



連載インタビュー第1回 「私のコメント活用法」

(2007年9月7日、2007年9月10日配信)

今回は、香川県立図書館の粉川泰典さんにお話を伺いました。

粉川さんは、以前レファレンス協同データベースの担当をされており、平成 16 年 7 月 26 日発行の参加館通信第 7 号では、「レファ協の芽」というコラムに記事をお寄せくださっています。

※参加館通信のバックナンバーは、システムにログインし、「参加館支援機能」の「掲示板」からご覧いただけます。

※文中では、レファレンス協同データベースを「レファ協」と略しています。



粉川さんは、他館の事例によくコメントを付与していらっしゃいますね。
どういう時にコメントを付けられるのですか？

私は、レファレンスカウンターに入っているとき、レファ協にログインしておき、質問を受けたらヒントになる事例がないか、検索します。役立つ事例がヒットすると嬉しくて、コメントをつけています。

また日頃の習慣として、RSS を利用するなどして、新しく登録された事例をチェックしています。興味深い事例を見ると、頭の片隅にそのことが残っていて、排架作業の時などに「あの質問だと、この分野の資料ならどうかな」とつい探してしまいます。

そうやって自館の資料で新しい情報を見つけたら、それもコメントとして書くようにしています。



最近ですと、どのような事例が印象に残っていますか？

最近印象的だったのは、

福沢諭吉『学問のすすめ』の現代語訳を探している。(近畿大学中央図書館)
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000035049>]

当館でも同じ質問を受けたので、レファ協を検索してみたらこの事例がヒットして、お陰で迅速に資料提供できました。

さらに自分でも NDL-OPACなどを調べてみて、分かったことをコメントとしてつけました。自分で調べた時には「学問のすすめ and 訳」という検索式を使いました。こういう式を思いつけたのは、元の事例で検索式まで書いてくださっていたお陰だと思います。

もう一つ印象的だった事例は、

赤青メガネ（赤色と青色のセロハンを貼った眼鏡）で立体感を楽しめる本はないか（福井県立図書館）
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000030944>]

赤青メガネで見る本は、事例に紹介されている資料の他にもありそうだなと思いました。そこで一般注記を検索対象にできる WebOPAC で「立体めがね」という語を含む書誌を検索することによって、関連資料を探せたのでコメントしてみました。



コメントをつける時には、どんなことを意識されますか？

「役立ちました、ありがとうございます」という感謝はもちろんですが、さらに、事例作成後に出てきた新しい情報源や、事例作成者が見落としていた情報を一緒に提示するようになっています。

感謝の気持ちを伝えるということだと、たとえばブログや Yahoo! の質問回答サービスでも、星やポイントをつけるなどして、閲覧者がコンテンツの評価をするというサービスが出てきています。でも、感謝だけでなく、新しい情報を提供できるということが、コメントの良い点だと思います。

一方で、コミュニケーションが主の、手紙のようなコメントを付けることもあります。いずれにしても、先方に失礼のないように気を遣います。



逆に、香川県立図書館さんの事例に、他の参加館の方からコメントされていることもありますね。頻繁にコメントをもらえるようになるには、なにかコツがあるのですか？

興味深い事例や、回答がありそうでない事例は、レファレンスとしては一応終了しても、「未解決」で登録していました。「コメントが欲しい」というサインのように使っています。

さらに急ぎの時には、未解決事例通知メール¹を送信するようにしています。そうすると、よくコメントを付けてくださる他館の方からコメントしてもらえることがあるので。



他館からコメントが来て、良かったと思われることは何ですか？

分からなかったことについて回答がもらえれば、やはり嬉しいです。自分では思いつかなかった検索方法や、別の WebOPAC・データベース等での探し方や検索結果など、気づかなかったレファレンツールを教えてもらったりします。またデータベース等では探せない資料の本文の内容を、わざわざ書架をブラウズして、教えてもらえることもあります。

それがレファ協に登録されることで、直接当館に質問を下さった利用者だけでなく、広く色々な方の役に立つことになると思います。



最近、コメントをもらえて印象的だった事例はありますか？

この事例です。

英語の「アイ・アイ・サー」と「イエッサー」の外国での使い分けについて知りたい。(香川県立図書館)

[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000033750>]

質問を受けたとき、ずっと調べて分からないので困ったなあと思い、「未解決」で登録して、さらに未解決事例通知メールを出してお知らせしてみた例です。

正直、回答が見つからないタイプの質問かもしれないと思っていたのですが、2館からコメントをいただき、回答するにあたりとても参考になりました。いただいた情報は、質問を下さった利用者にも提供できました。

¹ 未解決レファレンス情報通知サービス（未解決事例通知メール）

未解決のレファレンス事例がデータベースに登録された時、メールでお知らせを受け取ることができるサービスです。メールは、事例を登録した館が希望した場合のみ配信される仕組みです。

管理者 ID でシステムにログインの上、「参加館支援機能 > メールアドレス管理 > 未解決レファレンス」で自館のメールアドレスを登録すると、メールを受け取ることができます。詳しくは、以下の URL をご参照ください。

メールアドレス（未解決レファレンス情報受信用）を登録する方法（オンラインヘルプ）

[<http://crd.ndl.go.jp/help/crds/html/mail/index1.htm>]

もう一つは、

モーツアルトのロマンスという曲の楽譜と歌詞が見たい。(香川県立図書館)
[<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000031152>]

これは、とても幸運な事例でした。国立音楽大学さんから「この本のここに載っている！」というコメントをいただき、横断検索で調べたら県内の図書館での所蔵が確認され、利用者にご案内できました。

楽譜のレファレンスは多いです。求めるものが見つかれば良いのですが、見つからないと泥沼になって大変です。そういう分野に慣れた図書館からコメントがもらえて、助かりました。



最後に、レファレンス協同データベースでコメントのやりとりをすることで、どんな効用があると思いますか？

3つ、効用があると思います。

(1) レファレンス担当者の頭を活性化

RSS をまめにチェックしたり、レファレンスカウンターでレファ協を使うというように、習慣的にレファ協を使うことで、レファレンス事例のあり方に対するイメージが形成されます。そのことで担当者の頭が常にレファレンスを意識して活性化し、やがてはコメントを付けることにつながっていくと思います。

逆に「コメントをつけよう」という意識を持って事例を見ることによって、常に頭を活性化させておくということもできそうですね。

(2) 事例のグループ化

レファ協で似たような事例を見つけて役に立ったという場合、役に立った事例にコメントをつけると、自館の「コメント管理機能」に履歴が残ります。その履歴を一覧すると、自館に寄せられた質問と同じような質問が他館に既にあったということが分かります。それを続ければ、類似事例がだんだんグループ化されていきます。

それが個人的な効用かなあ、と私は思っています。少なくとも、類似事例があったということが自分の記憶に残って、似たような質問があつたら迅速に対応できるかも知れません。

たくさん的人が同様にコメントをつけて、事例を作成した館がコメントに回答をして、そのやりとりが「公開」になっていれば、加速度的に類似事例のグループ化が進み、グループ化された情報が共有されることになると思います。

(3) 事例が充実し、成長していく

一般的なコメント機能の効用は、一つの事例に対して、さまざまなアプローチの解決法が示されることで、事例が充実し、成長していくということだと思います。

その事例が他館のレファレンス業務で活用されたり、インターネットを使っている人がその事例を見つけて自分で問題解決に役立ててもらったりする。

そういうことの積み重ねで、図書館には有用な資料があり、それを有効に案内できる司書がいて、さらに図書館間で相互に協同しあうネットワークがあって、どんなことでも質問していいんだなあ、図書館ってそういうところなんだなあ、じゃあこんど近所の図書館に行ってみようか…という感じで、図書館全体に対する理解が深まり、評価されたらいいなと思います。



香川県立図書館では、コメント機能を通じて、レファレンス協同データベースを日頃の業務にご活用くださっていることが分かりました。

なお、香川県立図書館では、自館で受けたレファレンスをホームページで紹介されています。

■香川県立図書館「レファレンス事例」
[<http://www.library.pref.kagawa.jp/refc/refc.html>]

事例を「香川県関係事例」と「一般的な事例」に分ける見せ方がユニークで、地域情報の発信という点からも効果的ですね。

【※本記事の内容は、原則としてインタビュー実施時点（2007 年）のものです】