかった。被参照件数は統計でも知ることはできるが、コメントによって、実際に誰かに見ていただいている、あるいは別の図書館の参考にしてもらえている、ということが実感できると、とても嬉しい。
- ・レファレンス担当になってからの経験が浅く、周囲に指導してもらえる人がいないので、書き方や調べ方の指導がいただけると助かる。

②自館のデータにコメントをつけられたことへの他の職員の反応は？

担当者以外は、あまりコメントを見ていないという状況が分かりました。

<主なご意見>

- ・担当以外では、常にレファ協にログインして見ている人があまりいない。

③日頃のコメント機能利用状況は？

コメント機能の存在については、すべての方がご存知でした。

参加館通信での連載で知ったという声が複数あったことから、連載は効果があったといえます。ただし、実際にコメントを受けるのは今回が初めてだったというご感想も多く、ある程度定期的にコメントをチェックしているという回答をしたのは 2 館でした。

<主なご意見>

- ・他館からコメントを受けたことがあり、コメント到着通知メールサービスも利用している。コメントのチェックは、レファ協にログインした時についでに行っている。
- ・機能の存在自体は知っていたが、今回初めてコメントが来てびっくりした。
- ・コメントを付与したことはある。登録済みの事例と同様の問合せを受けた場合、情報提供をしている。

④コメント付与やコメントへの対応について、館として方針がありますか？

館として明確な方針を定めている参加館はありませんでした。レファレンス協同データベースの担当者が、最もシステムにログインする機会が多いことから、自然にコメントに対応することになっているという回答が多くありました。

<主なご意見>

- ・データ登録を自分が担当しているため、コメントへの対応も自然に自分の仕事になっている。
- ・コメントをつけているのは自分だけ。館としてコメントをつけたり、回答するための方針はない。

⑤活用月間を通じて、コメント機能に対するイメージは変わりましたか？

劇的にイメージが変わったという反応はありませんでした。参加館通信でのアピールよりも、実際にコメントを受けたことそのものによって、機能を見直したというケースが多く聞かれました。

<主なご意見>

- ・思った以上に、見てくれているんだと感じた。
- ・実際にコメントを受けてみて、こんなに丁寧に、参考になるコメントがつくのかとびっくりした。もっと簡単なものかと思っていたので。

⑥他館のデータにつけられたコメントを見ましたか？見たのであれば、感想は？

ほとんどの方が、他館のデータにつけられたコメントを見たことがあると答えました。コメントそのものを読む他、事例をブラウジングする際のきっかけにするという声も複数ありました。

＜主なご意見＞

- ・他館の担当者のコメントで、その館の状況が伝わってくるような内容ののを見ると、親近感が湧いた。
- ・コメントのやりとりが公開されていると、そこから事例自体を見ることが多くなる。RSS だと多すぎてチェックしきれないが、コメントだと見やすい。事例自体も面白いし、コメントや回答も興味深い。
- ・わざわざ「コメント管理機能」から見るといより、たまたま自分の業務のために調べた事例にコメントがついていれば見るという感じ。

⑦コメント機能活用月間という企画を知っていましたか？知っていたのであれば、感想は？

参加館通信により、企画を実施していることはすべての方がご存知でした。ただし実際にコメントがつくまでは、まさか自館のデータにつくとは思っていなかったという声を多く聞きました。

＜主なご意見＞

- ・参加館通信で見て、企画自体は知っていた。しかし実際にコメントがつくまでは、まさか当館のデータにつくとは思っていなかった。ある意味、他人事のような感じだった。
- ・企画は良い。当館へのコメントも、企画があったからついたのかなと思う。

⑧参加館通信の連載記事を読んでいましたか？読まれたのであれば、感想は？

連載は多くの館で読まれていました。

＜主なご意見＞

- ・インタビュー記事を見て、他館ではレファ協を使いこなしているのだと感心した。受けたコメントの引用の仕方や事例への反映の仕方などは参考にした。
- ・定期的にお知らせがくると、どんな機能だろうと見てみるようになる効果がある。
- ・連載は面白かった。皆で回覧していた。連載の頃から、コメント機能というものがあるのだな、と意識し始めたように思う。

⑨これからコメント機能を利用したいと思いますか？

①のように、コメントを付与されることには好意的な反応が見られた反面、自分がコメント付与する側になることについては躊躇するというご感想が多くありました。

＜主なご意見＞

- ・付与するのは遠慮がある。自分はまだ人にアドバイスできるほどの立場ではないし、情報提供をするにしても不安。
- ・未解決事例については、当館で類似のレファレンスを受けた時など、取り掛かれそうな事例があったらコメントをつけてみたいと思う。ただし、そうできたらいいなという希望の段階。解決済の事例については、今のところ、勉強や楽しみとして読むに留まると思う。

⑩コメント機能について望む点は？

コメント機能に対しては、一つのコメントに対して複数回のやりとりができる機能、回答済みのコメントを訂正する機能などの要望が挙げられました。

またコメント機能に関連する機能の要望としては、ブラウジング機能の強化、情報提供を求めている旨をデータに明示できる機能、などがありました。

特に要望なしとの回答も 3 件ありましたが、理由としては「まだ充分使いこなしておらず、要望の段階までいっていない」という趣旨のものでした。

⑪その他

事務局へのご要望として、以下のようなご意見がありました。

・コメントを受ける側には、基本的にコメントを拒否する理由はない。コメント付与数を増やしたいのであれば、コメントを受ける側よりも、むしろ付ける側に対して、コメントについての事務局のスタンスをはっきり示してほしい。特に解決済みの事例の場合、他館のサービスに対して余計なことをしていいのかというためらいがあると、付ける側が遠慮してしまう。事務局がスタンスを示すことで、そのような遠慮を取り除く必要がある。

(2) 企画協力員へのアンケート

期間中にコメントを付与した企画協力員に対しても、アンケートでご感想をお尋ねしました。

①去年のコメント祭りと比べて、異なった点は？特に「ほめる」というテーマについてどう思いましたか？

「ほめる」というテーマに対しては、概ね好意的な評価を得られました。また、コメントする側もデータを見る視点が変わったというご意見がありました。

・企画協力員だけでなく、参加館へも呼びかけをしたことは一体感が生まれ、たいへん良かった。「ほめる」ことは、意欲の向上を促進する有効な誘因になる。
・今回は、プロセスや回答から見えてくる選書や他館との連携などに興味を引かれたデータにコメントを付けた。結果、去年と違う視点で事例データを見ることができた。

一方で、以下のようなご指摘もありました。

・「ほめる」となると、必然的に回答や回答プロセスが詳しく書かれている事例を選ぶことになり、質問と回答資料を数点挙げたのみのあっさりした事例に対してコメントしにくくなる。

② コメントを付与したデータをどのように選びましたか？

選定方針は人により異なりました。

・コメント付与したことがない、あるいは付与した回数の少ない図書館の事例を選ぶようにした。
・自館の得意分野をメインに、去年のコメント祭り以降の事例から選んだ。
・なるべく新しく登録された事例を選ぶようにした。

③コメントを付与する際に注意したこと、心がけたことは？

- ・コメントを付与した事例に関連する他の事例を案内するようにしてみた。
- ・作成した館の状況を想像しながら、コメントをもらって良かったと思えるような書き方になるように気をつけた。

④その他、ご意見やご感想

- ・コメントへの回答から各参加館の状況を知ることができたことが有益。
- ・NDC や回答プロセスのないデータが多いなど、データの質の向上は継続課題である。
- ・コメント機能の活用のために強化月間を設けることは必要だが、期間を設けるだけでは限界がある。「コメント強化月間」でコメントをもらえなかった館への対応策を考えるべき。
- ・県立図書館では年度によって担当が交代することが多いと思うので、レファ協担当の経験者を「コメンター」として活用していくことも考えてみてはどうか。そうすれば資料収集に活用したとか、研修に使ったとかのコメントが増えてくるのではないかな。

3. まとめ

「コメント機能活用月間」の存在については知られており、期間中の参加館からのコメント付与数も通常の月に比べて増加しました。参加館通信の連載によって機能の使い方を知ったという声もあり、「コメント機能活用月間」という企画そのものの効果はあったといえます。また「ほめる」というテーマの設定により、コメントする側はコメントしやすくなり、コメントを受ける側もより好意的に捉えることができるということで、モチベーション向上の効果が確認できました。

一方で、コメント機能を日常的に利用している館は少なく、対応方針を正式に定めている館は、今回のヒアリング対象 8 館の中にはありませんでした。さらに、企画そのものを知っていても実際に自館のデータにコメントが付与されるまで意識しなかったというご意見や、自らコメントを付与する立場になることはためられるというご意見が多くありました。

これらのことから考えると、コメント機能そのものは好意的に受け止められているものの、まだまだ積極的に活用されるに至っていないという状況が分かります。

コメント機能は、データの品質向上、参加館同士のコミュニケーション、自館内での研修など、様々な使い方のできる機能です。ぜひ、これからもコメント機能をご活用ください。

(参考)

◆コメント機能に関する資料

【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】

5.2 コラボレーション(相互支援)機能を活用する

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/guideline_pub_all.pdf]

【オンラインヘルプ】

コメント管理 [<https://crd.ndl.go.jp/help/crds/html/index.htm#comment>]

メールアドレス管理 [<https://crd.ndl.go.jp/help/crds/html/index.htm#mail>]

【機能解説資料(リーフレット)】

「コメント機能で相互支援」

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/leaflet_042_070815.pdf]

「コメント機能の活用方法」

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/leaflet_043.pdf]

「メール通知サービスの登録方法」

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/leaflet_041_070815.pdf]

◆未解決レファレンス事例の電子メール配信機能に関する資料

【オンラインヘルプ】

メールアドレス管理 [<https://crd.ndl.go.jp/help/crds/html/index.htm#mail>]

【機能解説資料(リーフレット)】

「未解決レファレンス事例を発信する」

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/leaflet_013_070815.pdf]

「メール通知サービスの登録方法」

[http://crd.ndl.go.jp/jp/library/documents/leaflet_041_070815.pdf]

◆「参加館通信」のバックナンバー掲載場所

システムにログイン＞参加館支援機能＞掲示板＞ニュース＞参加館通信