

調査研究部会報告③

レファレンスサービスPR用ソフトウェアの制作 図書館の必要性・司書の専門性をアピールするために

仲間絵理・山口真也

はじめに

現代の公共図書館では、日常生活の中で起こる様々な課題を解決するための情報サービスの1つとして、「レファレンスサービス」に力を注いでいる。コストダウンの圧力が続く公共図書館においては、図書館サービスの重要性、または司書の専門性を理解してもらう上でも、レファレンスサービスを周知していく必要があると考えられるが、PRの不足もあってか、その機能は一般的にはあまり理解されていないようにも思われる。

筆者(仲間)は、沖縄国際大学図書館学ゼミの卒業研究として、レファレンスサービスを一般利用者向けに広報するための、Webブラウザ用ソフトウェアを1年間かけて制作し、沖縄県図書館協会調査研究部会の皆様をはじめとする県内の図書館関係者の皆様にご協力いただき、その有効性を検証するためのインタビュー調査を実施した。

本稿では、制作したPR用ソフトウェアの概要とインタビュー調査の結果を報告し、今後のレファレンスサービスの広報面での課題を検討してみたい。

1. ソフトウェアの設計・概要

本研究は、レファレンスサービスの認知度を高め、実際にレファレンスサービスを利用してもらい、司書の専門性や必要性を感じてもらうことを最終目的としている。サービス

をPRするにあたって、図書館に来館した利用者だけでなく、図書館を日常的には利用しない住民に対しても広くPRができるよう、ホームページ上で閲覧ができるソフトウェアを制作することとした。

本ソフトウェアでは、操作をしている人が登場人物(利用者)の立場になり、自分がレファレンスサービスを受けているような雰囲気を感じることができるよう、今までレファレンスサービスを知らなかった利用者が調べものために図書館に訪れ、資料を探している際に司書とのやりとりがあって、どのようなサービスであるのかを理解していくという構成にしている。

本ソフトウェアの制作にあたって実施したプレ調査(アンケート調査)では¹、レファレンスサービスへのニーズとして多く挙げたものは、①日常生活でふっと疑問に思うこと・知りたいことへの回答、②ビジネスで生じる疑問への回答の2つであった。ソフトウェアではまずこの2点をテーマとしたエピソードを作り、さらに、過去のレファレンス経験の1つとして自由記述に挙がっていた、「地元の情報を知りたい」、「うろ覚えな民謡の歌詞を調べて貰った」という2つの声を考慮して、

¹ 調査期間は2013年2月8日～2013年2月12日。沖縄県在住の20歳以上の人々(図書館情報学を学んだことがある人を除く)を対象として、筆者の知人、友人等、ランダムに依頼し、合計50名に調査を実施した。年齢、性別は問わない。

沖縄の地域文化に関する質問を取り上げたエピソードも制作した。ソフトウェアの利用対象として想定した年代は大学生以上である。

次に、ソフトウェアの構成について説明してみよう。下図のように、ソフトウェアを起動し、ボタンをクリックするとソフトウェア本編がスタートし、吹き出しの右下にある三角のボタンでシナリオを読み進めたり、戻ったりすることができるようになる。



キャラクターの「司書」、利用者である「大学生」「女性」「主婦」は、誰にでも親しみやすいよう、あまり個性を出さないような外見のデザインにした。また、どちらが話しているのかをわかりやすくするために、司書の吹き出しを茶色、利用者の吹き出しを黄色、または水色にした。

なお、今回のソフトウェアでは、文字での説明を中心としており、図書館内で利用する可能性も考え、音声での解説は行っておらず、BGMや効果音も取り入れていない。

ソフトウェアは、上述のように「日常の疑問編」「ビジネス支援編」「地域文化編」の3つのエピソードごとに作成している。それぞれの内容は次の通りである。

①「日常の疑問編」： 日本のエネルギー問

題について調べている大学生が来館するが、同じテーマで探しに来た先客がいたらしく、棚にはほとんど本がない。諦めて帰ろうとする(安易にインターネットに頼ろうとする)大学生に司書が声をかけ、ネット情報の信頼性や偏り(=多様な意見を知る必要性)、図書館には本だけでなく、新聞・雑誌、パンフレットなどの情報源もあることを紹介し、一緒に資料を探して、利用者のレポート制作を手助けしていく。



②「ビジネス支援編」： 趣味で編み物をしている女性が来館。新しい編み方を考案したので特許を取って、ニット商品を販売したいらしい。個人のビジネスのための手伝いを司書にお願いすることに引け目を感じる利用者に、司書はビジネス支援サービスの意義を説明し、特許取得法について紹介したサイトを紹介、さらにネットビジネスの開業方法として、Facebookを使ったビジネス方法を伝える。



③「地域文化編」： 沖縄に嫁いできた県外出身の主婦から、子どもの1歳の誕生祝の方法について知りたいとの要望が寄せられる。どうやら姑との関係がうまくいっておらず、周囲に詳しく教えてもらえる人もいないらしい。内緒で図書館に来たという利用者に、司書は「図書館の自由に関する宣言」のプライバシー保護の項目を説明して、「タンカーユーザー」の方法が書かれた資料を紹介する。



2. ソフトウェアの有効性に関する調査

2.1. 調査の実施方法

本研究では、制作したレファレンスサービス広報用ソフトウェアの有効性を検証するために、県内公共図書館の図書館員に協力を依頼し、制作したソフトウェアを利用してもらい、インタビュー調査を実施した。

調査当日は、ノートパソコンを持参して調査協力者が勤務する公共図書館に実際に赴き、実際にソフトウェアを利用させていただきながら、インタビュー調査を行った。調査館によっては複数人に同時にグループインタビューを行ったこともあったため、集計上は複数の回答者の意見を一つとしている。

インタビュー調査の期間は、2013年11月28日(木)、11月29日(金)、12月4日(水)、12月5日

(木)、12月10日(火)の5日間である。調査協力館は4館であり、協力者は合計24名であった。インタビュー時間は回答者によってまちまちであったが、1人、またはグループ当たり平均すると30分程度であった。

今回のインタビュー調査では、7つの質問に回答していただいている。Q1では、ポスターやほかの方法などと比べて、ソフトウェアでの広報は有効かどうかを確認した。Q2ではソフトウェア内で「レファレンスサービス」という専門用語をそのまま使っているが、言い換えの必要があるかどうか、Q3では、日常の疑問編で紹介した相互貸借サービスと、地域文化編で紹介した、「図書館の自由に関する宣言」以外に紹介すべきサービスや理念があるかどうかを確認した。

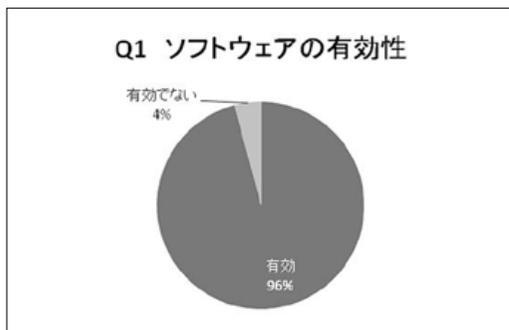
Q4では、デザイン性や操作性についてのソフトウェアの技術的な部分での改善点について聞いている。具体的には、「ボタン操作について」「文字の大きさ・読みやすさ」「BGMについて」「キャラクターデザイン」「その他のデザイン(背景や色遣いなど)」の5つについてである。Q5では、赴いた図書館において、本ソフトウェアが導入可能かどうか、難しい場合はその理由について質問し、Q6では、他に取り上げてほしいレファレンス事例があるか、意見を求めた。

Q7では、各ソフトウェアでのシナリオ上の問題点や文章の難しさや言い換えが必要な部分があるかどうかを質問し、最後のQ8では、その他の意見や感想・改善点について回答してもらった。スペースに限りがあるため、ここでは技術的な改善面を除く、ソフトウェアの内容面での評価を中心にその結果を報告していきたい。

2.2. 調査の結果・分析

(1) PR手段としての有効性・導入可能性

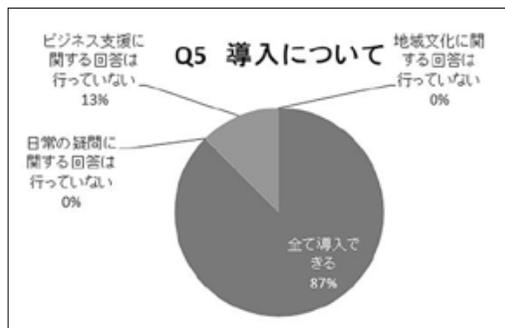
インタビュー調査では、レファレンスサービスを効果的に広報する上で、ポスターやパンフレットなどの従来の方法ではなく、ソフトウェアを使用することの広報上の有効性について尋ねた。その結果を示したものが下のグラフであるが、24人中23人(96%)の図書館職員が「有効である」と回答している。



その理由としては、「ソフトウェア形式だとわかりやすい」と答えた職員が多く、「子どもも興味を持って触ってくれると思う」という意見もあった。1名のみ「有効だと思わない」という答えもあったが、その理由としては「若者はホームページを見ないし、中高年・お年寄りには操作方法がわからないかも」というものであった。本ソフトウェアはホームページでの公開を前提としたものであったが、確かに、情報が頻繁に更新されない自治体の図書館ホームページにアップしているだけでは、目に触れる機会は限られるだろう。有効性をさらに高めるためには、図書館内にあるパソコン利用コーナーなどにあるパソコンにホームページのファイルを置き、閲覧を勧める方法も考えられるだろう。

インタビュー調査では、本ソフトウェアを、調査を行った公共図書館で実際に導入するこ

とができるかどうかについても尋ねている。

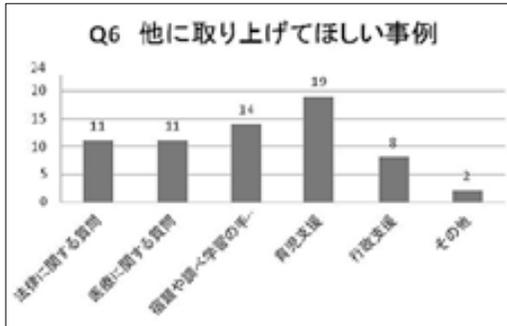


グラフに示した通り、24人中21人(87%)が「全て導入できる」と答え、残りの3人(13%)についても否定的な意見というわけではなく、「ビジネス支援サービスについての回答は行っていない」、または、「相談や提案までは行っていない」ため全てのエピソードを導入できない、という回答であった。また、「全て導入できる」と答えた司書の方からも、ビジネス支援サービスで取りあげた内容については、「ここまでは行っていない」という意見も挙がっている。ビジネス支援サービスに対してやや消極的にも思える回答ではあるが、こうした意見がいくつか挙がった背景には、各図書館が設置されている地域性の影響もあるように思われる。今回の協力館の中には、住宅街に設置された図書館もいくつか含まれており、ビジネス街にある図書館よりはビジネス支援サービスに対して消極的になってしまうのは仕方のないことであるのかもしれない。その分、子育て情報の提供などに力を入れているとすれば、その図書館の特色であるとも考えられる。ビジネス支援サービスのアピールについては、必要ではあるものの、図書館の設置環境を考慮して、ソフトに取り入れることを検討するべきだろう。

(2) 他に取り上げてほしい事例

インタビュー調査では、今回ソフトウェアで取り上げた3つの事例以外にも、取り上げてほしい質問事例がないかを確認してみた。最も多かった回答は、24人中19人(79%)が答えた「育児支援」であった。続いて、「宿題や調べ学習の手伝いについて」14人(58%)、「法律に関する質問」と「医療に関する質問」は同数の11名(46%)、「行政支援」8名(33%)などの意見が挙がっている。

「育児支援」が多く上がった理由としては、おそらく今回の調査協力館の半数が住宅街に設置された図書館であったことが挙げられるだろう。ここでも、図書館の設置場所がソフトウェアに対する要望に大きく関わってくることが明らかとなる。

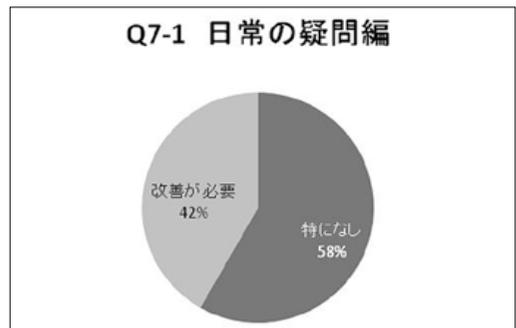


(3) 「日常の疑問編」の内容について

本ソフトウェアを実際にそれぞれの協力館において使用することを想定した場合、改善点や要望がないかどうか、という点を確認したところ、様々な意見が寄せられた。印象的なものをいくつかピックアップしてみよう。

「日常の疑問編」については、インターネット上の情報の信憑性の低さや偏りについて説明をしているシーンについて、「いいことを言っているが、司書がこうやって説明することに違和感がある」、「利用者がその説明を求

めているわけではなく、また、利用者の時間を奪ってしまって」おり、「聞きながら途中で嫌にならないか?」といった指摘が挙がっている。他の回答者からも、「くどいので、もう少しシンプルな説明でもいいのではないかと、テーマからも少しそれてしまう」といった意見が寄せられている。ソフトウェア内では、レファレンスサービスの利用に繋げるために、帰りがたっている利用者を引き止め、例を挙げながら説明しているが、指摘の通りやや冗長であり、これでは利用者にとって司書が煙たい存在だという印象を与えてしまう可能性もある。また、「本も間違えている可能性はあるので、なぜ本の信憑性が高く、また、図書館で提供される情報が信頼できるのか、という理由についても説明した方がよい」という指摘も受けた。ソフトウェアでは、バランスの良い情報を提供できる図書館のメリットを強調しながら、インターネット以上の優位性を伝えることに重点を置くあまり、信憑性についての説明をほとんどしていなかった点が悔やまれる。



また、「司書が利用者と一緒に資料を探す」ということについて、「一緒に探す、という行動が難しい」と言う指摘があったことも紹介しておきたい。レファレンスサービスは個人への支援と定義されているが、この回答者

が言うように、「一人の利用者にずっと構うことが難しいし、そもそも、一緒に探しましようとは言わない」という現実もあるようである。こうした発言の背景には、当然、司書の配置人数が少ないといった雇用問題があることは明白であり、レファレンスサービスを展開していく上での難しさを改めて感じさせられる結果となった。

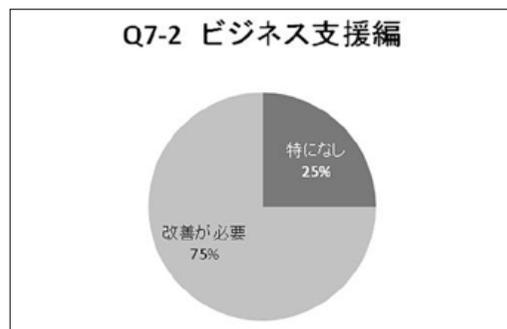
「原発」というテーマがそもそも難しい」という意見も数人から寄せられている。このテーマは、タイムリーな出来事であり、大学の課題としてもあり得るだろうということで設定したが、ソフトウェアでのカテゴリが「日常の疑問」であったことを考えると、原発問題は(特に原子力発電所がない沖縄県では)身近な事例ではないため、確かに「生活に密着したものを題材にした方がよい」と思われる。ただし、原発問題は、インターネットと比較して、多様な意見を調べられる図書館の優位性を伝えるよい題材であるとも思われるため、もし原発問題を題材として残すのであれば、ソフトウェアを見ている人が、登場する利用者が何を調べたいのか、印象に残るように、文字だけでなく、イラストを入れるなどの工夫も必要となるだろう。

その他、新聞を調べるシーンにおいて、「こういう表現だと、司書が新聞記事の内容を覚えているという印象を与えるのではないか」という意見が挙がった。恐らく、司書がデータベースを検索せずに、いきなり新聞記事を渡しているように見えてしまう、ということだろう。確かに、利用者に過剰に司書に対する期待を持たせるのも問題であり、「スーパーマン」的な姿ではなく、地道な姿もアピールする必要があると思われる。

(4) 「ビジネス支援編」の内容について

「ビジネス支援編」についての回答者からの意見として取り上げたい点は、司書が利用者に対して、「特許を取ろうと考えていらっしゃるんですか？」というシーンに対して、「踏み込みすぎ」という意見が寄せられたことである。確かに、これから特許の申請をしようとしている利用者は、自身が開発した技術や発明を登録前に知られたくないと感じる可能性もあり、いきなり質問の背景を聞き出そうとするような声かけは好ましくない。質問内容を詳しく知りたいとしても、「よろしければお答えください」といった配慮や、プライバシーを守ることの説明などがこのエピソードでも必要であったと言えるだろう。

利用者の「本の場所だけじゃなくて、答えそのものも教えてもらえるんですか？」というセリフに対しては、「答えそのもの」と表現すると、司書が提供する資料が正解だという捉え方をされてしまう可能性がある」という指摘もあった。ここでは「文献調査」だけでなく、「事実調査」も行っているということを示すための項目であったが、確かに「答え」という表現ではその趣旨が十分に伝わらない可能性もある。



また、「Facebookだけでなく、他のSNSも挙げられるのではないか？」という指摘につ

いても、ビジネス支援サービスを意識して、司書による「提案」をある程度取り込んだ内容としたのだが、司書はあくまでも情報提供者であり、SNSを紹介する必要があるとしても、1つに絞らずにGoogle+などの選択肢を与えることは検討するべきだったかもしれない。

司書が調査を終え、利用者に対して「こちらがパンフレットになります」、「沖縄県発明協会のホームページから印刷しました」と、利用者にホームページからの印刷物を渡すシーンについては、「図書館ではホームページからの印刷を行っていない」という意見が多かった。その理由として、「コストの問題が発生する」ということの他に、「著作権の問題があるのでは」という指摘が挙げられた。確かに、図書館が著作権法31条においてコピーできるものは「図書館資料」に限られており、ネット上の情報は含まれていない。「URLを伝え、館内のパソコン利用コーナーの利用を促すとよい」という意見にそってシナリオを変更したい。

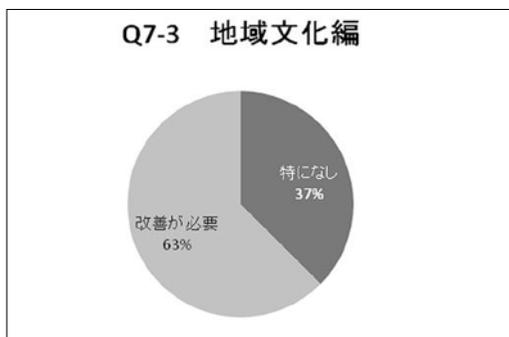
最後に、ビジネス支援と公共図書館との関わりについて疑問が寄せられた点にも触れておきたい。ビジネスに関わる質問でも図書館は答えられることを伝えたいという制作意図があったのだが、「図書館が個人のお金儲けを手助けすることって、やってもいいんですか？」と司書に質問するシーンについて、「特定の企業に対するお金儲けの質問となると、正規職員として領きかねる」というコメントがあり、住民に対して平等にサービスをしなければならない公務員の発言として抵抗があるように感じられた。指摘の通り、特定企業だけを支援することは、公共のサービスとしては問題であり、ある企業を支援すると

しても、他の企業にも平等にサービスを行っている、という説明がなければ、レファレンスサービスに対する間違ったメッセージを与えてしまう。筆者自身も、公共サービスと営利活動、ビジネス支援の関係性についてはまだまだ理解が不十分な点もあり、公共図書館が営利活動に関わることの整合性について知識を深める必要を感じさせられた。

(5) 「地域文化編」の内容について

「地域文化編」については、利用者が姑と仲が悪いという設定について、「面白い」という意見がいくつか挙がった一方で、公共図書館のホームページに載せるとなると、別の表現にした方がよいのではないか」という意見も挙がっている。これは、守秘義務と「図書館の自由に関する宣言」の内容に触れるために設定したものだが、回答者が指摘する通り、「まるでワイドショーのよう」という指摘ももっともである。公的な機関のサービスをPRする方法としてはやや下世話であり、そうした悩みを実際に抱えている人にとっては不快に感じる可能性もある。プライバシー保護の説明を取り入れる上で、ほかの題材に練り直す必要がある。

関連して、プライバシー保護の説明については、「図書館の自由に関する宣言については、「義務付けられている」という表現でよいのか」という意見も挙がった。確かに、自由宣言と共に挙げた「守秘義務」は地方公務員法34条に明記されているが、自由宣言についてはあくまでガイドラインであり、法律に定められたルールではない。図書館員としては「義務」という意識は必要であるとしても、利用者に説明する際には「義務」という言葉は不正確であるため、避けた方がよいだろう。



また、利用者と一緒に、お祝いに関する資料を様々な書架から探し出すシーンについては、「お祝いについての本はあそこまで色々な場所を探さなくても分類されているのだからすぐに見つかる」というもっともな指摘もあった。レファレンスサービスを利用してみようという気持ちになってもらうため、司書がいろいろな手を尽くして資料を探し出してくれるイメージを伝えたくてこうした動きの表現になったが、指摘の通り、不正確な描写であるため、見直しが必要だろう。

(6) 内容に対するその他の意見・要望

ソフトウェアの内容面での改善点をさらに分析するために、インタビューの最後に自由に感想を述べてもらった回答から、印象に残ったコメントをいくつか紹介していきたい。

第一に、レファレンスサービスの説明方法について、「一部答えられない場合もあります、ということも追加したほうがよい」という意見が寄せられている。また、「何が来ても、時間がかかってもやります！というアピールがほしい」という積極的な意見や、受付方法について口頭だけでなく、「メール等でも行っていることを加えてほしい」という点はなるほどと感じさせられた。特に、受付方法の多様性については、事前アンケートにおい

て、サービスを利用しない理由の1つとして挙がっていたことを考えれば、必須の項目であったと考えられるため、それを取り入れていないことは大きな反省点である。

また、「いったん質問内容を預かり、後日回答するということも紹介してほしい」という意見は、上述のように、司書をスーパーマン的に表現することに対するブレーキであると思われる。リアリティのある説明内容にするためには、後日回答で対応するエピソードも加えていく必要があるだろう。

利用者のセリフとして「こんなことも本で調べられるんだ！というようなことを追加してほしい」という意見については、司書の専門性に対してもっとアピールをしてほしいという意見であると筆者は受け取った。多くの人々は、インターネットで調べものを解決する現実があり、図書館にわざわざ行って調べものをしようとすることは少ない。この点については「日常の疑問編」に取り入れたつもりだが、十分なアピールにはつながっていないのかもしれない。指摘の通り、利用者のセリフとして、「インターネットよりも本を使えばこんなにたくさんのことが調べられるんですね」といった、サービスを利用した上での感想の言葉を追加してもよかったのかもしれない。

おわりに

本研究では、レファレンスサービスの広報を通じて、図書館・司書の必要性を理解してもらうには、ソフトウェアの開発が有効であるという仮説の下で、レファレンスサービスをPRするためのソフトウェアを制作し、図書館職員に利用してもらった上で、広報における有効性や技術的な改善点についてのイン

タビュー調査を実施した。

調査の結果、今回制作した広報用ソフトウェアは、図書館職員の方から高い評価をいただき、実際に、「図書館で利用したい」という声もいくつか挙がったことから、レファレンスサービスを広報する方法として、有効な手段であったと考えることができる。ただし、情報提供の在り方に対する筆者の理解不足などの問題点も指摘され、まだまだ改善すべき部分が多くあるという結果となった。

本研究ではひとまず以上のような結果となったが、インターネット上での図書館サービスのPR手段としては、ホームページ以外にも、

TwitterやFacebookなどを用いている例がある。また、今回制作したような、自分でボタンを押し進めていくものではなく、動画共有サイトを利用し、コマーシャルのような動画をアップするなど、サービスのPRは多様な手段で行われるべきでもある。

以上の反省点をふまえて、沖縄県内の公共図書館の望ましいレファレンスサービスの広報活動の在り方について、今後もさらに研究を深めていきたい。

なかま えり(調査・執筆)・
やまぐち しんや(指導)：沖縄国際大学

設計、施工、保全、改修まで



株式会社 沖縄日立

取締役社長 山崎 耕司

主な取扱い商品

- ・空調換気設備
- ・産業用機械設備
- ・水処理設備
- ・給排水衛生設備
- ・上下水道プラント設備
- ・冷凍冷蔵設備
- ・昇降機設備
- ・機械式駐車設備
- ・セキュリティシステム
- ・防犯監視カメラ
- ・ビル遠隔監視システム
- ・電気温水器



■〒900-0006
本社：那覇市おもろまち1丁目3番31号
(那覇新都心メディアビル西棟5F)
TEL:098-861-1045
FAX:098-863-2762

■〒901-2133
浦添支店 浦添市字城間2905-3
TEL:098-878-1066
FAX:098-878-5276

■〒901-2133
中部営業所 沖縄市登川1丁目9番6号
TEL:098-921-1380
FAX:098-921-1385

■〒905-0018
名護営業所 名護市宇茂佐の森5丁目4番地2
TEL:0980-54-8213
FAX:0980-54-8212

■〒906-0013
宮古営業所 宮古島市平良下里476
TEL/FAX:0980-73-5225

■〒907-0004
石垣営業所 石垣市登野城477-2
TEL/FAX:0980-88-8879

お客様に愛される企業を目指し日立グループの総合技術力でふるさとの発展に協力してまいります