

日本の大学図書館におけるヴァーチャルレファレンスサービスの動向  
-1990年代から2023年までの文献を中心に-

メタデータ	言語: 出版者: 明治大学図書館情報学研究会 公開日: 2024-05-30 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 松野,南紗恵 メールアドレス: 所属:
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10291/0002000491">http://hdl.handle.net/10291/0002000491</a>

## ＜研究ノート＞

### 日本の大学図書館におけるヴァーチャルレファレンスサービスの動向 —1990年代から2023年までの文献を中心に—

松野 南紗恵

本稿では1990年代から2023年までに発表された文献を取り上げ、日本の大学図書館におけるヴァーチャルレファレンスサービスの動向を探った。その結果、2000年初頭から2018年にかけて主流であった受付方法は電子メールで、導入した大学図書館も増加傾向にあったものの、実際の受付件数や質問内容の傾向は不明確であった。しかし2020年以降、チャットやWeb会議システムの導入事例が複数報告され、大学図書館で電子メール以外の受付方法が活用されたことや、各大学図書館における質問内容の傾向等も明らかになった。

#### はじめに

2020年の新型コロナウイルス感染症の大流行以降、日本の大学図書館においてヴァーチャルレファレンスサービス（以下、VRS）を導入した報告が相次いだ。これまでのVRSに関する研究はアメリカの大学図書館における調査や導入事例を報告したものが多く、日本の大学図書館について長期的な視点で実態を把握したものはない。そのため本稿の目的は、文献調査を用いて、日本の大学図書館のVRSがどのように発展してきたのか明らかにすることである。VRSの導入時期についてはインターネットが普及し始めた1990年代からであると推測されるため、その頃から2023年の間に発表された論文や雑誌記事を扱う。なお、VRSの定義についてはいくつかの見解があるものの<sup>1)</sup>、『図書館情報学用語辞典』<sup>2)</sup>に当てはまるものを対象とし、質問回答サービスとしてのVRSに言及した文献を扱うこととする。

#### 1. 1990年代

##### 1.1 調査:1999年調査

1990年代の大学図書館全体の状況がわかるものとして、池谷らによる全数調査（以下、1999年調査）がある。この調査は1999年1月～3月

にかけて日本の大学図書館1044館を対象に実施され、842館から回収した回答を分析している。

VRSの実施率については設問がないため不明だが、受付方法別の質問処理件数を問う設問に電子メールが含まれていた。1998年度の電子メールによる年間あたりの質問処理件数は、国立大学では平均15件（最大400件）、公立大学では平均4.4件（最大100件）、私立大学では平均4件（最大200件）、全大学図書館の平均は年間8件であった。平均と最大値からわかるように、図書館によって処理件数にかなり差があったようである。大学図書館をタイプ別に比べてみると、口頭の場合、「全学中央図書館とキャンパス中央館の差は小さく、部局館の値はそれを下回る」傾向にあったが、「部局館では、ファクシミリ、電話、電子メールの利用が比較的高い傾向」だった。この結果について、部局図書館では学部生より教員や学外研究者へ専門性の高いサービスを提供していることに起因しているのではないかと指摘している<sup>3)</sup>。

##### 1.2 各大学図書館の事例

1990年代は、アメリカの大学図書館におけるVRSの導入事例に関する報告や、それらを踏まえて導入する際に検討すべき事柄について論じられた文献がほとんどである<sup>4)</sup>。そのような中、実態についてわかる文献が2点ある。

##### (1) 鹿児島大学附属図書館

1 点目は鹿児島大学附属図書館の図書館システ

2024年1月30日受理

まつのみさえ 明治大学大学院

ム構築に関する報告の中で、わずかに VRS を導入していることが明記されている。鹿児島大学附属図書館の図書館システムでは利用者サービスとして「館外資料利用申込（文献複写）」、「館外資料利用申込（図書借用）」、「参考調査依頼」を実施しており、「利用者が目録検索をして資料の所在に行き当たらなかった場合、何らかの入手手段の提供、ないし調査依頼ができるよう、上記3つの電子メールを設けた。（中略）これらの電子メールでは氏名、所属、職名欄は、ユーザーファイルを参照し自動的にセットされる。また支払方法、入手方法等の入力チェックを行ない、組合せエラーなどエラー表示も行う。連絡先の欄は必須項目である。」と説明している。実際にどれくらいの質問が寄せられていたかは不明だが、1992年時点で電子メールによる VRS を実施していたことが明らかになった<sup>5)</sup>。

## (2) 東京大学附属図書館

2点目は、呉による東京大学附属図書館の実態調査である。1998年7月に東京大学附属図書館中央館と部局図書館・室合計59ヶ所を対象に質問紙調査を実施し、最終的に52ヶ所から回答を得た。質問回答サービスに関する調査項目では、受付方法別の年間の質問件数を報告しており、それによると電子メールは最小が1件、最大が341件、52ヶ所の合計件数は601件であった。平均すると1ヶ所あたり16件で、その他の受付方法（口頭、電話、文書、FAX）のうち、電子メールで受付している質問はわずか1%であった。この結果について呉は「東大の場合に、教職員から学部の学生まで、ほとんどは電子メールを主要な通信手段として利用している。図書館はこのような現状に対応し、電子メールによる質問回答サービスの拡大をはかるべきではなかろうか。」と指摘しており、電子メールの浸透と VRS の浸透が比例していない状況にあったことがわかる<sup>6)</sup>。

## 2. 2000年～2009年

### 2.1 調査

2000年に入ると少しずつ日本の大学図書館に関する VRS の状況がわかる報告も発表されるようになる。この年代では調査が3点あるが、それぞれ調査数に差がある点に留意されたい。

### (1) 私立大学図書館協会:2001年調査

1点目に、私立大学図書館協会が日本の大学図書館を対象とした大規模な調査を実施している。（以下、2001年調査）これは2001年7月～10月にかけてHPを開設している大学図書館519館を対象に、HP上でサービス内容を確認し、報告したものである。2001年調査によるとレファレンス質問をCGI機能あるいは電子メールによって受け付けている大学図書館は519館中わずか24館（4.6%）であった。文献複写を電子メール等で受け付けている大学図書館が111館（21.4%）あったことと比較してみても、VRSの実施館は少ないことがわかる。この結果について2001年調査では、「日本の大学図書館の消極的な姿勢が如実に現れている」と指摘しており、その理由として人手不足や技術をもつ担当者の不在、受付対象を絞りたくてもその認証が困難、レファレンス・インタビューの困難さが挙げられている<sup>7)</sup>。

2001年調査には事例報告も含まれており、学外者からの質問を受け付けている大学図書館として、桐朋学園大学音楽学部附属図書館、愛知県立大学附属図書館、熊本大学附属図書館、青山学院大学図書館、東洋学園大学図書館を挙げている。青山学院大学での質問内容はカウンターでの受付と同様の傾向で、現物貸借・紹介状・所蔵調査が多く事項調査は少ないこと、依頼件数は1998年度29件、1999年度38件、2000年度46件と増加傾向にあるが、VRSの利用者は普段から対面のレファレンスを利用している常連がほとんどであった。また、東洋学園大学では調査直前の2001年5月からウェブ上でのレファレンス受付を開始したが、教員から数件依頼があったもののやはり常連の利用者で、新規利用者の獲得には繋がっていないことを報告している<sup>8)</sup>。

先の1999年調査ではVRSの実施率が明らかになっていないため、2001年調査でようやく日本の大学図書館全体の VRS 実施率を把握することができた。また、東京大学附属図書館での調査と同様、電子メールによるレファレンスの場合、普段から対面でのレファレンスをよく活用している利用者が申し込んでいる場合が多く、利便性の高い方法を導入したからと言って新しい利用者を獲得することには必ずしも直結していない状況であったことがうかがえる。

## (2) 安井:2003年調査

2点目に安井の調査(以下、2003年調査)では、176大学の図書館301館(中央館・分館)におけるレファレンスサービス担当者1013名を対象とした質問紙調査を2003年7月～8月に実施し、412の有効回答を得た。

調査の結果、275名(66.7%)が制度としてVRSを実施していると回答している。また、図書館員個人としてデジタル技術を質問回答サービスに使用したことがあるか方法別に尋ねたところ、延べ319名(77.4%)がVRSを実施していた。使用したデジタル技術は電子メールが315名(76.5%)、Webフォームが122名(29.6%)で、チャットやビデオ会議を使用している回答はなかった。さらに、勤務先は制度としてVRSを実施していないが、これまでVRSを行なったことがあるという回答者は70名いた。一方、制度としてVRSを実施しているが、実際に行なったことがないという回答者は26名であった。安井は制度としてVRSを実施していなくとも公開しているアドレスに質問が送られてきた場合には回答していることを「消極的なデジタルレファレンスサービス」と呼び、この調査ではそういった現状についても明らかにした<sup>9)</sup>。

## (3) 高橋:2003年調査

3点目の高橋の調査は、2003年10月～11月にかけて『専門情報機関総覧2000』『相互協力便覧国公立大学編』『相互協力便覧私立大学編』に掲載された機関のうち、メールアドレスを公開している機関(1243館)にメールにて「レファレンスサービスにおいてE-malを利用しているか否か」問い合わせ、305館から回答を得た。国公立大学については292館中80館が回答した。調査結果についてはグラフのみ掲載されており詳細は不明だが、おおよそ40館程度が電子メールを利用していた。私立大学については412館中119館が回答した。電子メールを利用しており、なおかつ日本語で回答すると答えた図書館は51館、英語でも回答する図書館は22館であった<sup>10)</sup>。

この調査は回収率が約25%のため、日本の大学図書館全体の動向として語るにはやや不足であるが、問い合わせに対し日本語あるいは英語で回答するかどうか調査した例は他にみつかっておらず、珍しい観点でVRSを検討した調査である。

## 2.2 各大学図書館の事例

### (1) 佐賀大学附属図書館・筑波大学電子図書館

2000年の大塚の報告ではVRSを「エレクトロニック・レファレンス」と呼び、詳細な調査方法や調査期間については明記がないが、計15の大学図書館における実践例を挙げている。例えば、佐賀大学附属図書館では学内外から質問を受け付けており、内容は「図書館の利用法・特定の事項に関する調査・書誌文献調査・文献の所在調査」に限定していたことや、筑波大学電子図書館レファレンスデスクでは、学外からの質問は所蔵調査に限定されており、1週間以内に回答していたことも紹介されている。当時のVRSは組織内の利用者に対してILLや所蔵調査を行なうような限定的なサービスで、「レファレンス・サービスの電子版というよりも、電子メールによる複写の申し込みや、DS(ドキュメント・サプライ)のオーダー機能が蔵書調査に拡大されたという傾向が否めない」と指摘している<sup>11)</sup>。

### (2) 三重大学附属図書館

2003年には雑誌『大学の図書館』で特集「デジタル・レファレンス」が生まれ、伊藤が「大学図書館のDRS実施館は20館程あるが、ほとんどが構成員向けのサービスと位置付けている。」と指摘している<sup>12)</sup>。また、同じ特集内で後藤は三重大学附属図書館について、図書館のウェブページを公開した1995年からウェブページ管理者のアドレス宛に質問が寄せられていたことや、制度としては1998年から電子メールによる質問の受付を開始したことを紹介している。

講義のある時期には毎日のように電子メールが届く状況だったようだが、事項調査の依頼は少なく、利用者教育の機会を活用してサービスの存在そのものを知ってもらうことについても検討しており、電子メールによる質問受付では対面に比べ簡易なものが多い傾向にあったことがわかる<sup>13)</sup>。

### (3) 国際基督教大学図書館

2006年には雑誌『情報の科学と技術』で特集「デジタル・レファレンス・サービス」が生まれ、その中で林らが国際基督教大学図書館におけるQuestionPoint<sup>14)</sup>の導入事例を紹介している。

国際基督教大学図書館では2003年4月からQuestionPointを導入した。受付件数は、2003年

は1件、2004年は22件、2005年（2005年12月12日時点）は23件であった。また Question Point については事項調査用の窓口として設置していたが、一般的な図書館サービスに関する質問や投書も送られてくることがあったため、Q&A内に設置されていた投書用のフォームと QuestionPoint を統合し、再構築する予定であることが補足されていた。質問の受付件数こそあまり多くないようだったが、QuestionPoint に参加している日本の大学図書館の例として貴重な報告である<sup>15)</sup>。

### 3. 2010年～2019年

#### 3.1 調査

この時期には全数調査が2つ実施されており、VRSの受付件数の状況が明らかになった。

##### (1) 国立国会図書館：NDL 調査

1点目に2013年の国立国会図書館によるレファレンスサービスの実態と課題を明らかにすることを目的とした調査（以下、NDL調査）がある。この調査は公共図書館、大学図書館、専門図書館、国立国会図書館及び支部図書館を対象とした全数調査で、大学図書館については1671館に質問紙を送り、1265館から有効回答を得た。

質問回答サービスの受付手段を問う設問で大学図書館の結果は、電子メールが76.2%、Webフォーム19.2%であった。その他にブログ（0.2%）、SNS（0.4%）、ミニブログ（0.9%）、チャット（0.2%）とわずかながらに実施している大学図書館が見つかっている。しかしながらNDL調査では、公共図書館や専門図書館等の全体の動向について「デジタルレファレンスサービスへの移行が極めて鈍い状態であり、この改善策の検討と実施が課題になる」と指摘している<sup>16)</sup>。

##### (2) 私立大学図書館協会：2018年調査

2点目に2018年の私立大学図書館協会による、日本の大学図書館質問相談サービスに関する調査（以下、2018年調査）がある。この調査では大学図書館（本館・分館・部局図書館）1,070館を対象に質問紙調査を実施し、623館から有効回答を得た。VRSの方法別の実施状況について問う設問では、本館と分館で全く同じ状況が散見されたため、本館の結果のみ報告されている。それによる

と、本館375館のうち電子メールを利用している大学図書館は198館（52.8%）、Webフォームは31館（8.3%）、SNSは6館（1.6%）、チャットは1館（0.3%）という結果であった。電子メールを利用したVRSに関する結果は、先の安井と国立国会図書館の2つの調査結果とは大きく差が出る結果となっており、このことについて以下のように述べている<sup>17)</sup>。

2012年NDL調査で「電子メールでレファレンス質問を受け付けている」とし、今回の調査で「質問相談サービスに電子メールを使用していない」と回答した4館に、電話でヒアリングを行った。その結果、いずれも「現在も使用していないし、2012年時点でも使用していない」との回答を得た。使用していないにも関わらず、2012年NDL調査で「受け付けている」としたことについては「代表メールなどに来てしまったら答えるので、過去の回答はそうなのではないか」などの回答が得られた<sup>18)</sup>。

NDL調査では、「レファレンス質問を受け付けている手段」を尋ねている一方、2018年調査では「館として質問相談対応に電子メールを使用しているかどうか」を尋ねており、質問内容にやや違いがあることを補足している。さらに、NDL調査は、2013年調査の指摘する「消極的なDRS」を含んだ結果となっており、『レファレンスサービス』というサービス体制の調査としては、今回の調査結果の方が、より実態に近い結果を得られたものである」と指摘している。

この点についてそれぞれの質問紙を確認すると、2013年調査では「レファレンス質問を受け取ったり、回答したりする方法にデジタル技術を使用していますか」、2018年調査では「質問相談の対応に電子メールを使用していますか」と尋ねており、これは対面で質問を受け付け、後日、電子メールで回答をする場合も含まれると考えられる。一方、NDL調査では「レファレンス質問をどのような手段で受け付けていますか」と尋ねており、むしろ受付方法にのみ焦点を当てているため、上記のような場合は含まれずむしろ電子メールを使用する場面が限定されている。よって、これら3つの

調査から明らかになった実施率は単純に比較することが難しく、正確な状況を把握するためには、VRSの定義を明確にし、代表アドレスに連絡が来た場合等のさまざまな状況についても質問紙で言及する必要がある。

### 3.2 各大学図書館の事例

#### (1) 北海道大学附属図書館

北海道大学附属図書館本館による報告では、2010年～2014年のレファレンス件数と受付方法別の割合について明らかにしている。

2010年はレファレンス件数581件のうち13.3%が電子メールで受け付けたものであった。その後2011年～2013年もおおそ電子メールによる質問は15%程度で推移しているが、2014年にオンラインフォームを導入したところ、オンラインフォームが22.8%、電子メールが8.0%となったことを報告している。さらに、「Google ハングアウトや Skype 等といったネットワークを介しての対面でのレファレンスの可能性を検討」しており、VRSに対して積極的な姿勢がうかがえる<sup>19)</sup>。

#### (2) 東北大学附属図書館

2018年調査で1館ほどチャットレファレンスを実施しているという結果が報告されたが、この

実施館である東北大学附属図書館が2017年3月にその経緯について少しばかり触れている。東北大学附属図書館本館では2011年11月から留学生による図書館利用・学習相談サービスを開始し、5年ほど取り組んだ内容について詳細に報告しており、その中で、直接来館する利用者だけでなくビデオチャットシステムを利用して、この留学生によるサービスを今後、拡大することを補足している<sup>20)</sup>。この時点ではチャットによるVRSの実際の状況についてはまだ不明であるが、ここまで日本の大学図書館での導入事例がないため、その後の動向に注目したい報告であった。

### 4. 2020年～2023年

2020年春以降に新型コロナウイルス感染症が大流行すると大学図書館も休館やサービス縮小を余儀なくされた。その後、大学図書館を中心にVRS導入のニュース<sup>21)</sup>が報告された。2020年から2023年にかけて報告されたVRSの導入事例や課題について検討する文献11点から、導入時期と受付方法の手段について表1にまとめた。以降4章では、受付件数や実際の質問内容等の実態について報告している文献を中心に言及する。

表1 VRS導入館一覧

大学図書館名	導入時期	受付方法
東京学芸大学附属図書館 <sup>22)</sup>	2020年4月～	Web フォーム : Microsoft Forms
慶應義塾大学 湘南藤沢メディアセンター	2020年4月24日～試行 2020年6月1日～正式運用	チャット : チャットプラス Web 会議 : Webex→Zoom SNS : LINE
神戸大学附属図書館	2020年5月25日～	チャット : Smallchat
千葉大学附属図書館	2020年6月～	Web 会議 : Google Meet
城西大学水田記念図書館	2020年6月～	Web フォーム : Microsoft Forms Web 会議 : Zoom
東北大学附属図書館工学分館	2020年6月1日～	チャット : Smallchat
国際基督教大学図書館	2020年6月4日～	チャット : Smallchat Web 会議 : Zoom
熊本大学附属図書館	2020年7月～	Web 会議 : Zoom
中央大学図書館	2020年後期～	Web 会議 : Webex
九州大学附属図書館	2020年10月～	Web 会議 : Microsoft Teams
立正大学図書館	2020年10月19日～	Web フォーム

#### 4.1 各大学図書館の事例

##### (1) 慶應義塾大学湘南藤沢メディアセンター

慶應義塾大学湘南藤沢メディアセンターでは 2020 年 4 月 24 日からチャットによる VRS を試行、約 1 ヶ月間で 35 件の問い合わせがあり、6 月 1 日から正式に運用を開始した。さらに 5 月から Webex（その後、Zoom に移行）を、7 月からは LINE による VRS を開始した。

レファレンス件数の推移を見てみると、2019 年度 904 件、2020 年度 543 件、2021 年度 645 件で、そのうち VRS での質問受付の割合は 2019 年度 11.0%、2020 年度 81.8%、2021 年度 52.7% であった。オンライン授業の導入や対面授業の再開に VRS の受付件数も影響を受けていることが推測される。また、2021 年度の VRS の方法別の受付件数は、メールが 149 件 (44%)、チャットが 85 件 (25%)、LINE が 82 件 (24%)、チャット時間外に送信されたメッセージが 15 件 (4%)、Zoom が 9 件 (3%) であった<sup>23)</sup>。湘南藤沢メディアセンターは導入していた方法が他の大学図書館と比べて最も多く、この報告でも実際の入力画面や VRS の広報として活用した SNS について詳しく報告されているため、VRS の方法について検討する際に役立つ文献である。

##### (2) 神戸大学附属図書館

神戸大学附属図書館では 2020 年 5 月 25 日からチャットを導入し、2020 年度は 146 件、2021 年度は 208 件の質問が寄せられた。使用した Smallchat<sup>24)</sup>は外部サービスであるため、「情報管理の面で完全には安心できないため、チャット内では極力質問者の個人情報への入力には推奨せず」、そういった内容を含む場合には Web フォームへ案内していることも報告している<sup>25)</sup>。実際に Smallchat を活用して明らかになったメリットとデメリットについても報告されているため、これからチャット導入を検討している大学図書館にとって参考になる内容であろう。

##### (3) 東北大学附属図書館工学分館

東北大学附属図書館工学分館では 2020 年 6 月 1 日から Smallchat を利用した VRS を開始し、2020 年度は 42 件、2021 年度は 31 件、2022 年度は 2022 年 11 月 17 日現在までに 29 件の質問を受け付けた。質問内容の内訳は利用案内が 72.5%、

所蔵調査が 6.9%、文献調査が 1.0%、調査方法が 1.0%、事項調査が 1.0%、その他 (16.7%) という結果であった。チャットで寄せられた質問内容や、実際のやりとりについても明記されているほか、今後の課題として①担当者の増員、②通知の見逃しへの対応、③英語への対応、④回答所要時間の短縮等が報告されている<sup>26)</sup>。VRS の受付件数は合計 102 件とやや少ない母数ではあるものの、これまで日本の大学図書館ではチャットによって受け付けた質問の内容分析がほとんど実施されていないため、その点において貴重な文献であると言える。

##### (4) 立正大学図書館

立正大学図書館では 2020 年 10 月 19 日から MyLibrary 内で質問を開始したところ、2020 年度は 4 件、2021 年度は 55 件の質問が寄せられた。VRS の質問の内容については、「コロナ禍以前のデスク対応時は、利用案内が圧倒的に多かったのに対し、オンラインレファレンスでは文献所在調査が過半数以上を占める結果となった」ことを報告している。また、VRS の申込時間とレファレンスデスクの開室時間を照らし合わせたところ、VRS 申込の多くが 17:00 以降で、「授業数と来館者数の少ない曜日にオンラインレファレンスへの申込が多い」ということが明らかになった<sup>27)</sup>。授業数と来館者数が少ない曜日に VRS が活用されているということは、利用者は大学図書館外または大学外から申し込んでいる可能性が高い。そのため、VRS が「非来館型サービスの拡充という点で一定の効果があった」という指摘はもつともであると言える。

##### (5) 電気通信大学附属図書館

電気通信大学附属図書館ではチャット形式で利用者に読書案内をするシステムを開発し、2022 年 1 月に実験を行なった。開発した提案システムと OPAC で同様のシチュエーションに沿って図書を検索する実験では、提案システムの方が利用者の満足度が高い結果となり、実際の運用に向けて検討を進めている<sup>28)</sup>。これまで日本ではチャットボットによる利用案内<sup>29)</sup>は事例があるものの、読書案内に活用した報告はないため、今後の改良と実際の運用後の実態についても報告を待ちたい。

## 4.2 VRSの受付件数が伸び悩んだ事例

VRSを導入したものの、受付件数が少ない理由に言及している報告もあった。国際基督教大学図書館では2020年6月4日から試験的にWeb会議とチャットを導入し、約1ヶ月間でWeb会議2件とチャット19件を受け付けた。Web会議の受付件数が少なかった点について、心理的な抵抗を減らす工夫が必要であることを指摘している<sup>30)</sup>。2020年6月からWebフォームとZoomによる質問受付を開始した城西大学水田記念図書館でも、広報不足やZoomの心理的なハードルが高いことを理由に、受付件数が伸び悩んでいることを報告している<sup>31)</sup>。さらに、2020年10月からTeamsを導入した九州大学附属図書館は、図書館職員と一対一でオンラインの会話をすることに躊躇する利用者がいる可能性を指摘している<sup>32)</sup>。

その他にも、2020年7月からWeb会議システムZoomによる受付を開始した熊本大学附属図書館<sup>33)</sup>や、2020年度後期からWeb会議システムWebexを導入した中央大学図書館<sup>34)</sup>、2020年6月からWeb会議システムGoogle Meetを導入した千葉大学附属図書館<sup>35)</sup>では利用実績があまり上がっていないことを報告している。これらの大学図書館は受付件数こそ少なかったものの、メールや電話を併用しながら調査を進めたことや、今後のVRSの方向性についても論じており、実際にVRSを導入したからこそ明らかになった課題を把握することができる。

## 5. まとめ

本稿では1990年代から2023年までに発表された文献から、日本の大学図書館におけるVRSの発展について明らかにした。その結果、VRSの実施率は2000年初頭から2018年にかけて増加傾向であるものの、大学図書館全体では約50%~70%程度の実施率であった。受付方法は電子メールが主流であり、チャットを活用している大学図書館はわずか1館であった。しかし、2020年のコロナ禍以降、チャットあるいはWeb会議システムを新たに導入した大学図書館が9館見つかった。導入したシステムのメリットおよびデメリットや、方法別の質問内容の傾向、VRSが活用される時間帯や曜日に関する報告もあり、コロナ禍以前に比べVRSの実態を詳細に把握することができた。

## 6. 課題と今後の展望

コロナ禍以降チャットとWeb会議システム導入後の実態について明らかにした報告が複数あったが、導入事例が少ないため、方法別の質問内容の傾向については比較検討することができなかった点が課題として残った。また、2018年以降、大学図書館を対象とした全数調査は実施されていないため、大学図書館全体でどれくらいVRSの導入が進んだのかも不明である。今後、VRSの実施状況や方法別の質問内容の傾向に関する調査を実施し、日本の大学図書館におけるVRSの動向についてさらに詳しく明らかにしたい。

## 引用・参考文献

以下のURLの参照日はいずれも2024年1月27日である。

- 1) VRSの広義については以下を参照されたい。小田光宏「総論：デジタルレファレンスサービスの現在」情報科学技術協会『情報の科学と技術』56(3), 2006.3, pp. 84-89. [https://doi.org/10.18919/jkg.56.3\\_84](https://doi.org/10.18919/jkg.56.3_84); 小田光宏「デジタルレファレンスサービスへの転換、あるいは、接続」情報科学技術協会『情報の科学と技術』72(1), 2022.1, pp.2-6. [https://doi.org/10.18919/jkg.72.1\\_2](https://doi.org/10.18919/jkg.72.1_2)
- 2) インターネットを利用して提供するレファレンスサービス。ヴァーチャルレファレンスサービスともいう。狭義には、電子メール、チャットシステム、ウェブなど双方向で利用可能な情報技術を活用した質問回答サービスのことで、利用者は時間と場所を限定されずに利用することができる。「デジタルレファレンスサービス」日本図書館情報学会用語辞典編集委員会編『図書館情報学用語辞典第5版』丸善, 2020, p.163.
- 3) 東洋大学社会学研究所『学図書館におけるレファレンスサービスの実態：1999年調査(東洋大学社会学研究所研究報告書；第26集)』2001.3, 102p.
- 4) 藤巻正人「電子メールによるレファレンス・サービス」国立国会図書館『カレントアウェアネス』No.170, 1993.10.20. <https://current.ndl.go.jp/ca904>; 阪口哲男ほか「ネットワークを通じたレファレンスサービス」国公立大学図書館協力委員会『大学図書館研究』49巻, 1996.5, pp.61-66. <https://doi.org/10.20722/jcul.971>; 伊藤りさ「電子メールによるレファレンス(1)：サービスの利用形態」国立国会図書館『カレントアウェアネス』No.211, 1997.03.20. <https://current.ndl.go.jp/ca1118>; 伊藤りさ「電子メールによるレファレンス(2)：レファレンスインタビュー」国立国会図書館『カレントアウェアネス』No.212, 1997.04.20. <https://current.ndl.go.jp/ca1122>
- 5) 木場隆司ほか「『壁のない図書館』をめざして：鹿児島大学図書館システム開発報告」国立私立大学図書館協力委員会『大学図書館研究』39, 1992.3, pp.23-39. <http://doi.org/10.20722/jcul.899>
- 6) 呉凱「大規模大学図書館の中央館、部局図書館・室におけるレファレンス・サービスの現状と課題：東京大学附

- 属図書館の実態調査を通して」国公立大学図書館協力委員会『大学図書館研究』58, 2000.3, pp.58-73. <http://doi.org/10.20722/jcul.1043>
- 7) 「インターネットを利用した電子図書館業務：全国大学図書館ホームページ調査」私立大学図書館協会東地区部会研究部レファレンス研究分科会『レファレンス研究分科会報告 2000-2001』2002.3, pp.11-46.
  - 8) 前掲 7) p.29.
  - 9) 安井裕美子「日本の大学図書館におけるデジタルレファレンスサービス：質問紙法による調査結果とその分析」国公立大学図書館協力委員会『大学図書館研究』72, 2004.12, pp.18-29.<https://doi.org/10.20722/jcul.1156>
  - 10) 高橋昇「E-reference Directory of Japan：日本の図書館におけるe-reference調査（中間報告）」国際文化会館図書室編集『デジタル時代のレファレンス：日本研究情報を中心として 平成14年度日本研究情報専門家研修ワークショップ記録』2003.12, pp.60-70.
  - 11) 大塚敏夫「エレクトロニック・レファレンス」日本図書館協会『現代の図書館』38(1), 2000.3, pp.44-53.
  - 12) 伊藤民雄「日本のデジタル・レファレンス・サービスの現状」大学図書館研究会『大学の図書館』22(9)(358), 2003.9, pp.154-156.
  - 13) 後藤美由紀「三重大学附属図書館における電子メールを用いたレファレンスサービス」大学図書館研究会『大学の図書館』22(9)(358), 2003.9, pp.156-157.
  - 14) QuestionPoint は米国議会図書館と OCLC が 2002 年に開始した共同デジタルレファレンスサービスで、質問受付から回答まですべてオンライン上で行われる。QuestionPoint については、以下の文献および後掲 15) が詳しい。浅見文絵「CDRS から発展型デジタルレファレンスサービスへ：QuestionPoint の開始」国立国会図書館『カレントアウェアネス』No.274, 2002.12.20. <https://current.ndl.go.jp/ca1476>
  - 15) 林賢紀ほか「QuestionPoint：導入事例と今後の予定」情報科学技術協会『情報の科学と技術』56(3), 2006.3, p.96-102. [https://doi.org/10.18919/jkg.56.3\\_96](https://doi.org/10.18919/jkg.56.3_96)
  - 16) 国立国会図書館関西館図書館協力課「日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望」2013.3. <https://dl.ndl.go.jp/pid/81733850>
  - 17) 私立大学図書館協会東地区部会研究部 レファレンス研究分科会『日本の大学図書館における質問相談サービスの提供方法の現状と変化』調査結果報告書 2018.5. [https://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/reference/20162017/refjaspul2017\\_final\\_report.pdf](https://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/reference/20162017/refjaspul2017_final_report.pdf)
  - 18) 前掲 17) p.19.
  - 19) 長嶋岳生「大学図書館のレファレンス・サービスの一事例：北海道大学附属図書館本館の現状から」日本図書館協会『図書館雑誌』109(5), 2015.5, pp.284-285.
  - 20) 西村美雪ほか「東北大学附属図書館本館留学生コンシェルジュ 5 年間のあゆみ：図書館における急増する留学生サポートへの挑戦」『東北大学附属図書館調査研究室年報』(4) 2017.3, pp.95-104. <https://doi.org/10.50974/00104402>
  - 21) 「神戸大学附属図書館、チャットでの質問（利用案内/参考調査）受付の試行を開始」カレントアウェアネス, 2020.05.25. <https://current.ndl.go.jp/car/41018>
  - 22) 高橋隆一郎「COVID-19（新型コロナウイルス感染症）関連資料を探すために：体験及び見聞に基づくオンラインレファレンスの手引き」国公立大学図書館協力委員会『大学図書館研究』116, 2020.11 <https://doi.org/10.20722/jcul.2095> 該当資料では質問回答サービス導入の時期と方法を確認できるが、主に COVID-19 関連資料の検索ポイントや情報源をまとめた内容となっているため、本文では扱わなかった。
  - 23) 森嶋桃子「気がつけばバーチャル図書館員?!：大学図書館における ICT（チャット、LINE、Zoom）及び SNS（Twitter、Facebook、Instagram）の活用」国公立大学図書館協力委員会『大学図書館研究』121, 2022.8. <https://doi.org/10.20722/jcul.2141>
  - 24) ビジネスチャットツール Slack と連携しており、ウェブサイトへの訪問者とコミュニケーションをとることができるチャットアプリ。 <https://small.chat/>
  - 25) 有馬良一「神戸大学附属図書館におけるチャットレファレンスサービスの導入と運用」大学図書館研究会『大学の図書館』41(9), 2022.9, pp.144-146.
  - 26) 堀野正太ほか「チャットツールによるオンラインレファレンス：東北大学附属図書館工学分館での事例」『東北大学附属図書館調査研究室年報』(10), 2023.3, pp.103-107. <https://doi.org/10.50974/00137017>
  - 27) 吉水拓哉「Teams を活用したレファレンスサービス体制の再構築：立正大学図書館の取り組み」国公立大学図書館協力委員会『大学図書館研究』121, 2022.8. <https://doi.org/10.20722/jcul.2138>
  - 28) 秋元優太、西野哲朗「対話システムを用いた図書推薦システム」国公立大学図書館協力委員会『大学図書館研究』122, 2022.11. <https://doi.org/10.20722/jcul.2142>
  - 29) 近畿大学中央図書館 [https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2022/1003-post\\_129.html](https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2022/1003-post_129.html); 名古屋大学附属図書館 <https://lws.nul.nagoya-u.ac.jp/news/ja/centrallib/2021/210331>;
  - 30) 長濱峻平「新型コロナウイルス感染症拡大下における国際基督教大学図書館のビデオ通話・チャットによる問い合わせ受付の試験運用」日本図書館協会『図書館雑誌』114 (9), 2020.9, pp.498-500.
  - 31) 小川佳菜子ほか「コロナ禍における新しいサービスへの挑戦：城西大学水田記念図書館の事例」日本薬学図書館協議会『薬学図書館』66(1), 2021.4, pp.30-36. [https://doi.org/10.11291/jpla.66.1\\_30](https://doi.org/10.11291/jpla.66.1_30)
  - 32) 渡邊由紀子「COVID-19 下の大学図書館におけるレファレンスサービスの拡充—九州大学附属図書館の実践例から」情報科学技術協会『情報の科学と技術』72(1), 2022.1, pp.12-17.
  - 33) 廣田桂「令和 2 年度に熊本大学附属図書館で実施したレファレンスサービスおよび学修支援の状況について」大学図書館研究会『大学の図書館』40(4), 2021.4, pp.48-52.
  - 34) 高杉幸史「オンライン環境下でのレファレンスサービスの諸相」大学図書館研究会『大学の図書館』40(4), 2021.4, pp.46-48.
  - 35) 武内八重子、粒來珠佑「デジタル環境を利用した大学図書館の学習・研究支援：千葉大学アカデミック・リンク・センター/附属図書館の事例」日本図書館協会『現代の図書館』60 (4), 2022.12, pp.181-190.