

私立大学図書館協会主催オンラインセミナー(2020/12/10)
「ウィズ・コロナ時代の大学図書館サービス～北米の現場から～」
事後に寄せられた質問と回答

私立大学図書館協会 国際図書館協力委員会

1. 本日のテーマからいささか外れそうですが（なのでご回答は頂けなくても構いません！）、コロナ禍で本人、家族、将来など悩みが尽きず落ち込みがちであろう学生たちを「励ます」「ワクワクしてもらおう」ようなアイデア・事例（ハワイ大学さんのマスコットもですね）がもしあれば教えていただければうれしいです。
 - ・ 野口氏：
ビデオライブラリーが、院生・学部生向けに向け、週末、ムービーナイトを開催しました。フィルム鑑賞後はディスカッションの時間を設けたそうです。
 - ・ バゼル氏：
プレゼンでは時間の関係で入れることができませんでしたが、当館では資料を紹介するビデオコンテストをやっています。しかし、コロナ禍でできなくなり、その予算を再配分して、コロナ禍でのリサーチアイデアというコンテストに変更し、1位に一人では300ドル、2人のチームには600ドル、3人以上には1000ドルの賞金を用意しています。
2. （野口氏に対して）中国のコロナ禍でのプロパガンダポスターに関するお話がありました。ポスターは、一般に公開されているものでしょうか。それとも、所属者のみが見られる形になっているのでしょうか。
 - ・ 野口氏：
OPACのレコードから、画像にリンクしています。著作権はクリアしています。また、ウェビナー後ですが、図書館のホームページにニュースとして取り上げられました。
<https://library.princeton.edu/news/general/2020-12-14/marquand-and-east-asian-libraries-collect-chinese-covid-19-posters>
3. （ファビアーノ氏に対して）動画でのオリエンテーションを行ったのち、ズームセッションでのフォローアップを行ったとのことですが、内容、参加人数、時間など具体的にお教えいただけると幸いです。
 - ・ ファビアーノ氏：
動画でのオリエンテーション後、Zoomのフォローアップセッションで東アジア学科の大学院生約14人が参加しました。内容に関しては、各大学院生に自分の興味のある研究項目についてお話していただいて、それに合わせて図書館がどういう風にサポートするかということの説明したり、図書館閉鎖の間にどんな時にどういうサービスを利用すればいいかと詳しく説明したりしました。

4. 電子ブックを選定する際に同じタイトルで複数のプラットフォームの選択肢があった時は、何に重点をおいて選んでいるでしょうか。例えば、野口様は EBSCOhost と ProQuest Ebook Central だと ProQuest Ebook Central を選ぶとおっしゃっていましたが。。。

・ 野口氏：

プリンストンでは、EBSCO や ProQuest 等の書籍を選択する担当者は別なのですが、DRM が重要な鍵と聞いたことがあります。

・ バゼル氏：

値段と使われる頻度を推測して選択します。プレゼンでも触れましたが、同時アクセス数が同じで値段も同じ場合は当館では使いやすい Ebook Central を選択しています。予算がなく、同時アクセスが少なくても良いような題目は同時アクセス数が少ないお安い方を選択します。その場合も当館ではなるべく Ebook Central を選ぶようにしています。使い勝手がよく、いろいろなツールがあるからです。

・ ファビアノ氏：

バゼル様と似たようなアプローチをとっています。お値段と同時アクセスのうえに DRM-free の電子書籍があれば、それを優先的に購入したりします。

5. Zoom でのレファレンス担当を行っている件についてお伺いさせてください。Zoom での対応は予約制でしょうか？その場合の予約方法にはどのような手段で予約手続きをするのでしょうか。（オンラインフォーム、メールなどで事前予約が必要かどうか）もしくは予約不要の場合は、どのようにされているのか（常に ZOOM を開いておくなど？）ご教示いただけましたら幸いです。

・ 野口氏：

Zoom でのレファレンスは予約制です。利用者は直接メールをしてきますので、質問内容とこちらのスケジュールに合わせて、時間をブロックします。

・ バゼル氏：

予約制で、オンラインフォームとメールのどちらからでも予約できます。ライブはチャットで行い、質問によって、担当司書の判断でサブジェクトライブラリアンに連絡するように示唆します。

・ ファビアノ氏：

東アジア図書館専用の Zoom アカウントを利用して、バーチャルレファレンスデスクというのは月～金の午前 10 時から午後 3 時までドロップイン（予約しなくても）で行っています。図書館司書、テクニシャン、大学院生アルバイトの 3 グループで交代制で提供しています。複雑な質問が出た場合、サブジェクトライブラリアンとアポを取ってバーチャルコンサルテーションで対応します。利用統計はメインの図書館と比べて比較的少ないです。教員や大学院生からの質問は電子メールで対応することが多いです。

6. コロナの対策をしっかりとされているのが分かりましたが、それでも残念ながら図書館での活動でコロナの感染が広がってしまったかもしれないという事例はありましたでしょうか。また、その場合のその後の対策の変更などありましたでしょうか。

・ 野口氏：

図書館では、まだ感染の事例はありません。スタッフの一人に陽性反応があった報告が一度ありましたが、在宅勤務のスタッフで図書館との接触はなかったようです。

・ バゼル氏：

まだ、そのような例はありません。当館ではこれまで1人だけ図書館スタッフが無症状の陽性になりましたが、これは図書館での感染ではなく、ご家族からの感染でした。この方の陽性が判明して、接触追跡をし、図書館のほかの人との接触がないことが分かりましたが、その方が働いている部署は7日間閉鎖し、消毒が行われました。

・ ファビアーノ氏：

トロントでもそういう例はありませんでしたが、最初のころに同僚がニューヨークの古典籍のブックフェアから戻ってきて、陽性者になった一人がいました。私が同じミーティングに参加したんですが、何日後トロントの保険当局からコンタクトトレーシングの連絡がありました。当日スタッフが全員が在宅勤務していたので、特に問題はありませんでした。

7. HathiTrust の ETA で慶應のデジタル化資料は北米で全て見る事が可能になったのでしょうか？日本の機関リポジトリでかなりの大学紀用は全文が公開されていますが、日本研究にはどれくらい貢献しているもののでしょうか？ 海外の日本書店で日本語資料の Books on Demand サービスがあっても良いと思いますか？（電子より安価であれば）

・ 野口氏：

Hathi Trust ETA では著作権処理が済んでいるもののみ、全文アクセスができます。ILL/DD へのリクエストで、日本の IR にアクセスして解決できる文献が増えてきたのは、利用者にとっても大変ありがたいことです。それでもやはり人文学系の論文は少ないです。日本語資料の Book on Demand サービスも、個人向けではなく機関向けで、諸条件を満たしていれば需要はあるかと思えます。

・ バゼル氏：

著作権処理が行われた資料のみ全文アクセスができます。許諾がない資料は検索のみのアクセスです。大学紀要が OA として提供されるようになり、非常に助かっています。大学紀要で引用されている文献などの入手依頼が増えました。ただ、時折英語での要旨があいまいの場合があり、資料を追跡するのに時間がかかる場合があります。

・ ファビアーノ氏：

HathiTrust ETA で著作権処理が行われた資料の全文アクセスできる上に、本学が所蔵している書籍の全文を見る事が可能になっています。そういった書籍はカーブサイドピックアップ（予約貸出）サービスから除かれます。大学紀要・機関リポジトリに収めている雑

誌論文が CiNii や J-Stage などでの人文化社会科学関係のコンテンツが増えてきましたことが大変助かります。

8. チャットによるレファレンス対応が多い事に驚きました。電話による対応の方が、簡単に図書館員の負担も少ないように思うのですが、いかがでしょうか？

・ 野口氏：

もともと、電話でレファレンスの質問をしてくるユーザーは数多くありません。特にコロナ禍で、チャットサービスの時間が大幅に延長されたので、電話での対応よりもチャットの方が、逆にスタッフやスタッフの家族に負担をかけないのではないかと思います。チャットで解決できない質問は、サブジェクトライブラリアン等に回します。(個人的には、私の訛りのある英語を電話で聞くより、文字を読むほうが利用者には楽かと思います)

・ バゼル氏：

当館では館内でのスタッフ数をコロナ禍では 50%以下としていますので、各人の電話は留守電にメッセージを残して頂き、それをメールに転送するようしております。質問内容によって、電話で折り返し連絡したり、メールで ZOOM の予約をして ZOOM でお話ししたりと、都合が良いように対応しています。個人的には ZOOM でお話しする方が詳しく依頼事項や質問が分かり、私の分野では対応しやすいです。

・ ファビアーノ氏：

レファレンスチャットの具体的な統計はありませんが、おそらく学部生からの簡単な質問が多いかと思います。教員と大学院生からは電子メールを通じてレファレンスのリクエストが多いです。チャットで対応できなかった複雑な質問は Zoom 予約して対応します。

9. お三方とも在宅勤務をご経験されたとのことでしたが、在宅ではどのような業務をされていたのか (ZOOM 会議などを実施していたとお話がありましたが) 今後の参考に、もう少し詳しくお聞きしたいです。

・ 野口氏：

私は東アジア図書館の public service も担当しているので、現在は週 2 回図書館で勤務、それ以外が在宅勤務です。在宅の際は、選書、メールや Zoom でのレファレンス対応、ガイドの作成、Zoom 会議、プリンストン内外の委員会の仕事等をしています。Zoom を会議に利用するようになってから、以前より格段に会議の数が増え、本来の仕事を通常の勤務外にすることが多くなりました。このため、目や耳の疲労、背中への負担を感じるようになっていきますので、なるべく朝晩犬の散歩に出て自然に接するようにしています。同僚の中にはヨガなどのオンラインのクラスに参加する人も多いようです。

・ バゼル氏：

私の場合は週に 2 度ほど図書館に出勤します。在宅勤務では、画像デジタル化公開のためのメタデータ作成、画像の確認、逐次刊行物を 16%削減しなければならなくなりましたので、そのタイトルの Review と選択、Webpage のアップデート、注文書籍の選択、委員会の

お仕事、などオンラインできる仕事全般です。実際に資料を当たらなければならないことは図書館に出勤した際にすべてやるように計画しております。自宅からオフィスの PC にアクセスできますので、あまり不自由は感じませんが、自宅で PC の前に座り続ける時間が長くなり、腰痛がでてきましたので、なるべく 2 時間おきに立って歩くように心がけております。

・ ファビアノ氏 :

私は 3 月 17 日から在宅勤務をしています。今のところオフィスに戻る予定はありません。自宅からオフィスの PC に VPN を通してアクセスができ、ネットワークに保存していたドキュメントを全てアクセスすることができます。Zoom や電子メールによるレファレンスサービス、注文書籍の選択（予算が 2 週間前まで未定でしたが）、電子書籍サービスのライセンス契約の検討。オリジナルカタログが難しいですが、書誌レコードの改善・クリナップ、PCG NACO の典拠レコードの作成・レビューなどが可能です。新規システム Alma への移行の準備のためのウェビナーもみたりしたりしています。最初のころはキッチンテーブルを使ってお仕事していたのですが、コロナがしばらく続くと気付いて、デスクと椅子を購入して、人間工学的な環境に投資しました。在宅勤務を始めて 9 か月になりましたが、いまだにワークライフバランスがとりにくいと感じています。真冬のトロントは寒くて、通勤しなくてもいいことはありがたいところもあります。

10. 大学院博士課程向けに、講習会などで論文執筆支援で取り組んでおられる事例がありましたらご教示ください。院生が抱えている論文執筆課題で、特徴的なものはありますか。

・ 野口氏 :

コロナ禍で特に取り組んでいる事例というのはありませんが、通常ではまず、どのようなリソースがあり、それをどのように検索するかというオリエンテーションがあります。東アジア研究の学生に限っていえば、院生は論文の脚注から資料を探してくることが多いですが、実際にどのリソースを使えばその文献が探せるか、また、それぞれのリソースの特色に弱いと思います。論文執筆課題では、他に研究がなされていないものに挑戦する学生が圧倒的に多く、またいろいろな角度から追及するために、こちらが勉強になることもしばしばです。

・ バゼル氏 :

これは英語圏での学生に良く見られることですが、日本語のローマ字化のための注意は非常に大切です。また、資料の引用方法等は基本的なことですが、何度も注意するように指導しています。日本語の資料の検索やデータベースの活用法もよく指導しますが、英語のデータベースと異なり、日本のデータベースはインデックスが貧弱だったり、全文検索ができない場合が多いので、英語データベースに慣れている学生にはデータベースの検索へのコンセプトを切り替えることが難しいようです。最近是一般雑誌を利用した研究も増えていますが、例えば Web OYA を使っても内容がはっきり掴めなかったり、欲しくても資料の入手が非常に困難なものも多く、苦労しています。現在博士課程の学生で Non-no とか anan の記事にアクセスしたい人がいるのですが、非常に困難な状況です。

- ・ ファビアノ氏：
野口様とバゼル様とほぼ同じです。それに加えて、修士・博士論文、雑誌論文で使われる画像の許諾を依頼する方法などの質問に応じたりします。幸いに北米日本研究資料調整協議会の Image Use Protocol のページを勧めることができ、助かります。日本由来の画像の使用にあたる許諾を得る手続きと手段のガイドラインを提供したプロジェクトです。ご興味のある方はこちらのリンクにて、IUP の説明を日本語でご覧いただけます
<https://guides.nccjapan.org/c.php?g=355419&p=2400701>
ホームページはこちらです <https://guides.nccjapan.org/c.php?g=355419&p=2397672>

11. フェアユース、フェアリーディングを日本で今後、本格的に展開するためには何が必要で、日本の図書館界は何をするべきだと思いますか。また、日本の e-DDS の現状について、どう感じていますか。

- ・ 野口氏：
管見ですが、そもそも日本と北米では教育と研究の方法が少し異なるように思われます。研究や知識の情報を広く速やかに共有することが、教育への貢献に繋がるという考えが根底にあると思います。そのお手伝いをする一端を担うのが図書館と考えています。フェアユースに関しては法律上の問題もありますが、日本の教育・研究の向上、海外における日本研究の発展などを視野に入れて、多くの方に議論に参加していただくことが望ましいかと思えます。北米では文献複写のリクエストは PDF で数時間から 1 日以内に送信されてきます。Article Express や Scan & Delivery と呼ばれます。日本滞在中の研究者で、自分の所属する大学にあれば、日本で文献の複写を依頼するより早いとリクエストをしてくる事例も結構あります。また、NDL 等の日本から届く複写コピーは、諸般の事情から来館できない利用者にはスキャンして送りますが、コロナ禍ではあたりまえのこととなりました。これも日本から海外に送る場合は法律の問題がありますが、少なくともパンデミックの間だけでも、利用者の立場を考えて融通して欲しいサービスです。
- ・ バゼル氏：
当館では日本から郵送で送付して頂いた紙の資料をスキャンし、PDF にして当館の依頼者に添付送付しています。北米では普通の方法です。郵送のみの日本の方法は時間もかかり、広範囲にいる当館の利用者にはアクセスへの障害になりますので PDF に変換して添付送付しています。日本でもその障害がこのようなコロナ禍で、個々人への郵送ができない図書館に足を運ぶことができない利用者にとっては資料へのアクセスが完全に閉ざされてしまいました。技術がここまで進歩しているのですから、勉強や研究のために資料の一部などを PDF で参考にすることが認められないという現状は見直すべき時だと思います。私たち図書館に従事している者はそういった障害で困っている利用者を実際に知っているのですから、その方たちと一緒に現状を法律や制度を決定する人たちに知ってもらう、的確に伝える責任があると思います。SNS やメディア等を活用して連帯を深め、「動き」を推し進めていくことが必要ではないかと思っています。当館にはほかの機関が所蔵していない資料、いままでは実際に図書館にいらして頂かないと利用できなかった資料がたくさんあ

ります。コロナ禍の状況を体験し、そういった資料も CDL 等で提供していくことが重要であることを実感し、現在 CDL 施行の準備をしています。これらは Fair Use, Fair Dealing があるからこそ可能となることです。日本でもそれらを施行することでもっと広く資料の活用ができ、以前はほとんど活用されていなかった、紀要が OA となってもっと活用され、研究や研究者間のつながりが広がっているように、新しい発見・研究につながると思います。

・ ファビアノ氏 :

フェアユースとフェアディーリングがない仕事環境なんて考えられません。知識へのアクセスに関する平等性が図書館の第一の目的と考えるべきだと思います。出版社や著作権者が躊躇することを理解しますが、フェアユースやフェアディーリングがあるからこそ、著作権者や出版社には多くの利点があることを忘れがちであります。ここでうまく表現できるかわかりませんが、作品の批評や解説が、多くの作家の認知度を高めるのに役に立ちますし、出版社による出版物の出力が増えることもその結果になります。こちらの記事を読んでいただければ、フェアユースやフェアディーリングが新しい知識を生み出すためには欠かせないものであると著者の立場から説明されています。ご参考まで。“Why is fair use good for authors?”

(<https://www.authorsalliance.org/2015/02/25/why-is-fair-use-good-for-authors/#:~:text=Prospective%20readers%20are%20more%20likely,going%20on%20for%20some%20time>)

12. 来校前に症状をチェックして ID を提示して入館するお話がありましたが、学外の方や卒業生の場合にはどのような感染対策をされていますか？（もともと入館資格はあるのでしょうか）

・ 野口氏 :

プリンストンでは、州のコロナ対策により、建物に入る人数が通常の 25% と制限されていますので、学外、卒業生の入館は不可となっています。入館資格のある利用者もオンラインのトレーニング、PCR テストを受けていないと ID をリーダーにタッチしてもドアが開きません。

・ バゼル氏 :

当館は州立大学の図書館ですから、普段はどなたでも入館できますが、コロナ禍では本学の ID 保持者と義務となっています事前健康チェックをなさった人のみに限定しております。

・ ファビアノ氏 :

トロント大学も州立大学ですので、普段は一般の利用者も入館できますが、現在の入館は自己健康チェックをしたうえで、トロント大学の教員、スタッフ、学生に限定されています。

13. 「チャットレファレンス」とは文字のチャットのみで、顔や画面操作は見えないレファレンスを指すのでしょうか？「オンラインレファレンス＝チャットレファレンス」なのでしょうか？

それとも「オンラインレファレンス」の中に、文字のみの「チャットレファレンス」と、「Zoomレファレンス（映像付きのレファレンス）」があるのでしょうか？もし、2つを分けているのであれば、どのような使い分けをされているか伺いたいです。（日本語だとチャットは文字だけをイメージしますが、英語のニュアンスだと違うかもしれないので伺っています）もし、チャットレファレンスが映像なし文字だけ、なのであれば、問題点を教えてください。文字を打つ速度が遅い人もいらっしゃいますし、スマホで早く文字を打つのは難しいので、文字だけなら電話のほうが早いのではという気もしました。

・ 野口氏：

オンラインレファレンスは、チャットも Zoom も含みます。チャットは文字のみで顔は見えませんし、画面操作はできません。チャットで扱う質問は、サービスについてや、図書館員であればだれでも知っている一般的な情報といったもので、それ以上になるとサブジェクトライブラリアン等に回されます。先の質問でも触れたのですが、もともと電話をかけてくる利用者はそれほどいません。Zoom はもっと踏み込んだ質問に対応するときに使います。顔が見えるので反応がわかりますし、画面共有をすることによって、資料を見せて説明することができます。Zoom の Chat 機能を使って、その場で質問に答えたり、リンクを送ることもできるので、こういった機能は重宝しています。

・ バゼル氏：

プレゼンに画像を紹介しましたが、当館の Chat は文字のみです。「オンラインレファレンス」は対面ではない、オンラインの媒体を使ったレファレンスをすべて指しています。当館では Chat、メール、ZOOM、Face Time などがこの分類に入ります。ZOOM は基本的には映像もオンにできますが、利用者が映像を希望しない場合は映像を OFF にすることもできます。ただ、会話の相手の表情を見ながらお話しするのに適したものですから、接続が悪くなる場合を除いて、映像は ON にしています。また、ZOOM では Screen share (画面共有) が簡単にできますので、お互いに Screen の共有をする場合も多く、とても便利です。文字だけのライブチャットは、私のような英語がネイティブではない者にとっては、難しい時もあります。相手が伝えたいと思うことがよく分からなかったり、その逆で、私が伝えたいことを素早くタイプ打ちするが難しい時もあります。ただ、チャットは 10 分以下の基本的な質問=basic and ready reference questions としていますので、込み入ったことには使いません。チャットではリンクをお知らせしたりもできますので、OPAC のリンクを張ったりした方が良い場合などは、電話よりも重宝します。

・ ファビアノ氏：

チャットレファレンスはシンプルな質問に対応するのに使われています。それが文字のみになっています。バゼル様がおっしゃったように、Zoom を使いますと、お互いにスクリーンの共有ができて、質問されることと質問に答えることによって、効果的です。チャット機能を使用し、リンクなども共有したりすることもできます。

14. レファレンス内容の記録はどのようにされていますか？録画・録音（zoom ならレコーディング、チャットなら保存、電話なら録音など）はされていますか？

- ・ 野口氏：
通常のレファレンスサービスでは、メールは残りますが、Zoomなどの録画・録音はしません。ただ、どの図書館でもそうですが、すべてのレファレンスは図書館全体のシステム(プリンストンではLibApps)に記録するように決められています。これは、統計を取るためですが、自分でも簡単な記録を残し、後からフォローアップできるようにしています。
- ・ バゼル氏：
利用者の承諾がない録音・録画はありません。ZOOM, メール、電話でのレファレンスは、質問に答えた人が共有のレファレンス統計・記録ソフトに概要(当館の研究者からか、院生か、学部生か、一般か、Ready ref, basic ref, directionary ref か等)を記入します。当館ではGimletというソフトを使っています。ただ、チャットのみ記録が残りますが、質問者の情報は残らず、内容のみ後日の統計や分析用に活用しています。
- ・ ファビアノ氏：
レファレンスサービスに関連するセッションは一切録画されません。ただし、レファレンスサービスを提供する際に、受け取った質問をレファレンス統計のフォームに注記という形で参考のために記入したりします。

15. コロナが蔓延してから北米でよく読まれるようになったジャンルや特定の本などはありますか？

- ・ 野口氏：
正確な数字はわかりませんが、やはりコロナや感染予防関係の文献のリクエストが多くなったと感じます。日本で発表された文献についての調査依頼や、書籍の購入依頼がありました。学生もデータを使っていろいろなリサーチをしています。
- ・ バゼル氏：申し訳ありませんが、その記録は把握しておりません。ただ、日本の疫病に関する歴史的資料の入手依頼がありました。
- ・ ファビアノ氏：北米と言えませんが、私の同僚が“Epidemics in history, literature and art”というLibguideを作成しました。よろしければご覧ください。
<https://guides.library.utoronto.ca/epidemics>

以上