

# スタッフ座談会： 利用者サポートのこれから

〈出席者〉

もとい えりこ  
本井英理子

(三田メディアセンター)

た や ゆうこ  
田谷 祐子

(三田メディアセンター  
2019年5月まで日吉メディアセンター)

えんどう いずみ  
遠藤 泉

(信濃町メディアセンター)

か とう りょう  
加藤 諒

(理工学メディアセンター)

もりしま ももこ  
森嶋 桃子

(湘南藤沢メディアセンター)

いまい ほしか  
今井 星香

(司会・日吉メディアセンター)

## 1 はじめに

本特集にあたり、各メディアセンターでレファレンス担当として利用者サポートを行っているスタッフに集ってもらい、それぞれの現場の視点から感じている課題やこれからの利用者サポートのあり方について語り合う場を設けた。薬学メディアセンターを除く5つのメディアセンターより、若手から中堅を中心にメンバー選定し、自身の業務経験を軸に現状を見つめつつ、未来に向けてはレファレンスの従来の枠組みにとらわれない方向性で議論を進めた。

今井： 本日は、日ごろ利用者のレファレンス相談に対応したり、授業やセミナーなどで情報リテラシー教育に携わったりしている皆さんにお越しいただきました。まず、それぞれのキャンパスの利用者の特徴や、レファレンスサービスのやりがい、また、担当として感じている課題などを教えていただけますか？

本井： 三田メディアセンター（以下「三田」とする）では、人文社会系の学生、教職員、卒業生が主なサービス対象です。三田は他キャンパスと比べても、いわゆるレファレンスらしい質問が来ることが多く、探しにくい資料やデータを見つけて感謝されると、やりがいを感じます。業務を通して興味深い資料に触れられる機会があることも楽しいです。一方で、専門性が高い質問が来ることが多く、それに対して即座に回答できなかつたときには、主題知識がもっとあればと思うこともあります。ただ、北米のライブラリ

アンのように主題を軸にキャリアを構築することは現実的には難しいですし、もどかしい面もありますね。

田谷： 日吉メディアセンターのある日吉キャンパスでは、文系・理系の7学部の1年生、4学部の2年生、そして3研究科の大学院生が学んでいます。キャンパスには2つの図書館・図書室があり、私が2019年5月まで在籍していた日吉図書館（以下「日吉」とする）の主なサービス対象は、学部1・2年生の方、つまり幅広い分野の初学者となります。もう一つの協生館図書室は、大学院生を対象にしています。日吉では、まだ資料の探し方に慣れていない学生が多いので、年間を通して授業やセミナーなどでの情報リテラシー教育に力を入れていて、彼らと資料や情報との出会いを支えられる仕事に携われることはやりがいになります。ただ、初学者といっても個人差が大きく、セミナー内容のレベル設定に難しさを感じます。カウンター対応では、まだ学習のスタイルが身につけていないからか、レポート課題の締め切り間際に相談に来る学生も多く、限られた時間で最適な回答を求められるのも悩ましいことです。

遠藤： 信濃町メディアセンター（以下「信濃町」とする）は、医学部の2年生以上、病院実習期間の看護医療学部と薬学部の上級生、信濃町キャンパスでの授業を履修している健康マネジメント研究科生、教職員、卒業生

に加えて、大学病院の医療従事者が主な対象で、他キャンパスと比べて年齢層が高めで、専門性も非常に高いという特徴があります。医学部生は学ぶ内容が職業に直結するので、私たちが力を入れている授業や講座などでの利用者教育の場で、学年が上がるたびに自覚が芽生えて顔つきが変わっていく様子を見届けられることは楽しみの一つですし、将来人の命を救う職業に就く人たちの成長に関われることもやりがいになります。ただ、多忙で来館せずに電子ジャーナルなどの図書館サービスを利用する人が多いため、直接対話することから副次的に利用者ニーズを発見できる機会が少ないところがもどかしいです。レファレンス質問も少ないので、実践を通した若手スタッフの育成が行いづらいのも難点ですが、非来館型のサービスが充実した結果でもありますし、悩ましいですね。

加藤： 理工学メディアセンター（以下「理工」とする）は、理工学部の3・4年生、大学院生、教職員が主なサービス対象です。これから研究をはじめめる4年生へのセミナーには多くの時間を振り向けていて、研究に役立つと感謝されることはモチベーションにつながります。一方で、基本的な情報リテラシーは日吉で習得済みのことが多く、学年が上がって専門が細分化されると、専門用語が高度で質問内容を理解することも一苦勞です。実際のレファレンス質問は少ないですが、そういった利用者層をどうサポートできるかがこれからの課題です。また、4年生で研究室に入ると活動の中心がそこになると、電子ジャーナルの利用率が高いことから、信濃町同様に非来館型の利用が顕著です。

森嶋： 湘南藤沢キャンパス（以下「SFC」とする）は、総合政策学部・環境情報学部・看護医療学部の活動拠点です。看護医療学部の学生・教職員は同じキャンパスにある看護医療学図書室を主に利用していますので、湘南藤沢メディアセンター（以下「藤沢」とする）では他2学部の学生と教職員、研究所員が主な対象です。1年生から教員まで、

文理融合型で学問領域を限定されないの、ある意味「なんでもあり」といいますか、発想のユニークな学生たちから、たくさんの刺激や気づきをもらえるのが面白いところ。ただ、Google検索だけでわかった気になってしまい、資料検索への理解が不十分な学生が多くみられ、図書館側のアピール不足を痛感しています。レファレンス質問の件数が少なく、かつ学問領域が限定されないため、経験を蓄積しづらい点や、留学生の増加によって語学力を求められる難しさはありますが、日々の仕事を通じて利用者に感謝してもらえ、また常に自分自身も学ぶことができるのは、レファレンス担当ならではの醍醐味であると考えています。

今井： ありがとうございます。キャンパスによって利用者層や抱える事情がかなり異なるようですね。



## 2 利用者のニーズって何だろう？

今井： 図書館を利用する人たちは実際のところ私たちに何を求めているのでしょうか？ そのニーズに現状がもし沿えていないとすると、何があればいいと感じていますか？ キャンパスによってニーズも異なると思いますが、まずは理系キャンパスの皆様いかがでしょうか。

加藤： 2017年度に全メディアセンターで実施した利用者アンケートLibQUAL+<sup>®1)</sup>の結果を見ても、理工の利用者が一番求めているのはやはり資料の充実です。レファレンス質問で最も聞かれるのは、あるはずの文献が見つけれないという相談ですが、会議録をはじめとするいわゆる灰色文献のような、探し方にコツが必要な資料を探し当てると

## 特集 図書館員による利用者サポートのこれまでとこれから

いうことは求められていると思います。現在も行っていることの継続にはなりますが、ガイドの作成などで本来利用できる資料の発見性を高める努力は必要だと思います。

今井： 利用できる資料を充実させたり、探しにくい論文の入手をサポートしたりすることは期待されているとのことですが、主題知識についてはいかがですか？

加藤： 理工の場合、正直なところ主題知識は期待されていないと思います。自分の専門以外の人には分からないということを利用者が一番よく分かっています。無理に主題知識をつけることに労力を注ぐよりも、根本となる資料の入手方法を整理する方に力を入れるべきだと思います。

今井： おそらく状況が近そうな信濃町はいかがでしょう？

遠藤： 理工と同じで、信濃町でも高度な主題知識はそれほど求められていません。それよりも、基本となる文献データベースの使い方や、効率的な探し方のガイドなど、情報の交通整理を行ってサポートすることの方が大切に思います。

今井： 海外電子ジャーナルの利用が多い理系の場合は、探し方・使い方の案内は文系と比べると形式化しやすいところはあるようですが、理系にもまたがる藤沢はいかがでしょう？

森嶋： 藤沢でも主題知識はそれほど求められず、そもそも対象が広すぎて対応は困難ですが、特徴として、SFC生は何かユニークなことをやりたいという意欲が強く、卒業研究を論文ではなくプロジェクト形式で提出することも認められています。先行文献を探す、文字として研究成果を残すといった従来型の研究スタイルへの意識が弱く、型にはまったサポートがしづらいといえます。図書館側が用意した仕組みにおとなしく乗ってくれる学生たちではありません（笑）。常に新しいものを生み出すことを目指す彼らのニーズに追いつくため、こちらも日々溺れないように必死に泳ぎ続けている、という感じです。

少し話はずれますが、SFCは郊外にあり、

特に理系の学生はキャンパスに泊まって研究をするため、場としての図書館が求められています。それに応えるべく、2019年7月から図書館の一部を夜間開放する試みを始めるところです。

今井： では、文系はどうでしょうか？

本井： 三田では伝統的なレファレンスサービスと言えるような、研究のために必要な情報・データの入手サポートへのニーズも未だに強く、質問も多いです。その入手ツールは最新データベースであったり、古い紙資料であったりと幅が広いので、どれを使えば入手できるのかの専門知識が求められます。一方で初学者からの質問も来るので、基礎的な情報の探し方の案内も求められますが、そうしたなかでも最近は質問者の情報リテラシーが上がってきているとは感じます。ただ、私たちがこれから見るべきは、図書館に來ない人たちや、図書館員に期待していない人たちのニーズで、図書館の枠を超えてどこまでアプローチできるかがキーになると思っています。

今井： レファレンス利用統計<sup>2)</sup>を見ても、サービス対象の総数に対して、実際に質問行動をとる人数はごくわずかですね。大多数の來ない人たちのニーズはどう汲み取っていただけるのでしょうか。

遠藤： 來ない人に来てもらうようにすることが果たして大事なのだろうかという議論もありますね。

本井： 來ない人たちのニーズは、おそらく図書館の枠組みの外にありそうです。

田谷： ニーズをつかむことは本当に難しいと感じます。電子ブックが好きな人、紙の本が好きな人など、人によって嗜好が異なるように、ニーズも様々です。來てくれる学生に限った場合ですと、日吉ではそもそも質問内容が曖昧な状態で相談に來る学生が多いのですが、インターネットでヒットした内容や聞きかじった程度の断片的な情報の理解をはっきりさせてほしいというニーズについては確実にあると感じます。そういう意味では、Googleでは辿り着けない情報



へ案内してあげる図書館員の役割はずっとあり続けるのかなと思います。

森嶋： おそらくどのキャンパスでも、求めて質問に来てくれた人には、たとえ主題知識の不足があったとしても、それなりに満足してもらえているのではと思います。SFCでもったいないのは、「図書館が自分の人生に役に立つかも？」という意識を持たない学生が多いことで、カモ池<sup>3)</sup>でくつろぐ学生たちひとりひとりの肩を揺さぶって、「図書館は役に立つんだよ！」と押しつけがましく布教して回りたい気持ちになります（笑）。

### 3 来ない学生に図書館をアピールするには？

森嶋： 図書館の努力する余地がある部分として、教員へのコミットが大切ではないでしょうか。一方的にセミナーを開催しても、なかなか学生は集まってくれませんが、味方となってくれる教員を見つけ、その研究会・ゼミに所属する学生に来てもらうことで、裾野が広がることを実感しています。

田谷： 学生はいずれ卒業していきますが、図書館の価値を伝え続けていくには、教員の影響力を借りることは大切ですね。

加藤： 質問によく来てくれる学生は、いずれ研究者になってまた次世代へ伝えてくれることもあるので、早い段階から図書館の良さを刷り込むことも一つですね。

森嶋： 図書館が有益な場所であることをたくさんの学生たちに一度に広めるには、図書館員が行う授業も重要なチャンスであると考えています。

田谷： 私たちは、図書館を活用すると学習や研究がもっと豊かになることを知っているし、信じていますが、それを必要としていない学生にどう伝えられるのか悩ましく思います。

遠藤： 普段図書館に来ないようなタイプの学生にも届くような発信方法も考えるべきだと思います。基本的に図書館が発信するようなコンテンツはおそらく彼らにとってはつまらないものですね。例えば発信力のあるYouTuberに、図書館の便利な使い方の案内コンテンツを配信してもらうのも話題性

があって面白いかもしれません（笑）。

今井： たしかに、そういった学生の目線に合わせる努力は必要なことですね。

本井： 少し飛躍しますが、大学は、研究活動はもちろんのこと、教育を通して未来を担う人材を育てるという意味でも、「未来を創る場所」だと思っています。たしかに図書館を活用しなくても社会人にはなれますが、彼ら「未来人」たちに、私たち図書館員が、情報の探し方や分析の仕方、アイデアの出し方といった、卒業してからも役に立つ能力を伝授することができれば、いつか彼らとその能力を武器に世界を変えてくれるかも！なんて大きな視点で考えると、教育に関われる立場にいる私たちには、もっと何かできることがあるように感じます。

一同： 素敵です！（笑）

遠藤： もともと慶應義塾は未来のリーダーを育てるという使命がありますし、自分は慶應で育ったという卒業生たちの意識の中に、図書館でも育ててもらったなという要素があると嬉しいですね。

本井： 自分で調べられる能力ってすごく価値がありますよね。そのためには情報は大切なキーワードになります。世の中にあふれる情報の中を掻き分けながら新しいものを作っていく人々を私たちは育てなければいけません。



### 4 気になる研究データ管理のこれから

本井： 研究者の方たちのニーズはどうでしょうか。たとえば研究データを公開する際に、著作権処理などで研究者が質問をしたい時、受け皿となるべき部署は図書館なのか、学術研究支援部なのか、境目が曖昧ですね。

## 特集 図書館員による利用者サポートのこれまでとこれから

加藤： 理系の研究者の研究データ公開は実際に進んでいるはずですが、図書館の現場はそういった情報に追いつけていないのが現状です。

遠藤： 信濃町でも、今の時点では教員から問い合わせをいただいても細かいところまで検証しきれないため、できる範囲の回答のみで、あとはご自身でやっていただいています。

森嶋： 研究データ管理の支援の必要性については、国内の多くの図書館員は気になりつつも、まだ動き出せてはいないようです。

本井： 現場の図書館員たちも、研究データ管理に踏み込まなければ生き残れないということは薄々感じ取ってはいるものの、専門性の問題もあり、自分たちでできるのだろうかという不安の方が大きいように思います。

今井： どう動けばよいのか分からないという状況でしょうか。一部の詳しい人がいてもダメで、組織としてノウハウを確立する必要があります。

本井： 研究サポートは従来の図書館業務ではないので、私たちも利用者サポートの枠の外にとらえているし、研究者側も図書館がやってくれるとは期待していません。誰が主体的にやるべきなのか他部署を巻き込んで考えていく必要がありますし、そこが図書館のブルーオーシャンだと思います。

加藤： 海外では研究データ管理ツールの紹介をしている図書館もすでにあります。研究データの中身まで突っ込むのは難しいですが、機関りポジトリのように図書館がプラットフォームの提供をしていくことは可能かもしれませんね。

### 5 レファレンスサービスは不要になるの？

今井： 電子化や非来館型、AI化の流れを考えると、情報を人間やAIが検索しやすい状態に整理することは、図書館員の大切な役割になりますね。

田谷： 論文がオープンアクセス化されても、検索できなければ意味がありませんね。

森嶋： オープンアクセスが進展すると、図書館や図書館員の役割はどう変化していくのが気になります。

今井： そうなってくると、レファレンスサービスは不要になってしまうのでしょうか？

森嶋： 電子化やオープンアクセス化がかなり進展したとしても、学部1年生のうちから誰もが正しく検索でき、結果を適切に評価できるとは思えません。サポートする仕事は形を変えつつも残っていくと思います。

田谷： デジタルネイティブの学部生だけではなく、年齢層の高い通信教育課程生もいますし、私も検索のファーストステップを案内する仕事は残り続けると思います。

遠藤： 医療系データベースの場合でも、タブレットやスマホを意識した形になり、利用者に検索テクニックを意識させない、よりGoogleライクな検索が可能となってきています。これからさらに精度が上がり、統制語を意識せずとも、自動でマッピングが行われ、検索行動からAIによる機械学習が行われ、適合度の高い結果を返してくる…となると、私たちが一生懸命統制語について教えたりする必要は本当にあるのか？という問いも生まれます。

森嶋： レファレンスサービスがなくなっても利用者が困らないような時代が来るなら、それはそれでよいことだと思います。自分自身で情報を見つけられるならそれがベストです。ただ、オンライン化が進むことで、逆に人と人とが向きあう対面サービスが求められるようになる気もします。

田谷： 人間にクレームを言いたい人が残るように、人同士のコミュニケーションは残ると思います。AIにクレームしても満足できませんから（笑）。

森嶋： 人に話を聞いてもらうだけで思考が整理されることもありますしね。

本井： もしかしたらAIの方が的確な答えに導いてくれるようになるかもしれませんが（笑）。

森嶋： たしかにビッグデータに対抗するのは難しくそうですね（笑）。

今井： AIはビッグなデータのないマニアックな質問は不得意ですので、レアケースに対応できる図書館員は残りそうです。

田谷： 今でも、ひとりひとりの情報リテラシーが

上がってきて、見つけやすい資料は自分で見つけられるようになったことで、聞かれる質問はレアケースのものが多くなってきている印象はあります。ILL（図書館間相互協力）でも海外にしかないものなど、自分で見つけにくいものの依頼に集約されてきているように感じます。

今井：他のキャンパスでも同じように質問は特殊化している状況でしょうか？

本井：確かにそうです。質問件数が減っている分、内容は難しくなっています。だからこそ見つけにくい情報を見つけるスキルには価値があります。みんなが見つけにくい情報だからこそ研究対象になるわけです。

森嶋：そんな時に、私たち図書館員の出番ですよ、と言えるようなスキルが必要ですね。

今井：これまでのお話で上がったように、質問件数の減少で実践を通して図書館員が鍛えられる場が減っていたり、質問内容が特殊化していたりといった状況が進む中で、これから若手の図書館員はどうやってレファレンススキルを上げていけばよいのかといった課題も残りますね。

## 6 人とつながれる場としての図書館

今井：こういった変化の流れの中で、図書館がこれから新たに生み出していけそうなサービスや役割は、研究データ管理以外でも何かあるでしょうか？

本井：図書館には、専攻も研究分野も考え方も全く異なる多様な人たちが日々集まってきましたが、普段は接点のない彼らをうまくつなげられるような仕組み作りができれば面白いと思います。

今井：たしかに評価を伴う授業ではなく、中立の立場の図書館だからこそ提供できるような、異分野の人同士がつながれる仕組み作りができると面白いですね。

本井：それぞれの分野で色んなアイデアを持った人たちが集まっているので、彼らが交錯すると何か別の面白いものが生まれるかもしれません。そのきっかけとなる場所になればと思います。もちろん仕掛け作りは難

しいですが。

加藤：理工ですで行っているその仕掛けともいえる取り組みに、サイエンスカフェ<sup>4)</sup>という恒例イベントがありまして、教員に研究内容を誰にでも分かりやすいように語ってもらいます。自分の専門の世界に閉じこもりがちな理系学生にとって、専門の外にも目を向けられる機会になっていて毎回とても好評です。

本井：他分野を知るきっかけになるいいイベントですよ。

森嶋：図書館に行くと何かいいことがあると思ってもらえる場になるといいなと思います。ウェルカムな場であり続けることで、新たなニーズもつかめるようになるかもしれません。

遠藤：いろいろな立場の人が集まれるイベントを作る、というのは公共図書館が上手かもしれません。大学図書館が知のコミュニティセンター的な役割を果たせると素敵です。

本井：AIの時代だからこそ、人と人とのつながりが大切になりますね。

今井：やっぱり最後は“人”の力ですね！ みなさま本日はどうもありがとうございました。

(2019年6月27日 三田 図書館新館6階会議室)



座談会を終えたレファレンス担当者  
(左より：今井、本井、遠藤、加藤、田谷、森嶋)

### 注・参考文献

- 1) 岡田将彦ほか。慶應義塾大学におけるLibQUAL+® 2017の結果と対応。MediaNet. 2018, no.25, p.24-30.
- 2) 巻末の年次利用統計<2018年度> 3-4. 利用統計<レファレンス・サービス>参照.
- 3) 正式名称はガリバー池。周辺はSFCの学生の憩いの場となっている。
- 4) 川崎直子ほか。人が集う図書館づくり：イベント企画運営ワーキンググループの試み。MediaNet. 2017, no.24, p.42-44.