



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

有馬, 良一

(Citation)

大学の図書館, 41(9):144-146

(Issue Date)

2022-09-25

(Resource Type)

article

(Version)

Version of Record

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/0100488504>



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

有馬 良一

2020年4月7日、兵庫県に緊急事態宣言が発出されたことを受け、神戸大学附属図書館（以下、当館）も同月9日より全館が閉館することとなった。閉館中に当館で提供できるサービスを検討した結果、同年5月25日より、チャットレファレンスサービスを導入することとなり、これを図書館Webサイト上で提供してきた¹⁾。

現在までに本サービスを利用したレファレンス件数は、初年度に146件、2021年度に208件、そして2022年度は6月末時点で58件となっており、図書館への質問の入口として一定以上の効果を上げているといえる。

以下、本稿では、当該サービスについて、その導入の経緯、運用の方式、今後の課題について述べる。

1. 導入の経緯

本サービス導入の意見は、当館のワーキンググループ（以下、WG）のひとつである、アウトリーチWGの議論のなかで5月上旬に出されたものである。当該WGは、2016年度より、ビジネスチャットツール「Slack」を主要な連絡手段として活動していた²⁾。このため、在宅勤務推奨期間中も平時と変わらず、閉館中に提供できるサービスなどについてのディスカッションができていた。そういった議論のなかで、メンバーのひとり（当時の課長）から「何らかの手段でオンラインレファレンスを実施してはどうか。」との意見があり、それに対してシステムの動向に詳しい職員から「『Slack』と連携できる『Smallchat』を使ってみたい。」と具体的な反応があったことが、本サービスを導入する直接のきっかけとなった。

その後の調査・検討の結果、(1) 有料コースでも安価なこと (2) 従来から頻繁に利用していた「Slack」と連携して利用できること (3) script要素をHTML中に貼り付けるだけで実装できるなど管理が平易なことなどの理由から、最初に名前の挙がった「Smallchat」を試験的に導入することに決定した。

「Smallchat」には三つのプランが用意されているが³⁾、試行導入時には、無料の「Personal」プランを使用した。当該プランは無料で利用できるものの、1万PV（ページビュー）/月しか表示できないという条件がある。そのため、当初は「お問合せ先」および「レファレンス（参考調査）」という限られたページにのみ当該機能を表示していた。このように限定的な公開ではあったが、公開当日から早速レファレンス質問が届くなど、1か月の間に20件前後の利用があった。そのため、7月には当該サービスの正式導入が決定し、10月から有料の「Growth」プランに切り替えるとともに、PVの上限がなくなったことから、図書館Webサイトの全ページにチャットの機能を実装することとなった。

2. チャットレファレンスサービスの運用方式

前述のように、チャットレファレンスの導入まではアウトリーチWGで行ったが、運用については、同WGに加えて、リテラシー教育を担当している情報リテラシー教育支援WG、及び有志のメンバーで行っている。2022年7月現在、チャットレファレンスのチャンネルに参加しているメンバーは、全部で22名であり、これは当館の正規職員の半分以上にあたる人数である。

導入当初は担当時間等を定める案も出たが、現状は内容/時間とも担当を決めることなく、最初にチャットに気付いたメンバーが対応するという方針を取っている。ただし、質問内容と回答内容はリアルタイムではかの

メンバーからも閲覧可能なため、最初にチャットに返答を行ったメンバーが必ずしも最後まで対応するのではなく、場合によってはほかのメンバーに振ったり、チャンネルで相談しつつ回答を行ったりと、メンバー内で協力してサービスを提供している。またリアルタイムでやり取りを参照できることから、回答内容に不足があったり、不正確な点があったりした場合には、即時にその他のメンバーがフォローや追記を行うこともある。

「Smallchat」や「Slack」は完全に外部のサービスであり、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、個人情報の入力をとまなう問い合わせについては、別途Webサイトに設置している「お問合せフォーム」を案内するようにしている。加えて、回答までに時間を要するレファレンスや、回答が長文になるなど、チャットでのやり取りに不適当と考えられるレファレンス質問に関しても、別途「お問合せフォーム」から問い合わせをいただくよう案内している。このようにチャットレファレンスを導入はしたものの、チャットという手段に拘泥することなく、問い合わせの内容によってツールや手段を使い分けるよう意識した運用を行っている。

チャットレファレンスの記録については、「Slack」の仕様上、会話ログを抽出することが難しいため、別途スプレッドシートを利用して、質問のあった日付／回答者／質問内容／回答内容／質問の分類などを管理している。これによって、類似の質問があった場合に過去の回答を参照して回答したり、統一的な見解から回答したりすることが容易になっている。また、当館のWebサイトには「よくある質問」としてFAQを掲載しているが、このFAQを作成する際にも、体感だけでなく、実際にどの程度類似の質問があったかを計量的に確認でき有用なものとなっている。

さらに、細かいことではあるが、休日や定

時外の時間帯については、「Smallchat」にチャットの表示／非表示を切り替える機能が実装されているため、おおまかには当該機能を利用してチャット画面を表示しないようにしている。また、「Smallchat」はHTML上にscript要素を埋め込むだけで表示できるため、「Smallchat」の機能では実装できない年末年始やお盆、GWなどはPHPで当該script要素を特定の期間非表示にするコードを書くことによって、チャット画面を表示しないよう設定している。ただし、その他の祝日については、複雑な処理が必要になるため、現時点では実装していない。

当館のWebサイトは日本語版と英語版を用意しているが、「Smallchat」は簡易なサービスのため、表示言語をページによって切り替えることができない。また、「Growth」プランでは、ひとつのワークスペースに複数の「Smallchat」を導入することはできない。そのため、現在は暫定的に、日本語のチャットレファレンスはレファレンス用のワークスペースで行い、英語版のレファレンス対応については、当初導入時のテスト用に作成したアウトリーチWGのワークスペース上で行っている。英語ページは日本語ページに比べてPV数・チャットでの問合せ数ともに少ないため、現在のところ無料プランかつアウトリーチWGのみで対応できているが、今後の状況の変化如何によっては対応を考える必要がある。

3. 今後の課題について

上述のように、当館におけるチャットレファレンスサービスの試みは概ね順調に実施されているといえる。ただし現時点での課題も、数は少ないものはないとは言えない。

そのうちのひとつは、回答者に偏りが生まれることである。前述したように、当館では当番制や担当制ではなく、先に気付いたメンバーが対応することになっている。そのた

め、「Slack」を常に立ち上げているメンバーや、回答に慣れているメンバーが必然的に多くの質問に対応することになってしまう。2021年度の例を挙げると、対応数上位の3名が主に回答を担当した割合が全体の7割近く(68.3%)を占めている。この問題に関しては、やはり2021年度にメンバー内でアンケート調査が行われたが、その際回答を行わない理由としては、「回答に気付いたときにはすでにほかのメンバーが回答している」、「回答内容を調査・検討中にほかのメンバーが回答している」が同率1位、「回答内容に自信がない」、「質問内容が自分の担当ではない」が同率2位であった。この点については、メンバー内でも対応策が出されたが、いまだ運用上の課題となっている。

またその他の課題として、質問に回答を行っても、回答が質問者に届いているか分からないという点が挙げられる。これについては、キャッシュやCookieを利用するWebチャットの性質上、またチャットbotではなく人力で回答をしており、回答までに若干のロスタイムが発生することから仕方ないことではあるが、回答が届かないと質問者の不信感にもつながるため対応は考える必要がある。しかし、「Smallchat」には最初の投稿に対し、自動でメッセージを返信する機能がなく、また一度GAS(Google Apps Script)でSlack botを作成して自動応答機能を実装してみたが、「Smallchat」にこの応答は(当然)反映されなかった。そのため、現在ではなるべく早く質問に反応してファーストメッセージを返す、という解決方法を行っている。しかしこれでは根本的な解決になっていないため、ほかのチャットサービスを利用する、という可能性も含めて検討を進めているところである。

以上が当館におけるチャットレファレンスサービスの概要となる。課題はあるものの、

現在のところ概ね成功しているサービスといえよう。

人力で行うレファレンスサービスは、botによるサービスに比べてより詳細かつ柔軟な対応ができる点でメリットがあると考えられるが、その分、対応する側にはそれなりの労力が必要となる。以前、オンラインレファレンスを一度導入していたが、中止した図書館の担当者から、オンラインレファレンスは人気があったが、労力がかかるため中止したという話を聞いたことがある⁴⁾。そのため個人的には、メンバー変更の際などモチベーションに変化があったときの持続性に、やや不安があるのも事実である。しかし何らかの省力化を考えつつも可能な限り当該サービスは継続的に実施していきたい。

もしおすすめのツールや、運用方法などあればご教示いただけるとありがたい。

注

- 1) 「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・ポータル』<<https://current.ndl.go.jp/node/41018>>参照のこと。
- 2) Webサイトは<<https://slack.com/intl/ja-jp/>>
- 3) 「Smallchat」のWebサイトは<<https://small.chat/>>。なお、料金プランについては<<https://small.chat/pricing>>に記載がある。
- 4) 拙稿「シンガポールの高等教育機関附設図書館における学修支援活動」『大学図書館研究』114巻<<https://doi.org/10.20722/jcul.2056>>を参照されたい。このなかで、簡単にはあるが、各校のレファレンスサービスについて、チャットも含め言及した。

(ありま・りょういち/神戸大学附属図書館)