パネルディスカッション

日常業務の中のレファレンス協同データベース

―「特別」から「当たり前」へ―

コーディネーター	パネリスト
青山学院大学教育人間科学部教授	鶴見大学文学部教授　原田　智子
小田　光宏	埼玉県立久喜図書館　伊藤　仁
配布資料	横手市立平鹿図書館　遠藤　博巳
	愛知学院大学図書館情報センター　千邑　淳子

（鈴木：総合司会）

それでは時間になりましたので、午後の部後半のパネルディスカッションを開始いたします。既にパネリストの方が壇上にいらっしゃいますので、ご紹介いたします。まず、コーディネータは青山学院大学教育人間科学部小田光宏先生、そして、鶴見大学文学部の原田智子先生、実践報告いただきました埼玉県立久喜図書館の伊藤仁様、横手市立平鹿図書館の遠藤博巳様、愛知学院大学図書館情報センターの千邑淳子様です。みなさま、どうぞよろしくお願いいたします。それでは、ここからの進行は、コーディネータの小田先生にお願いいたします。小田先生、どうぞよろしくお願いします。

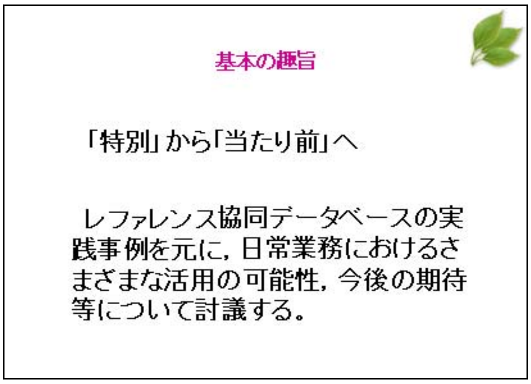
（小田：コーディネータ）

こんにちは。青山学院大学の小田光宏です。今日のパネルディスカッションのコーディネータとして、これからの司会進行を務めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

今日、基調講演、並びに、事例報告をいただいた 4 名の方々をパネリストにお迎えして、パネルディスカッションを進めさせていただきます。最初に、趣旨を説明させていただきまして、それから意見交換をしたいと考えております。その中で、会場の皆様方からいただいたご意見を紹介したり、ご質問に回答していただいたりしながら、フロアの皆様方とも意見交換ができればと考えております。

非常に手ごたえがあったということなのでしょうか、今回、質問と意見の枚数が例年の 5 割増しの状況でして、時間配分が非常に難しいところとなっております。そこで、趣旨説明のところでお話しいたしますが、今日のディスカッションに直接関わるテーマについてご質問、ご意見いただいたものを、まずは優先的に取り上げたいと思います。それ以外の、少し周辺的なことに関しては、最後の質疑応答のところで紹介するにとどめる、あるいは、そこで時間を調節しながら取り扱うということにさせていただきたいと思いますので、ご了解の程よろしくお願いいたします。

さて、私もプレゼンテーションスライドを作っておりますが、特別バージョンでして、皆様方には配布していません。こちらをご覧願います。

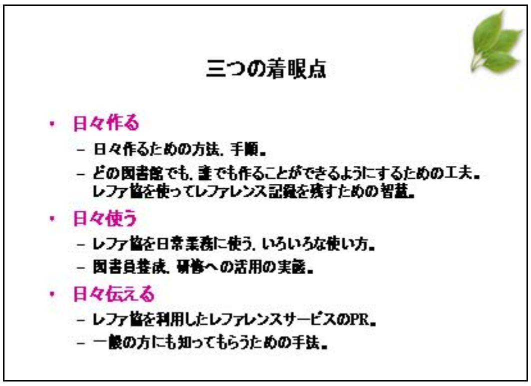


今日のパネルディスカッションのテーマは、フォーラム全体のテーマを受ける形で設定しております。サブタイトルにあります「―『特別』から『当たり前』へ―」が一番大きな要素になっています。

日常の中でこのレファ協をどのように位置付けていくのかに焦点を合わせております。日常のどんなところを視野に入れるのかが課題になるわけですが、基本の趣旨としては、こちらに記しましたように、レファレンス協同データベースの実践事例を基に日常業務における様々な活用の可能性、今後の期待等について討議するということです。

ただ、これですとかなり抽象的ですので、もう少し砕いていきますと、三つの着眼点があるかと思います。

一つは、「日々作る」、もう一つは「日々使う」、そしてさらに、「日々伝える」。今回、これをターゲットにして討議のポイントにしていきたいと考えております。



紫というか桃色というか、その色で書いた以外のところは、例えば、ということで記しております。日々作るための方法や手順、あるいは、どの図書館でもできる、誰でも作ることができるようにするためにはどんな工夫があり得るのか、どんなことが事例として既にあるのか、あるいは、レファ協を使ってレファレンス記録を残すためにどんな知恵があるのか、ということです。既に、事例報告の中でもいくつか登場してきた内容であると受け止めています。

「日々使う」というのは、レファ協を日常業務としてのいろいろな使い方のことです。無理して使うというのではなく、当たり前のように使う、いわば肩の力を抜いて使えるというのがどういうことになるだろうか、そんな意味合いで受け

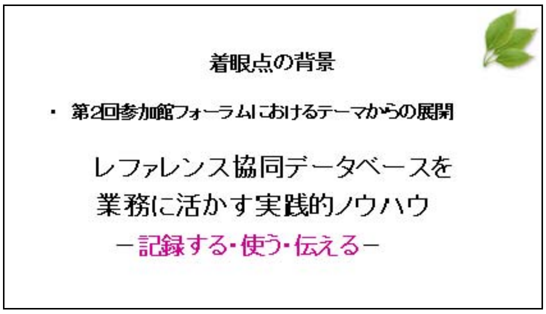
止めていただければと思います。今日の実践報告の御三方に対する感想なのですが、肩の力が入っていない状況でレファ協に取り組んでいただいているのではないかなと思いました。と言いますと、かえって緊張させてしまうかもしれませんが。

基調講演はむしろ、正統派の堅実なところをお話しいただいて、いろいろな課題を出していただきました。実践報告と合わせて、今日の前半は、非常にバランスの良い進行かと思います。ここで一気にどうなるかは、これからのお楽しみになろうかと思います。図書館員の養成や研修についてのお話も、「日々使う」というところで出ていたかと思います。

「日々伝える」については、レファ協を利用したPRですとか、一般の方にも知ってもらうための手法、自治体内でのPR、大学内でのPRも視野に入れるということです。

こういうところがポイントになるのではないかと思いまして、まずは簡単に説明させていただきました。

実は、今のような着眼点には裏事情がございます。今から4年前、2006年2月の第2回フォーラムで取り上げたテーマが「レファレンス協同データベースを業務に生かす実践的ノウハウ　－記録する、使う、伝える－」でした。これを受けて、今回のテーマを設定しております。それとほぼ同様の枠組みを使っております。



言い方を変えると、その時の枠組みをもう一度振り返って、その後の展開がどうなったかということに目を向けたい、という趣旨があります。それが、裏事情といいますか、根底のところで流れているもう一つの背景です。

タイムテーブルですが、始まりが少し遅れた関係でこのスライドに示したものにはなっておりませんけれど、ディスカッションの時間をほぼ1時間取りたいと考えております。

三つの着眼点に基づく意見交換、パネリスト相互での事例発表に対するコメント等もいただければと思います。「ほめあい」と書きましたけれども、レファ協は相互に褒め合って成長するというコンセプトを持っていますので、ここでも実践してみたいなと思っております。

では、「日々作る」から考えていきたいと思います。早速、パネリストの方に意見を求めていきたいのですけれども、今日は敬称を「さん」で統一いたします。お許しください。

埼玉県立久喜図書館の伊藤さん、横手市立あるいは愛知学院大学と、規模の違いや館種の違いなどがありますけれども、「作る」、記録を作成するという観点で見た場合、どのように受け止められましたでしょうか？

（伊藤：パネリスト）

私自身、拝聴していて、どちらも「最初に記録ありき」という課題意識をきちんと持って行っていらっしゃる。横手市立さんのお話では、記入様式ということでレファレンスの記録票を新しくするところから記録を取っていく上での業務を改めていく、これだけでも大変きちんとやっていらっしゃるのだなと思いました。

また、愛知学院さんのお話ですが、記入法の修正と研修ということで、記入票をレファ協のフォーマットにほぼ従う形で作成しておられるというのは、やはり見習いたいといいますか、これができたら、自分たちももっと楽になるのではないかなと思いました。それをまた司書講習でも使っておられるのかなということで、本当にスタッフのみなさん大変かと思うのですけど、こういう細かなところできちんと記録を取っていくことに軸足を定めていらっしゃるところが、とても良いのではないかと思いました。

（小田：コーディネータ）

ありがとうございました。それでは、同じように他の二つの事例に対して伺いたいと思います。横手市立平鹿図書館の遠藤さん、いかがでしたでしょうか。

（遠藤：パネリスト）

こういうパネルディスカッションというのは初めてでして、先ほどの発表より少しドキドキしています。とても緊張しているのですけれども、規模の大きい図書館は大きいなりのノウハウで進めていますし、小さいところは小さいなりの、と見受けられました。

それから、一緒にやっている職員の方が多いこと、周りでたくさんの職員の方がやっておられるということを、非常に羨ましく思えました。

（小田：コーディネータ）

ここまでは、公立図書館の事例です。

館種の違いということはありますけれども、レファ協は館種を超えたところで活動するというコンセプトもありますので、館種ということは脇に置いた形で構いませんので、愛知学院大学の千邑さん、ご意見いただけますでしょうか。

（千邑：パネリスト）

はい、私もドキドキしております。伊藤さんの館では、複数館での協力体制があり、その中で最終的にまとめをしなくてはいけない大変な館が一つあるということで、私たちもチームのリーダーに一番負荷がかかるという点で同じようだなと思いました。それから、もともとすごくレファレンスの蓄積をされていて素晴らしいなと思いました。何年目かであるとおっしゃいましたけれど、私たちも何年か経ったらこのようにコメントの有効な活用などできるのかなと思って拝聴しておりました。

それから、遠藤さんの方は、研修会などにも参加されて、雪かきを一生懸命やっていらっしゃるということで、私たちも頑張ろうかなという勇気をいただきました。

（小田：コーディネータ）

はい、ありがとうございます。先ほどと違って皆さん肩の力がだいぶ入っているような感じがありますけれども、それぞれの良い点を確認して述べていただいたかと思います。

「作る」ということに関して、かなり違いがあるなというのが、お聞きしていてよくわかりました。その違いがどんなところに基づくのか、背景となっていること、規模の違い、館種の違いということ以上にどんなことがあるのかなと、少し探りを入れていきたいなと思っております。

実は、関連する質問をいくつかいただいていますので、それに答えていただく形で進めたいと思います。

例えば、これは主に伊藤さんにお聞きすることになる質問になりますが、「レファ協と各都道府県域レファレンスデータベースとの棲み分けはする方が良いのでしょうか、しない方が良いのでしょうか、お考えについてご教示ください」という質問です。先ほど、実践報告の中でも埼玉県立図書館、神奈川県立図書館のホームページが紹介されましたが、そちらでは、レファ協にアップしたものを、県立図書館のレファレンスデータベースとしても収めています。そうでないやり方も当然あるのではないか、ということを踏まえてのことになります。質問票をお回ししますので、お願いいたします。

（伊藤：パネリスト）

はい、ありがとうございます。レファ協と各都道府県域レファレンスデータベースの棲み分けの考え方、ということですね。本当は棲み分けができた方が良いのではないかなと私などは思っております。

たしかに、「レファレンスデータベース」という、レファ協を利用した事例検索のページはあるのですが、郷土のものだけを抽出して見られるわけではない、というところが私自身は残念な部分です。郷土を付与したレファレンス事例がたくさんあるのですが、その部分だけを抽出して見せることが、本当はできたら良いのではないかと思っております。ですので、県立図書館さんによっては、県域レファレンスをきちんと設けられている、あるいは、県内の公共図書館向けであれ、階層別にレファレンスのデータベースを設けられていらっしゃるところもあるので、本当はそういうところに見習いたいなという気持ちがあります。あまり答えになっていないのですが、私の考えはそんなところです。

（小田：コーディネータ）

今の点について原田さん、どのようにお考えでしょうか？　全国展開しているレファ協があって、県別のものがある、それを作り分けるのかどうなのか。

（原田：パネリスト）

そうですね。私は作る立場を経験しておりませんが、両方に収録されている方が良いと思います。

レファレンス協同データベースの一番良いところは、たくさんの図書館が参加されており、当然ヒット率が高くなる点です。個別にレファレンス事例データベースを構築されていらっしゃる県立図書館がいくつかありますが、実際にキーワードを入れてみるとなかなかヒットしない場合が多いのです。レファレンス協同データベースでは、個別の図書館のデータベースを横断検索したような形になりますので、両方あれば利用者はその時の目的に応じて使い分けることができますので、便利であると思います。

それから、郷土に関しては、たしか詳細検索で「郷土」を選びますと、郷土に関するものを抽出できるようになっていると思います。レファレンス協同データベースの詳細検索をうまく使っていただくと、図書館員の方はかなり色々な側面から利用できるのではないかと思います。

（小田：コーディネータ）

これは、システム全体の問題ということも勿論あろうと思いますので、事務局側にも振りたいと思っているのですが、事務局としては、この棲み分けということについてはどんなふうに

お考えでしょうか。あるいは、まだ考え中でしょうか。あまり聞いてはいけないことを聞いてしまったでしょうか。

（大貫：事務局）

レファ協事務局の大貫です。事務局としては、棲み分けに関してはできればレファ協に入れていただくと嬉しいかなというのが、当然ございます。実践報告の中でも言及していただいたのですが、レファ協は自館のデータベースとしても使えます。それを利用しつつ、今、原田先生からご指摘のありました、特定のキーワード等を入れていただいて、郷土の事例を抽出できるようにしていただく、そういった形でレファ協をご利用いただけると嬉しいなというのが正直な感想です。

（小田：コーディネータ）

事務局に聞く以上は、棲み分けてください、というのはなかなか出てこないかなと思いましたけれど。

（鈴木：事務局）

追加です。図書館協力課の鈴木です。そうすると、国立国会図書館のレファレンス事例はどうなっているかという話も、当然出てくるかなと思います。

当館では、館内のレファレンス事例集システムとレファレンス協同データベースとの連携機能を既にリリースしていまして、自館のデータベースからレファ協への登録もスムーズになされるようになっております。このあたりのことは、今後、こうした場でご報告できるのかなと思っております。以上、一つ追加でご報告でした。

（小田：コーディネータ）

はい。ありがとうございます。もう一点考えなくてはいけないのは、今日、最初の開会のご挨拶で長尾館長からもありましたように、まだまだ登録件数が少ないということではないでしょうか。つまり、登録件数が 50 万件くらいあるという状況の検索環境と、都道府県毎にそれぞれのレファレンス事例データベースが機能している環境というのは、やはり、異なるのであろう。そういった意味で何らかの棲み分けが生まれる可能性があると思います。しかし、まだ登録件数が少ない状況では、棲み分け云々という話自体も限界に近いところがあるのではないかなと、コーディネータとして質問を見て思うところです。

今度は、同じように県立図書館というところでも関わりを持つと思いますし、また、記録を作るということではいろいろ取り組まれているということで、フロアに質問を向けたいと思います。

実は、フロアに企画協力員が何名かおります。その中の、秋田県立図書館の山崎さんに、この「作る」ということで、今日の事例発表等を聞いた中でのコメントをいただければと思います。いかがでしょうか。

（山崎：企画協力員）

秋田県立図書館の山崎です。今日の発表、いろいろと面白かったと思います。それぞれ、取り組まれている気持ちみたいなものが伝わってきました。

私は、この「『特別』から『当たり前』へ」というテーマ、非常に良いテーマだと思っています。まだレファ協というのが「当たり前」になっていない、一般の方は勿論ですが、図書館職員にとっても「当たり前」になっていない。

この、職員にとって「当たり前」になっていないというのは、とても大きな問題で、おそらく殆どのところで、レファレンスの担当をされている職員だけがレファ協を見ているのだと思います。私どももそうだったのですね。それで、今回、参加館向けのメールマガジン「参加館通信」にも書かせていただきましたけれども、クイックレファレンスを「自館のみ参照」で入れるようにしたら、結構好評だったのです。実際には、クイックではなくてまともなレファレンスが多かったのですけれど、それを繰り返すうちに、独自データベースの記録票に書かずに最初からレファ協に入れてしまった方が良いだろうということになりました。これは、職員だけではなくて非常勤の職員にも全員にやらせています。そうすると、職員の意識がかなり変わりました。

それまでは、担当者だけのデータベースという意識だったのですが、全員で入れ始めてから、自分達も参加しているという意識に変わってきたのです。

こんな簡単なことで職員の意識が変わるということを思いつかなかったのですけど、実際にやってみたらそうだったということで、みなさんにも取り組んでいただければ面白いのかなと思います。

登録は「自館のみ参照」レベルですので、誰かがまたチェックすることができるわけですから、ネットの環境があれば、事務室でもカウンターでも自宅でも見られるということで、独自データベースでやっていた頃よりいろいろな意味で使いやすくなったかなと思います。そのあたりが一つの鍵になるのかなと思って、お話しさせていただきました。

それからもう一点、今の都道府県と全国のデータベースの棲み分けというお話ですが、秋田県立図書館では、データベースを持っています。私は、内容は同じもので結構なので、自分の図書館のデータベースにも入れて、レファ協にも入れていただくのが一番良いかと思います。入り口はいくらでも有った方が良いですね。狭いデータベースも必要だと思います。国立国会図書館にも、PORTA とかリサーチ・ナビですとかいろいろありますけれども、沢山入っていますから逆に使いにくく感じませんか。ちょっと言い過ぎでしょうか。

逆にいえば、狭いデータベースというのは使いやすいですね。確実に存在するものが出ますし、自分の地域に関する情報が出やすいわけでね。ですから、両方維持していくのが一番ベターだと思います。

（小田：コーディネータ）

どうもありがとうございます。今の山崎さんの一点目のことに関係した質問をいただいておりますので、これは、遠藤さんに対する質問ということなのですが、「１日１件入力するのは素晴らしい、職員全員に記入していただいているのですか？」という質問です。

これはまず、入力は遠藤さんが進めていらっしゃるというご発表だったように思いますが、それでよろしいでしょうか？

（遠藤：パネリスト）

基本的に、紙に書くのは対応した職員が責任を持って最後までやっています。データベースに入力するのは、私が一人で入力しているという状況です。

（小田：コーディネータ）

その「紙に記入する」ということに関する質問になるかと思いますが、「全ての人が記入するということを、嫌だと言う方などいなかったので

しょうか？」という趣旨が含まれています。「記入を強要することで逆に記入しなかったりすることはないですか？　みんなに対して、メリットは○○だよ、と言ってスタートされたのですか？」実際にどうすればうまくいったのかについての質問になるかと思います。この辺の進め方をどんなふうにされたのか、少しお話いただけますでしょうか。

（遠藤：パネリスト）

できるのかなと思いながらも 1 日 1 件という目標を立ててやりました。しかし、実際は1日1件入れるのがかなり大変でした。昭和 56 年 5 月から平成 21 年 9 月までの事例から、233 件を入力しております。その中で、「参加館公開」にしたのは 178 件、「自館のみ参照」が 55 件という具合です。

基本的に、データで取っておかないと、紙の場合はなくなる恐れがあるのではないかと職員の中で話し合いをして、「入力は私がやるから、何とか紙には書いてください」とお願いして進めました。たしかに、記入するのはかなり負担のようです。私のところに沢山まとまって出てくる場合があるので、私も大変でしたが、そこで私が何か言うと多分終わりになってしまうのではないかと思いまして、黙って入力していたら、非常勤の職員の方が、「すみません、私たちが遅く出すためにそうなってしまって」と逆に気を遣いはじめてくれました。そこがうまくいっているところなのかなと思っております。

それから、書くほどのことでもないレファレンスも多いのですが、いずれにしてもデータとして取っておきたいなという思いがあります。例えば、「七夕に関する本はありますか」というレファレンスがあったのですが、そういうものも記録表に書いております。私の図書館ですと、七夕に関する資料が 15、16 くらいあるのですけれど、「参考資料」にその資料をできるだけ全部入れておくようにして、次回同じような質問が来た時には、その資料を紹介できるようにしたいと思っています。職員も記録表に書くだけでもかなり覚えているようです。そういう面で職員も書く方が忘れなくて良い、というような意見もあります。

職員自身が良いところに気付いてくれているのかどうかはわからないのですが、これをはじめてから、県立図書館に、レファレンスに関する本の相互貸借を職員が申し込んで勉強しているケースも出てきていまして、逆に自分が越されているような状況になっています。以上です。

（小田：コーディネータ）

はい、ありがとうございます。

続いて、趣旨の異なる質問なのですが、「作る」ということに関係して、「複数館で事例を挙げているような場合、事例を作成したり、選定する際のガイドラインが必要になると思います。それを館内で決めるときに考慮した点や難しかった点などがあれば教えていただけますか？」という質問になります。

これは、複数館ということで伊藤さん、若しくは、千邑さんということで、千邑さんからまずお願いできますでしょうか。

（千邑：パネリスト）

最初に３つのキャンパスに分かれているということでお伝えしましたので、複数館にあたるのですが、現在のところまったく別々に動いておりますので、非常に良い質問をしていただけたかなと思っております。歯学部・薬学部の図書館情報センターと、日進の図書館情報セン

ターで別々にレファ協に登録させていただいていて、担当もまた別々です。

4 月にホームページをリニューアルしますので、そこにレファ協を載せようかと画策しております。そういったことでも、サーバーの統合ですとか、いろいろと両館で協力していかなくてはいけないことがあります。

今のところ、ご質問にお答えするような状態ではないのですが、うちのガイドラインとあちらのガイドライン、理系の濃いところですのでまた違ったものが出てくるかもしれませんが、両方を参考にしながらやっていきたいなと思っております。ありがとうございます。

（伊藤：パネリスト）

ガイドラインの部分なのですが、レファレンスの一般公開に関するガイドラインを 3 館で作成したときに、事例採録の基準として「原則として 4 つの柱」というお話をしました。ガイドラインについても、大きく 3 つ決めています。

それは、レファ協さんの発行しているガイドラインに似ているのですが、1 つは個人情報を保護すること、2 つ目は公序良俗に反しない内容であること、3 つ目は著作権法に違反しない内容であることです。その 3 点が担当で考えて洗い出されたものです。

（小田：コーディネータ）

ガイドラインですとか、登録の目安となる基準についても、先程の事例報告の中でも触れられていたかと思いますが、フロアの方からこれに対する反論と言いますか、こうしたガイドラインや基準を作ることによるデメリットに関するご意見もいただいているので、紹介しておきます。

「まずは量ではないか。基準、ガイドラインや人の目を気にせずどんどん公開していくことで、やがて公開してから良くするという発想の方が良いのではないでしょうか？」というものです。いわば、一つの目安を立てて登録するというメリットと、それによって逆に登録が進まないというデメリットの部分の両方を併せ持っているかと思います。

このあたりのことについては原田さん、いかがでしょうか。

（原田：パネリスト）

おそらく個々の図書館によっていろいろな事情があると思いますので、分厚いガイドラインの他に簡易なものも作成しておき、誰でも入力しやすい環境にしなければならないのではないでしょうか。

事例報告を伺っていて、作る側としては、国立国会図書館のレファレンス協同データベースということで、品質保証についてはかなり意識して作られていらっしゃると思いました。そのため、入力作業やメンテナンスに人手や時間をかけていらっしゃるという印象です。

使用する側としては、信頼性とか国立国会図書館が作っているものだから安心して使えるという点で非常にありがたいと思います。しかし、今のご質問のように、逆にそれがデメリットになって、登録は順調に伸びているとはいえ今後 10 倍位のデータ量を持つようにするには、なかなか進まなくなってしまうという欠点もあると感じます。

（小田：コーディネータ）

はい、ありがとうございます。また後で関係することが出てきますので、今の話題はこのくらいにいたします。

ちょうど最後にメンテナンスという話が出まし

たので、そこに触れたいのですが、お二方からご意見をいただいております。登録したデータのメンテナンスという意味合いなのですが、これは公開したデータのメンテナンスというふうに受け止めて考えてみたいと思います。一回登録したデータでも後から見直して修正をしていく、あるいは、取りあえず登録したけれども後で修正をしないとデータが古くなってしまうというケースがあるわけですが、それについてどこまでやればよいのか。URL がリンク切れになってしまったとかいろいろなケースがあると思います。そうしたことについて、どのようにすれば良いでしょうか、というご質問です。

まず、基本的な考え方について事務局側から、こんなふうに考えて参加するときにお話ししている、そのあたりをお知らせいただけますでしょうか。

（鈴木：事務局）

ありがとうございます。図書館協力課の鈴木です。

やはり、これもなかなか悩ましい問題だと思うのですね。小田先生が先ほどおっしゃったように、データのメンテナンスをして一旦登録したデータの質を向上させていくために費やすエネルギーと、データをまずとにかく入れていこうとするエネルギー、やはり我々の持っているエネルギーはどうしても限られているので、どちらに力点をおくか。片方に力点をおくと、もう片方は持てる力の範囲内でやるしかないということになるかと思います。そういうことを考えた時に、我々が目指さなければならないのは、やはり、データ量そのものの拡大なのでしょうか。

先ほどご質問で、どうしてまず量を増やすということにならないのかな、という声が会場からあったということなのですけれども、まずは頑張ってデータを登録することから始めてみようではないですか、みなさん、という気持ちで一杯です。

その上で、ひとつ考えているのは、コメント機能はこういうことのために付いていたのかな、という気がしています。データが少し古くて、トリノ五輪ではこうだったけれど、バンクーバー五輪ではこうなっているよ、などという追加すべき情報がありましたら、コメント機能を気安く使って、このデータをアップデートできますよ、こういう情報がありますよ、ということを伝え合う。コメント機能の基本的な活用の仕方として、そういうものを作っていく、そして、相互協力を通じて少しずつデータをブラッシュアップしていく。そういう考え方があるのではないかなと思っています。

（小田：コーディネータ）

これは確認ですが、先ほどの伊藤さんのお話ですが、コメントや一般の利用者からご意見のあった場合には全て修正するという形で対応している、そういうことでしたでしょうか。

（伊藤：パネリスト）

はい、原則として、そのようにしています。ただ、例えば誤字だけの指摘ですとか、また違った意味での内容のコメントをいただくこともありますので、例外的にそれは伏せておくとか、公開しないで欲しいという添え書きが送られてくることもありますので、そのような例外的なこともあります。

（小田：コーディネータ）

遠藤さん、千邑さん、コメントに対してはどのようなお考えでしょうか。あるいは、今のようなことに対してこれまでのご経験でご対応などあり

ますでしょうか。

（遠藤：パネリスト）

コメントですけれども、実は、「参加館公開」にしたのが昨年の 12 月 25 日頃、まとめて公開いたしました。そうしたところ、早速コメントをいただきました。コメントを見る方法もわからないようなレベルでしたので、事務局にお聞きしコメントをみたのですけれど、懇切丁寧に入れていただいて、とても嬉しかったというのが感想です。秋田県内の方と、秋田県立図書館の山崎さんにも入れてもらっていたのですが、実はもう 1 つコメントが入っておりまして、今日この会場に来られている近畿大学の方から入れていただきました。こういうものに入れていただいているんだな、ありがたいなと思いました。

本当であれば、そのコメントに対する回答をすぐに送らなければいけないところでしたが、その余裕がなくて、今日この会場でその話をしてお礼を言いました。

私の考えとしては、やはりうちのように小さい図書館ですと、レベルや質という点で劣るのかなという気がします。7 割から 8 割くらいの完成度でも取りあえずデータを取っておきたいので入力し、あとはコメントで色々とお教えいただいて、レファレンスの質を高めたいなと思っております。他力本願的なところはあるのですが、実際、そういうふうにしていただくと、小さい図書館の方はかなり入力しやすくなるのではないかと思います。一般公開につきましては、やはり、難しいという思いです。

実際、古い時代のものから入力したのですが、昔のレファレンスサービスの記録のところで、質問は書いてあるのですが回答のないものがありまして、現在の方法ですと Google などで検索すると回答可能なものがありました。しかし、質問の年が昭和 60 年で、プロセスに Google で検索してということを入れてしまうと、当時 Google があったのかもしれませんが、年代のずれが生じるのではないかと思いました。この様な場合にどう入力すればいいのかなという疑問がありましたので、もし研修会で取り上げていただけたら解決していくのでは、という気がしました。

（千邑：パネリスト）

私どもの方もまだよちよち歩きですので、コメント機能やメンテナンスに至っていないのではないかと。これからの課題で、今日教えていただくためにやって参りましたという感じでお恥ずかしいのですけれども、コメント機能がそういうメンテナンスの役割も果たすのだとお聞きして、これから益々積極的な活用をしていきたいと思います。

（小田：コーディネータ）

ありがとうございます。

一つ目の話題に関しては、時間を少し長めに取りましたので、二つ目の話題に移りたいと思います。二つ目は、「日々使う」ということを考えたテーマです。使うということに関して、ご質問を紹介したいと思います。

一つは、「図書館員のスキルアップのためのレファ協を使った具体的な方法が知りたい」。

レファ協を使ってどのようにすれば、図書館員のスキルアップに繋がるかという課題なのですけれども、これに関していかがでしょうか。こんなふうに使っているよというご意見等あるでしょうか。伊藤さん、いかがでしょうか。

（伊藤：パネリスト）

「日々使う」ことに関して、例えば、図書館員

養成、研修への活用という点で、実は、埼玉県立図書館は体系立ってレファ協を研修の中で１コマ用いて、ということはやっていないです。

市町村の図書館向けの研修会というのを参考調査の専門委員会というのを設けていまして、通年研修会を行っているのですが、いつもテーマを決めて、例えば、今回は人文科学、今度は社会科学、その次は自然科学、郷土資料というように順を追って行っています。その中で少し触れる形です。

あるいは、異動してきた方や新採用の方など新任職員を対象として行っている研修会で、その場で課題を必ず毎回出して次回までにやってください、というふうにしているのですが、その際にレファ協からの事例を取り上げていることが多いようです。ただ、その際に、レファ協は見ないでね、ということでやってきてもらっているようです。

その他、私自身は、新任職員研修の方で少し使わせてもらったのですが、まずみなさん記録を取りましょうねという観点から、レファレンス協同データベースというのがありますので、是非みなさん使ってください、という呼びかけをしたことがあります。

それから、もう一つは、一般のお客様向けの情報の活用講習会、今年度は、「やって納得情報の探しかた講座」というのを３館それぞれで行ったのですが、その中でデータベースの紹介という項目を設けまして、お客様に、「こんなデータベースがありますので是非お使いください」、「埼玉県の場合は、お客様からお預かりしたレファレンス、調べ物のお手伝いの記録をこういう形で国立国会図書館さんの運営しておられるデータベースに入れておりますので、ご覧下さい」というふうに紹介することもあります。

（小田：コーディネータ）

遠藤さん、千邑さん、それぞれの館で何か具体的にお使いになってということをされていますでしょうか。

（遠藤：パネリスト）

具体的にというのは、今のところまだありません。

（千邑：パネリスト）

うちも同じですが、先ほど発表させていただいたように、参加で変化した点として、自学自習をするようになったようです。カウンターで時間が作れる時に、データベースに入って、「こないだの質問は、こんなので調べられるって載ってるね」と座りながらにして自学自習しています。

スキルアップに関しては、今、計画していることがあります。

業務委託のメンバーでメーリングリストのやり取りをしているので、このメーリングリストに１ヶ月に１題くらいポンとなげておいて、週に２、３日しか来ないメンバーもいるので１ヶ月位を締めにして、「こんな回答プロセスでこんな回答が出ました」というのをみんなでやってみようか、と言ったら、顔が曇った人もいて。半分はとても「やりたい、やりたい」と言っているのですが、レファ協に深く関わる人は、それがすぐにやる気に繋がっていって、できた時や利用者が喜んでくれた時、やる気が出た人は次に向かっていこうとしているという意味では、そんな研修をやってみたいなと思っています。実際の話ではなくてすみません。

（小田：コーディネータ）

ありがとうございます。質問をこうした形でパ

ネリストに振って回答を求めると、実際に取り組んでいないことがあたかもいけない事のような雰囲気を作ってしまうのですが、決してそんなことはないとコーディネータ自身は思っております。

それを応援してくれるコメントが一つあるので紹介します。遠藤さんの発表に沿っての意見です。「日本酒の天の戸は私も飲んでいます」、私も美味しい酒だと思いますが、それはともかくとしまして、「レファ協の図書館での活用についてはあまり考えなくてもよいのではないでしょうか」。つまり、図書館で無理やりに考える必要はない。実は、これは大事なポイントだと思います。というのは、今日のテーマは、「特別」から「当たり前」へ、ですから、何か無理して特別なことをやろうというのではなくて、そういうことがレファ協でできることは事実ですから、それをやれるような状況が生まれ、仕組みが作り上げられるようであれば、ということが当然あって然るべきだということです。こうしたフォーラムで、そういう仕組みとは何かということをみんなで考えようというのがコラボレーションとなっているレファ協の意味だと思いますので、今の段階ではあまり考えなくても良いのではないでしょうか、というのも一つのご意見だろうと私も思います。しかも、「Google などを通じて、どこかで誰かがきっと使っていると思いますから」ということです。つまり、利用者に向けて使うことの方が先ではないか、そういう意見として受け止めればよいのではないかと思います。

実は、「使う」ことに関しては、今日の事例を通して、この研修以外のことを含めて様々な使い方があるなと受け止めているのですけれども、このあたり、原田さん、今日の事例 3 件をお聞きになって、「使う」という点に関してどのようにお考えでしょうか。

（原田：パネリスト）

同じ「大学」ということで、千邑さんのご発表の中で、司書講習の教員として使っていらっしゃることを伺いました。鶴見大学では 50 年以上の司書講習の歴史がございまして、私も「レファレンスサービス演習」の担当をしておりますが、そういう使い方を思いつかなかったものですから、参考になりました。

ただ、このレファレンス協同データベースは実際のレファレンスの質問を入力しているのが原則だとしますと、架空の質問は登録できないのでしょうか。

（小田：コーディネータ）

おそらくは、現段階でのいろんな対応の仕方の一つになっているわけですけれども、たしかリプレースの時に研修用のページができるのですよね。そこのところで処理できる範囲内なのかなと思いますが、そういう理解でよろしいのでしょうか？

（鈴木：事務局）

今日の事業報告でもありましたように、研修用環境を 4 月からリリースすることになりました。ここには、本番環境とは切り離した環境になりますので、自由にデータを登録していただくことができるようになっています。ですので、こういう機能をぜひ積極的にご活用していただけたらと事務局としては思っております。

（小田：コーディネータ）

本題に戻すと、つまり、そこでは架空の質問も登録してよいということでしょうか？

（鈴木：事務局）

そのとおりです。どんなデータでも登録でき

ます。

（原田：パネリスト）
そうしますと、教育の現場でも、さらに活用範囲が広がると思います。

（小田：コーディネータ）
ちょうど大学図書館という話がでましたので、フロアの企画協力員、近畿大学の寺尾さんに「使う」ということでのご意見をいただけますでしょうか。

（寺尾：企画協力員）
近畿大学中央図書館の寺尾と申します。
まず、うちも閲覧部分全体で業務委託をしておりますので、その人達とのコラボレーション、サービスレベルの維持というのが課題になっております。
よく薦めていることの一つですが、事例をよく読むことが重要だと大串先生などに教えていただきましたので、まず、レファ協の事例をよく見てくださいということをお伝えしています。
一つは、RSS で日々更新されたデータを見ることができますので、そういうものを時間のあるときに見てください、ということです。
それから、一般公開と参加館公開のところで、例えばおすすめ事例の内容などが違いますので、時間があればそれをよく読んでいただくこと。今日の原田先生のお話の中にありましたように、レファ協はレファレンスの宝庫です、ということで、各図書館の中で取り組まれたプロセスをしっかり読み込めば、それだけでかなりの勉強になると思います。それを薦めております。
また、以前、フォーラムでもお話したことですが、レベルを決めて自分でシミュレーションしてくださいと薦めています。セルフラーニングです。
レベル1として、自館の解決済みの事例に挑戦してもらう。本人が受け付けたもの以外のものもありますので、情報を共有するという意味でも自館の解決済み事例に挑戦してもらう。レベル 2 として、他館の解決済み事例に挑戦する。その事例の回答を見ずに挑戦してもらうということです。そして、レベル3として、非常に難しいことですが、他館の未解決事例に挑戦するということをやっています。これは、その図書館さんがどこまで調査されたのかをよく読み込んでから取り組んでもらうようにしています。これは、時間がかかって大変かと思いますけれども、興味を持って取り組んでくれているものも多いですので、その結果、何らかの回答に至った場合は、コメント機能を使って情報提供させていただいていることもあります。
以上です。

（小田：コーディネータ）
はい、ありがとうございます。今、寺尾さんのお話の中でお名前の出た大串さんに、同じように「使う」ということに関してご意見いただけますでしょうか？

（大串：企画協力員）
二つお話したいと思います。
一つは、我々図書館員レベルではなく、もっと広く国民レベル、利用者の方の視点からということで、事例を検索してそれを見ていただく。特にその中ですごく重要なのは、午前中のお話にもありましたが、調べる過程がきちんと書いてあること。調べる過程を利用者の方、国民の方が自分でやってみて、同じ回答に辿り着くということが、とても大切だと思っています。そ

れをご覧になった方が、「調べるというのはこういうことなんだ」、「自分もいろいろ調べられる」、調べる能力を身につけていくきっかけになる、ということが一つあると思います。

私もいろいろと、他のインターネット上の質問サイト等を拝見するときがあるのですけれども、同じ質問で比較してみると、私どものレファ協は、内容がきちんと書かれている。それは、やはり、調べる過程がきちんと書かれてあることが特長になり、非常に良い影響を及ぼしていることが考えられます。

もう一つは、ある大学の大学院で、レファ協を使って受講生に事例を分析してもらったり、検討してもらったりすることをやっています。

ある分野で、例えば日本文学ですとか、件数が非常にたくさんあるものがある。それをまとめて全体として検討していただくと、非常によくわかることがあるのです。それは、一つには、図書館でレファ協に登録している質問の傾向、そして、それを調べることについて、調べられる範囲、調べることができなかったことがよくわかってくるわけです。そうすると、この分野はこの範囲についてはきちんと調べよう、この分野はこの機関に照会をして情報を取ってくる、自分の図書館のレファレンスをもっと充実させていく、ということにそれぞれの図書館で気がついて、よりレファレンスの充実に役立つことができる、ということがわかりました。

もっとその分析を系統的にやって行くことによって、今度は例えば、こういう質問であればこういう調べ方で解決できる、ということがわかりますし、この範囲はきちんと調べるという共通の理解ができます。午前中もお話がございましたけれども、情報の共有化がどんどん図られるのではないかと思います。

二点お話いたしました。

(小田:コーディネータ)

ありがとうございました。

それでは、三つ目の視点に進みたいと思います。「日々伝える」という着眼点なのですけれど、これに関しまして、まずは質問を紹介したいと思います。

お二方から同様の趣旨の質問をいただいていまして、先程の館内の研修にも繋がる質問になります。「技術の継承の点についてどのようにお考えでしょうか」。「日々使える」と言ったときに、外に向けても勿論ですが、そうではなくて館内でこのレファレンス業務、レファ協を使っての活動をどのように継承させていくのか、という質問です。

この点に関しては、複数の職員で取組みをしている状況が今回の事例の中でも強調されてきましたのでご意見いただければと思いますが、ご自身の館でも他の館の状況についてでも、褒め合いでも構いませんので、千邑さんからお願いできますでしょうか。

(千邑:パネリスト)

「伝える」という意味では、当館は結局、情報共有したいということで参加させていただいているので、私たちの中で差はありますけれど、レファ協に向けて気持ちがいっているなと思います。

レファ協に参加していることを館外の他の専任の職員さんはご存知なので、利用者に対して伝えるという意味での「伝える」を考えていたのですけれど、まだできていません。そんな利用をされているところ、伊藤さんのところでもやっていらっしゃるので、すごいなと聞いております。

先ほど申し上げましたけれど、ホームページに事例をアップすることで、ここに入っていけ

ばいいんだなということとか、館外とか、利用者とか、図書館というレベルでそんなふうにしたいなと思っています。

レファレンスの継承という意味では、一番うちが抱える問題でもあるので、かえって教えていただきたいなと思っているばかりです。こんなコメントですみません。よろしくお願いします。

（小田：コーディネータ）

今の点、話がでましたけれど、伊藤さん。

（伊藤：パネリスト）

そうですね。レファレンスの継承というか、職員の集団として、組織として、図書館として仕事をしていくという中で、技術あるいは技能を継承していく、これというノウハウは特にテキストがあるわけではありません。それこそ、レファレンスサービスは一種の肉弾戦のようなところがありますので、カウンターに入ったらお客様と目が合った瞬間からインタビューが始まってというところで、それはもう場数を踏んでいくしかない、というところでみんな来ています。

私自身もそうだったのですが、今ではやはり、まずお客様がレファレンスデスクに来たら、笑顔、挨拶、アイコンタクトで始まるのが基本だなと思っています。ですので、すみません、テキストは特にないです。長い年月をかけて少しずつみんなでやってきていることですので、これという回答はないのですけれど、例えば、レファレンスブックの評価を行うことを業務の中に取り込んでやっていることもありました。

今は行っていないのですが、自然科学のグループでは、必ず職員が年に十冊単位でレファレンスブックを取り出して、これを自分の力で評価しなさい、という課題を与えられて職員がやっていることもありました。

（小田：コーディネータ）

例えば、今のような課題のところで、レファ協を使えば、そういった技術の継承というのがうまく行きそうな、そんなご理解をされているわけでしょうか？

（伊藤：パネリスト）

そうですね、記録が残っているということでは大きいと思います。これを見てヒントに使える、類似の事例にも使えるということで、必ず役に立つと思っています。

レファ協のとても良いところは、埼玉県立川越図書館が随分前に廃館となりましたが、消滅してしまった図書館のレファレンスのサービスの記録は残っているのです。今は電子になってデータベースの中に残っている、それがとても大きな意義を持っているなと私自身は思っています。それが実際に役立つ場面、例えば 1993 年の記録なのですが、つい先週、県外の公共図書館さんから「この事例を見て問い合わせを行いたい」という質問を頂戴しました。川越図書館の事例だったのですね。それを「わかりました、こちらでも再調査します」とお預かりして、詳しいことは省きますが、回答を行いました。ということで、年代を超えてもこの資料を今になって使ってもらっている、それを自分達も目の当たりにして、それをまた更に再調査するなり自学自習に使うなりしているという意味では、レファ協の存在というのはやはり大きい、そこからネットワークが広がっていくというのは大きいと思っております。

（小田：コーディネータ）

ありがとうございます。遠藤さん、いかがでし

ょうか。

（遠藤：パネリスト）

うちの図書館の場合は、このデータベースへの入力に取り組み始めてまだ 1 年くらいしか経っていません。実際に研修会に参加したのは私と、もう一人女性の職員だけですが、残り二人いますので、取りあえずその二人にも県立図書館でやる「秋田レファレンス探検隊」に参加してもらって、入力する技術等について習得してもらえばと思っております。

（小田：コーディネータ）

はい。レファ協に取り組む際の技術の継承という面と、レファ協を使った館内でのレファレンス業務の継承という二つの側面があって、コーディネータの力不足で、お話の中で少し混在させてしまったかなと反省しております。「レファ協の研修会を地方でも」という声もご意見の中でいただいていますので、事務局にも伝えて改善を図っていただければと思っております。「伝える」という点について、原田さん、最後に一言お願いできますでしょうか。

（原田：パネリスト）

一般の方への PR ということでは、参加館は勿論、今まだ参加されていない図書館でも、図書館の HP に必ずリンクを貼っていただくとよいと思います。そうすることによって、利用者が「これは何だろう」と注意を向けることができ、PR になるのではないかと思います。レファレンス協同データベースとは何かということの簡単な説明を、リンク箇所に入れていただければと思います。一般の方も OPAC を使われますので、OPAC のそばに常にリンクボタンがあると、どこの図書館にもどうしてこれがあるのだろう、ということで一つの PR になるのではないかと思います。

（小田：コーディネータ）

ありがとうございます。時間もだんだん迫ってきておりますので、フロアから全体に渡ってのご質問等あればいただきたいかと思っております。すでに頂いた質問の大半は、直接ふれたり、関連するところで回答していただけたと思っておりますが、ここはどうしてもというご意見、ご質問等ありましたらお願いできますでしょうか。時間の関係で手短にお願いできれば幸いです。

（作野）

愛知学院大学の作野といいます。

パネリストの方ではなくて申し訳ないのですけれども、近畿大学の寺尾さん、かなり沢山の事例が集まってきているのですけれど、大学図書館の場合、私のところでは昨年全部で 13 件しか記録できるものがなかったのですけれど、そういうことについて学生から質問を引き出す秘訣みたいなものはありますか。

それから、受けた質問の内訳は教員が多いのか、学生が多いのかを教えていただければと思います。

（寺尾：企画協力員）

ご質問ありがとうございます。近畿大学の寺尾と申します。

まず一つは、先生方を顧客に取り込むということがレファレンスの件数を増やすきっかけの一つになるかと思います。当館でも、図書館をよく利用される先生方が、ゼミの学生や院生に、「こういうことがあったらカウンターに行って調べてもらうように」と声をかけてくださることが多

いです。それによって、かなりの学生がレファレンスカウンターに来られるということが、最近頻繁に起こってきています。

それから、事例に関してですが、新しい事例ばかりではなくて、過去にあった事例を少しリメイクして、内容は大きく変わらないのですが、プライバシーの点などに配慮して編集したものも登録しております。そういうものも登録のケースに入っているかと思います。

いずれにせよ、顧客を拡大していくことにつきましては、先生方をターゲットにしていくということが大学図書館においては考えられるのではないでしょうか。

（小田：コーディネータ）

今のご質問について、パネリストの方から何かございますか？ よろしいですか？ 同じ愛知学院大学ですので、千邑さんに振るのもおかしな話だと思いますので、そこは省略させていただければと思います。他にご質問等。どうぞ。

（岡本）

アカデミック・リソース・ガイドの岡本と申します。諸先生方のお話、非常に参考になりました。

各論なのですけれども、原田先生のお話に関わるところで、先生として本意ではないと思われるので、他の参加館の方に誤解のないように、こういうことではないかなと思ったことを述べたいと思います。

Web情報源の質と信頼性の判断基準のお話の中で、発信者又は作成者が誰であるかということで、「記名か匿名か」というお話がありました。参加館の方が捉え違えられると困るかなと思ったのですけれど、例えば発信者が個人であった場合、国や公共団体、大学、学協会、図書館に属しているかというのは、私はあまり本質的ではないと思っております。おそらく先生としては、企業に属している人間が発信している場合に、一種の利害関係が発生するから慎重にならなくてはならない、といったお考えがあるのではないかと思います。

ですが、例えば、企業に属していても、その企業がソーシャルメデイアの利用ポリシーを定めて、こういう方針で、例えば企業とは直接関係ない個人の見解で発信していますよ、といって個人が発信している場合があります。あるいは、私のように実質的にフリーランスでやっている人間の意見というのもあります。ですので、所属組織がどうこうという見方は、やや一面的になってしまう。おそらく先生は大変慎重に言われていましたので、先生ご自身十分配慮されていると思うのですけれど、参加館の方に誤解されては困るかなという気がいたしました。特に、最近は、個人として発信されているライブラリアンもいらっしゃるので、逆にお前図書館の人間だから信頼できるだろう、と言われたら困る人もここに結構いるのではないかな、という気がしました。

２ 点目、記名か匿名かの話ですけれど、私は「岡本真」と、十数年Web上で名乗り続けております。これが本名ではないと多分誰も思っていないので、あまり本名か匿名かというのは議論にはならないかと思います。

例えば私は岡本真という名前で12年間アカデミック・リソース・ガイドという媒体でやっておりますので、私が今ここで間違った発言をしたら、「岡本真」という名前と「アカデミック・リソース・ガイド」で築いてきた信頼を一気に地に落とすわけです。そういう謂わば、「トレーサビリティー」と情報社会学の分野等では呼ばれていま

すけれど、要するに、どこの誰かがわからなくても十分に恥をかくというリスクを負って発言しているのだ、そういうところを信頼性の判断の基準にすべきではないかという議論で、あまり表面的な本名匿名ということにとらわれるべきではないのかなと思います。

最終的に何が言いたいかというと、結局、この辺は非常にセンシティブな部分があると思うのですが、むしろ、「いや、それでもこのソースには価値がある」とライブラリアンが価値判断に踏み込んでこそ、レファレンスが役に立つのではないかなと、会場にいらっしゃるライブラリアンの方々、あるいは、中継を聞かれているライブラリアンの方々に私から訴えたいなと思いました。あくまでコメントということで、原田先生が非常に慎重に言われていたのでお考え自体はよくわかります。以上です。

（小田：コーディネータ）

では、簡潔に、お願いいたします。

（原田：パネリスト）

ご意見、どうもありがとうございました。匿名や無記名についてですが、例えばWikipedia[16]でよく言われますけれど、Wikipedia は誰が書いたか分かりません。また書きかけの状態のものも結構みられます。したがって、個人で利用する分には個人の判断で利用すればよいわけですが、レファレンスライブラリアンとして情報提供する場合は、慎重にクロスチェックする必要があると思います。勿論、Wikipedia の良いところもたくさんあります。

同じく無料の Yahoo!百科事典[17]は、『日本大百科全書』を基にしたもので、項目を記述した著者の名前がきちんと書いてあります。ライブラリアンは、このような情報源で情報提供すべきです。匿名や無記名の場合は、参考にはしても、それをもってレファレンス回答として提供できるかというところは、慎重になるべきなのがプロだと思ってお話をさせていただきました。匿名でも作家のペンネームなどは、おっしゃるようにトレーサビリティーが可能ですので、必ずしも匿名だからダメであるというつもりでお話したわけではございません。ご意見は、今後の参考にさせていただきたいと思います。

（小田：コーディネータ）

そういう評価基準を踏まえて記録が作成されているという、そこにレファ協との関係を見出していかなくてはいけないというのが、今日のフォーラムの趣旨として位置づけておくべきポイントになるかと思います。だからといって、記録ということに関して慎重になり過ぎるということの逆のデメリットも一方にあるという、バランスの問題がそこに関わってくると思います。

時間的な関係もありますので、フロアからのご質問はここまでとさせていただきます。

他にいただいている質問を簡単にご紹介いたします。基本的な事例発表、基調講演の事実確認ということも含めてご質問いただいております。例えば、原田さんに対する「司書課程学生へのコミュニケーションの向上についてどうされていますか」という質問がきております。今日の課題から外れますので取り上げませんでした。

それから、「同種の質問で回答や回答内容が類似している場合、登録するのですか、公開するのですか」という質問ですが、これは事務局にまわしてもよいのですが、時間の関係

[16] Wikipedia [http://ja.wikipedia.org/]
[17] Yahoo!百科事典 [http://100.yahoo.co.jp/]

で私から言うと、どんどん登録してくださいという回答です。今日の発表でもあったように、図書館が違えば事情が違う、したがって、同じように見えても異なるのだ、という考え方の下で整理できるかと思います。

それから、伊藤さんの発表に対してですけれども、「年に６回というのはうまくいっているのでしょうか」。現状ではうまくいっているという話かと思いますが。

（伊藤：パネリスト）

今、一番良い方法として年に６回という頻度で行っているということです。以前からそういうふうに決めてやっていたことですので、どうしてそうしたのか、ということについてはすみません、そこまで確認していませんでした。

ただ、3 館という事情を考えますと、バラバラにやっていると絶対足並みが揃わなくて、ますます格差が生まれるのが見えているというのがあります。

少し話しがずれてしまいますが、更新を３年度計画で行ったときに、各館に作業を割り振ったのはいいのですが、かなりペースに乱れが生じました。結局、久喜の情報地域協力担当で最終的に行ったという部分も多々ありました。ですので、多分、現在の年６回というのが一番良い方法として、今判断されているのだと思います。

（小田：コーディネータ）

ありがとうございます。その他に、パワーポイントの具体的な項目についてのご質問等がございますけれど、これは割愛させていただければと思います。

それから、「登録をもっと増やすためのインセンティブを何か考えた方がよいのではないでしょうか」「利用者の満足度以外の要素も考えるべきではないか」というご意見もありました。レファ協自体は、利用者が満足することによって、それが図書館員のインセンティブになるというスタンスに立っているかと思います。これについては新しい課題ということで、次年度以降に向けて取り扱っていただければと思っております。

さて、今日のお話をまとめる形でコーディネータの役割を終えたいと思っております。

今日の午前中からの基調講演、それから実践報告、この場での議論を踏まえた総括ですが、多分、このスライドにあるように、「レファ協モデルを考える」ということに辿り着くのかなと思います。

と言いますのは、最初の趣旨説明で申し上げましたが、2004 年にほぼ同様の枠組みで今日のような話を一度している。それから比べると、着実にいろいろな進展が現れていると思っています。いわば、レファ協の効果がかなり表れている。4 年前は、「多分こうだろう」という言説であったものが、それを明らかにするようなエビデンスが今、事例として着実に現れていると受け止めています。

例えば、「作る」ということに関しても、多様な

作り方が明らかになっている。こつこつためる方法もあれば、2 か月に一度、どんと入れる方法もある。そのように、いろいろな「作る」ということについてのモデルが現れはじめていると思います。

「使う」に関しても、研修などに現れていて、これがシステムのリプレースにまで繋がっている。さらには、「伝える」ということに関しての課題が浮き彫りになってきている。

4 年前に比べると、かなり具体化したという印象を持ちます。一つではなく色々なモデルが現れてきていて、それがさらに展開していると受け止めました。

ただ、少し危惧するところなのですが、質や信頼性、登録のときの一般公開・参加館公開・自館のみ参照というところに関係するのですが、良いものを表に出していきたいというのは当然なのですけれども、良いものだけしか出ない、言い方をかえると絞りに絞ったものだけ出てくるというのは、レファ協のコンセプトとは違うのではないかなと思います。

先ほどから考えていたのですけれど、良いものをグッと絞って高い塔を建てていくという「タワーモデル」というのも一つ考えられます。しかし、レファ協というのは、それこそ一枚の葉っぱが一つの事例であって、それが沢山積み重なっていく、そしてうず高くなっていくというイメージ、むしろ、タワーよりも山に近い、「マウンテンモデル」ではないかなと思っています。その意味では、質として高いものだけが全てではない、裾野に当たるものもどんどん作らなければいけないのかな、5 万件という数では、裾野がどうも寂しい状況なのではないかなと受け止めています。

その時に、やはり、肩にあまり力を入れないで、スライドにも「ゆるキャラ」が入っていますけれども、ゆるい形で登録を進めていただくという方向性が望ましいのかなと思いました。ゆるいキャラクターなどと言ってはいけないかと思いますけれども、今日の伊藤さんの発表にも「コバトン」というキャラクターが出ているように、肩の力を抜いて沢山の事例を積み重ねるという営みになっています。そうしたことが、少しずつ現れてきたと受け止めております。

そうした方向性が果たして妥当なのかどうかは、これからの活動に委ねるとしまして、今日のパネルディスカッションはこれにて閉めさせていただければと思っております。

パネリストの皆さん、ご協力どうもありがとうございました。フロアの方々のご支援、ありがとうございました。それでは、修了させていただきます。

（鈴木：総合司会）

長い時間、どうもありがとうございました。本日ご登壇いただきましたパネリストのみなさまに、もう一度盛大な拍手をお願いいたします。