

図書館員と利用者間のノンバーバル・コミュニケーション
—レファレンス・サービスの未開拓領域—

Nonverbal Communication between Librarians and Users
—Undeveloped Areas in Reference Services—

小澤 三恵子
Mieko Ozawa

Résumé

Compared with verbal communication, nonverbal communication is more reliable in terms of verifying users' mentality. It is because of relative difficulty in controlling one's behavior than verbal expression. Therefore, nonverbal communication is most important in conducting reference interview.

In this paper, I would like to present what I have examined and analyzed through careful observation of the users' nonverbal behavior (recorded by VIDEO camera) and enquête made among reference librarians of some one hundred thirty librarians of universities and colleges, as to their consciousness toward nonverbal communication.

Following are main findings in brief:

- (1) It is very effective and fruitful for improvement of reference interview to carefully observe the users' nonverbal behavior and appreciate what they require.
- (2) While reference librarians are rather conscious of users' nonverbal behavior, they are not so much conscious of their own nonverbal behavior.
- (3) In order to apply nonverbal communication effectively to reference interview, it is indispensable to train librarians themselves.

- I. ノンバーバル・コミュニケーション
 - A. ノンバーバル・コミュニケーションの概念
 - B. ノンバーバル・コミュニケーションの諸領域
 - C. レファレンス・インタビューにおけるノンバーバル・コミュニケーションに関する既存研究例
- II. レファレンス・デスクに近づいてくる利用者のノンバーバル・コミュニケーション

小澤三恵子：慶應義塾大学三田情報センター，東京都港区三田 2-15-45
Mieko Ozawa: Mita Information Center, Keio University, 2-15-45, Mita, Minato-ku, Tokyo.
1989年2月15日受付

図書館員と利用者のノンバーバル・コミュニケーション

- A. 調査目的
- B. 調査方法
- C. 結果と考察 (1) —視線の方向—
- D. 結果と考察 (2) —ジェスチャー—
- E. 結果と考察 (3) —距離・角度—
- F. まとめ

III. レファレンス・インタビューに影響を及ぼすノンバーバル・コミュニケーション

- A. 調査目的
- B. 調査方法
- C. 結果と考察 (1) —会話の交替の時機—
- D. 結果と考察 (2) —利用者の要求—
- E. 結果と考察 (3) —利用者の理解度—
- F. まとめ

IV. 図書館員の意識

- A. 調査目的
- B. 調査方法
- C. 結果と考察
- D. まとめ

V. おわりに

I. ノンバーバル・コミュニケーション

A. ノンバーバル・コミュニケーションの概念¹⁾

ノンバーバル・コミュニケーション (Non Verbal Communication) とは、非言語的コミュニケーションともいわれ、言語によらない交信方法のことである。コミュニケーションとは、有機体とその内部で生起している状態を、種々の記号によって符号化して伝え、それを他の有機体が認知していく過程である。符号化の記号の種類を大別すれば、言語による言語的コミュニケーションと言語以外の記号による非言語的コミュニケーションになる。ノンバーバル・コミュニケーションは、姿勢・表情などが記号となる時はボディ・コミュニケーションやボディ・ランゲージと呼ばれる。言語的コミュニケーションにおける言語記号の表現形態は非言語的性質を有するという立場に立てば、言葉に付随する声の調子や文字の形などを準言語 (paralanguage) と呼び、広義にはノンバーバル・コミュニケーションの記号と考える。

“今から30年程前に、伝統的に言葉を重要視するアメリカ文化が、意志伝達のプロセスに重要な意味を持ちな

がら無視されていたノンバーバル・コミュニケーションの役割にまず気付いた”²⁾。それ以来、学者達は、しばしば、つかみどころのないノンバーバル・コミュニケーションの正体を暴く研究をしてきた。そして近年では、非常に多くの研究が行われるようになり、心理学者、言語学者、社会学者などの理論的関心を呼ぶようになった。最近では、その実際の応用の面が次第に進歩してきており、例えば、服装やヘアスタイル、化粧品や宝石の使い方、話し方、聴き方、座り方、歩き方のスタイル、体型 (肥満タイプ、細身のタイプ、筋肉質タイプ)、近接距離をとるときに重要になる体臭や体温、タッチング (接触)、言葉と身体の動きの一致やジェスチャーによる言葉の強調、意志伝達のメディアの選択、身の周りの環境的な小道具 (装飾、家の様式、調度品)、教育方法、犯罪、カウンセリング、乳幼児の発達など、各方面から広く注目され活用されるようになってきている。

言葉と異なり、人間の行為や行動は感情から切り離せないという点で、ノンバーバル・コミュニケーションの役割は特に重要である。なぜならば、人は意識するしないに関係なく、ノンバーバルの情報で物事を判断してし

まうからである。毎日の生活や友達つきあい、仕事の上での人間関係などがうまくいっているかどうかなどは、言葉よりもノンバーバルで判断することが多い。その時の気分や表情、姿勢、動作、ジェスチャーなどは言葉以上の意味を持つことがある。発せられた言葉と、ノンバーバルが一致しない場合、人は往々にして言葉を信用しない。むしろ行動を判断の基準とするのである。

B. ノンバーバル・コミュニケーションの諸領域⁹⁾

ノンバーバル行動は随分多く、しかもその形式も多種類であるため、かつてはそれを十数領域に分けるなど細分されていたが、近年は、次のような7つの領域にまとめられてきている。Knapp⁴⁾によると、①動作行動(kinesics)、②接触行動(touching behavior)、③身体的特徴(physical characteristics)、④準言語(paralanguage)、⑤人工品(artifacts)、⑥近接学(proxemics)、⑦環境要因(environmental factor)に分けられる。

1. 動作行動

a. 顔の表情

Ekman と Friesen⁵⁾によると、表情が伝達するカテゴリーの内容は、①幸福感、②驚き、③恐れ、④怒り、⑤悲しみ、⑥嫌悪感、⑦侮蔑感、⑧興味、⑨当惑、⑩失意、である。

b. 目の動き

個人的コミュニケーションにおける相互凝視の機能、社会的状況における瞳孔の収縮・拡大反応、視線のタイプとその意義などについて研究されている。近年、視線についての研究は、個人空間(personal space)との関係から比較的多く検討されてきた。これは、自己表出の操作形態を視線という行動レベルから接近しようとする試みである。

c. ジェスチャー

Ekman⁶⁾は、ジェスチャーを形成する手の動きを①表象、②イラストレーター、③アダプターに分類した。まず表象は、いはゆるサインの類で、「はい」というときに頭をたてに振る、などである。次にイラストレーターは話の中で、一定の語句を強調したり説明するのに使う手振りなどである。最後にアダプターは、状況に適應する行為として無意識に生じる動きである。現在のところ、ジェスチャーは事物の指示、情動の表出、コミュニケーションの規制(メタコミュニケーション)といった働きをすると考えられている。

d. 姿勢

立つ、座る、寄り掛かるなど身体全体の動作やその方向性をいう。一般に、姿勢のみを対象としてではなく、顔の表情や身振りなどとの関係で、姿勢の果たす役割や機能について研究されている。

- 1) 情動との関係: 情動的に覚醒している時は、一般に動作が過多になり、鬱状態の時は、顔と手の動きは少なくなるが逆に足の動きが多くなる。
- 2) 態度との関係: 会話中に手を腰に当てて肘をはる姿勢は嫌いな相手との間により頻繁におこること、又女性は嫌いな相手に対しては横向きになったり横にもたれたりする傾向が強い。
- 3) 地位との関係: 立っている場合には上位、下位にかかわらず対面的であるが、腰に手をあて肘をはる姿勢は下位者に対してとられやすい。足を伸ばす、横にもたれるなどの腕や足の弛緩姿勢は下位の相手と対面しているときの方があらわれやすい。

2. 接触行動

人は、触れる・撫でる・たたくなど身体のいろいろな部分を触れ合わせることによって何かを伝達するが、その意味と機能についてのまとまった研究は意外と少ない。この分野はまだ始まったばかりといえる。

3. 身体的特徴

人間の体形・体格および容貌は、ある意味からいえば遺伝的、生得的素質がその特徴を形成したものであり、意図的な情報伝達ではない。しかし、頭髪や肌の色などは、その人の統制下にあるといえる。その意味で身体的特徴も情報伝達の一つである。

4. 準言語

話し方、声の質(高さ・リズム・テンポ)、声量、溜め息、うめきなどの音声、言い間違い、文のつながりを越えた沈黙や休止など、話し手はこれらを組み合わせてさまざまな感情を表出する。

5. 人工品

香水や口紅などの化粧品、眼鏡、衣類など人間が身につけている品が、どのような情報を伝達するか、について研究されている。

6. 近接学

近接学とは、個人の空間の知覚および使用の仕方を研究する領域である。人間は空間を一定に配分しそれによって一定の情報を伝達する。例えば、他人の近接を許可することは、会話などのかかわりを開始する意志のあることを示す。逆に、他人との距離をおくことは、かかわ

りの意志のないことを意味している。人間が最も明白に意識する空間は、他人とのかかわりの中でとる距離である。人は視覚、聴覚、嗅覚、筋覚、触覚などの感覚刺激を通してこの距離を自覚する。例えば、相手の体温、息の音、匂い、身体の接触などを感じるならば、非常に近い距離にいることがわかる。

Edward T. Hall⁷⁾ は個人間行動には4つの距離帯があることを指摘した。人間はパーソナリティの延長として、自分のまわりに次のような距離帯をもっている。

a. 親密空間

この状況においては、お互いの顔と身体は数インチしか離れていない。この場合、われわれは周囲の空間領域が自分達のものであると心理的に感じており、そこに親密でない人が侵入するとその人に対して脅威を感じる。

b. 個人空間

個人的つきあいをしている友人どうしが取る距離で、お互いに相手から1フィート位のところまで近づくことが許される。これは会話の時に使われる空間である。

c. 公的空間

この状況では、人々はお互いに近づいていない。しかし、何らかの形でお互いの存在を社会的に認識している。近接学においては、このテーマ以外にも、他人に対してとる身体の向き、座席の位置、なわばりなどの研究に成果がみられる。

7. 環境要因

家具、照明、色、温度、音、建築様式などが、その環境下におかれた人間の行動に及ぼす影響について研究されている。

C. レファレンス・インタビューにおけるノンバーバル・コミュニケーションに関する既存研究例

人と人との間には、言語によらないコミュニケーションが存在し、時には、意志や感情、その時の心的状態を伝え合う媒体として言語以上の重みをもつことがあるのは、誰もが認めることである。レファレンス・インタビューにおいてもノンバーバル・コミュニケーションの重要性が意識され始めている。しかし、それはあくまで海面下を流れる深層流のように意識されているだけで、ノンバーバル・コミュニケーションを体系化し、方法として海面上に浮かび上がらせ、レファレンス・インタビューに積極的に役立てようという試みは意外にも少ない。それは何故であろうか。

ノンバーバル・コミュニケーションを記録に留めにく

いということも一因であろう。言語と異なり、非言語的な表出は、瞬時にあらわれ、瞬時に消えてしまうことが多い。体系化しようにも、資料を収集することからして困難であった。しかし、近年、ビデオ機器に代表される視聴覚機器の発達により、映像的資料が比較的容易に得られることとなり、それと同時に、行動観察法や、非言語的表出を言語化する用語や記号などの記録法についても研究が進んできた。ここ数年のノンバーバル・コミュニケーション研究には著しいものがある。

本節では、ノンバーバル・コミュニケーションのレファレンス・インタビューに関する既存研究例を挙げる。

1. 動作学的研究

レファレンス・インタビューにおける動作行動は、主に、姿勢、ジェスチャー、うなずきについて研究されている。

Edward Kazlauskas⁸⁾ は、立っている図書館員と座っている図書館員のどちらに、利用者が多く近づくか、という実験を行った。その結果、ほとんどの利用者は立っている図書館員を選んだ。立っているということは、いつでも利用者を受け入れる準備ができていて、ということの意味している。又、利用者を受け入れる準備として、もう一つ、意識していなくてはならないのは、“自分の仕事よりも利用者の方が大切だということを示すうなずきや微笑み、他の利用者がいるときは、あなたの存在にちゃんと気付いていますよ、ということを示すうなずき”⁹⁾である。

Roger Fenton は、“図書館員と利用者の姿勢は、インタビューがうまくいっているかどうかを示す”⁹⁾と述べている。図書館員は、利用者の姿勢（足を組む、片足に体重をかける、など）に気を付け、もし利用者が明らかに快くないようならば、声の調子をかえたり、確認の合図を送ったりしてみるとよい。特に、“うなずきは、利用者へ続行の気持ちを促進させる”¹⁰⁾。

2. 近接学的研究

レファレンス・インタビューにおける近接学的研究は、主に、図書館員の占域的行動、物的設備の影響について行われている。

Roger Horn は、利用者が図書館員に質問しない理由の一つとして、組織的問題を挙げている。

図書館員がカウンターに閉じこもらずに利用者と接するようにすべきだ。そのためには、レファレンス・カウンターを入り口付近に備え付けるなど考えるべ

きである¹¹⁾。

Linda Morgan は、レファレンス・サービスにおける家具の重要性を述べている。

利用者はレファレンス・デスクの図書館員よりもレファレンス・カウンターの図書館員を選ぶ。これは、カウンターの方が堅苦しくなく、きちんと目を合わせることができるからである。しかし、多くの図書館はサービスをレファレンス・デスクで行っている。よりよいレファレンス・サービスを行うためには、この利用者の選択をすることが大切である¹²⁾。

Stuart Glogoff は、“図書館員がレファレンス・カウンターに本を積み上げるのは、私の縄張りに入らないで、とっているようなものだ”¹⁰⁾、と述べている。

以上がこれまでに行われた研究の一部である。ノンバーバル・コミュニケーションのレファレンス・インタビューにおける重要性が意識されてきているとはいっても、概念的なことを述べたものや、接遇的なものに終わってしまっているものが多く、体系的な研究はほとんど行われていないのが現状である。

普段の人間関係にも増して、レファレンス・インタビューにおいては、相手の心の奥底を「読む」ことが重要な意味を持っている。なぜなら、短い限られた時間の中で、利用者の要求内容をすばやくかつ正しく理解し、レファレンス・ライブラリアンが与える回答に利用者が満足しているかどうかを判断しなければならないからである。そのためには、言語だけでは不十分である。ノンバーバル・コミュニケーションをレファレンス・インタビューに是非取り入れるべきなのだ。

又、ノンバーバル的なレファレンス技術は、経験により無意識に身についてくるものであるとはいっても、それを意識化し体系化しないと、レファレンス・インタビューに効果的に適用することはできない。

そのために、以下の3つの調査を行った。

- 1) 質問のある利用者がレファレンス・デスクに近づく際に表出するノンバーバル行動について。
- 2) レファレンス・インタビュー中に、利用者が表出するノンバーバル行動について。
- 3) 図書館員はレファレンス・インタビューにおけるノンバーバル・コミュニケーションを、どの位意識しているか。

なお、ノンバーバル・コミュニケーションの研究は、圧倒的にアメリカで行われているものが多い。レファレンス・インタビューに限定してしまうと、日本では無に等しい。そのため、II章以下の調査の中にも、アメリカで行われた研究結果をもとにしたものもある。

しかし、異なる文化に属する人々は、違う言語をしゃべるだけでなく、ノンバーバル・コミュニケーションも違ってくる。例えば、“挨拶の仕方でも、日本ではアメリカよりも規則が定式化しており、丁寧な振る舞いに関する独特の行動ルールを持っている。又、かしこまった場面では、くだけた場面より、ジェスチャーの制限を受けることが多いのは両文化に共通してみられるが、一般に日本文化の方がジェスチャーの制限が強い”³⁾。

このように、ノンバーバル・コミュニケーションに違いがあるにもかかわらず、アメリカの研究結果を調査に取り入れたため、それが調査結果に多かれ少なかれ影響を及ぼすであろうことを考慮に入れなければならない。

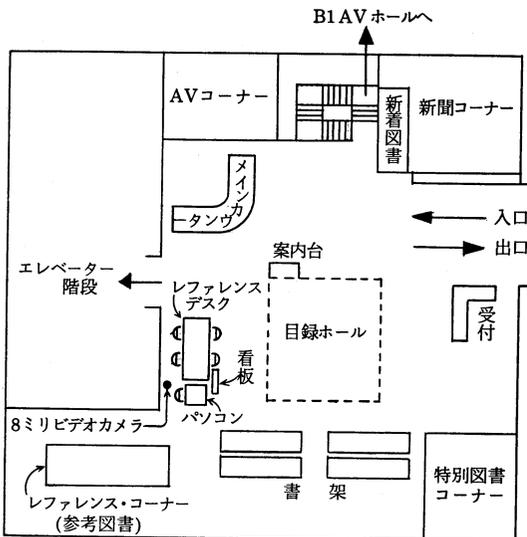
II. レファレンス・デスクに近づいてくる利用者のノンバーバル・コミュニケーション

A. 調査目的

利用者は、レファレンス・デスクにいるレファレンス・ライブラリアンに声をかける前に、どこかで、必ず何らかのノンバーバル信号を発している。もし、レファレンス・ライブラリアンが、その信号に気付かずに、頭を下げて黙々と自分の仕事をしていたらどうなるだろうか。かなり積極的であるか、あるいは要求が強い利用者でない限り、おそらく開いた本を抱えてウロウロし、あげくの果てには帰ってしまうか、遠くでレファレンス・ライブラリアンの仕事が終わるのをじっと待つことになるだろう。又、仮にレファレンス・ライブラリアンが仕事をしていなくても、なかなか、すぐには声をかけてこないようだ。そのような時に、レファレンス・ライブラリアンが、利用者のノンバーバル信号に気づき、うなずいたりすれば、利用者はずっと近づきやすくなるはずである。

この調査では、レファレンス・カウンターに近づいてくる利用者を観察し、どのようなノンバーバル信号を発しているのか、又、それには何らかのパターンがあるかどうかを明らかにすることを目的とする。又それと同時に、利用者のノンバーバル信号に気付いた時、レファレンス・ライブラリアンはどのような行動をとったらいのか、についても考察する。

図書館員と利用者のノンバーバル・コミュニケーション



第1図 慶應義塾大学日吉情報センターの1階メインフロアの配置

B. 調査方法

1. 場所

慶應義塾大学日吉情報センターのレファレンス・デスク(第1図参照)。1階入口からエレベーターへの動線上にレファレンス・デスクはあり、比較的目につきやすい。観察者は、利用者の気にならないように、レファレンス・デスクの横の検索用パソコンに向かい、観察した。

2. 期間

1988年7月25日～8月9日の約2週間(12時～17時)この期間中は通信生のスクーリング期間なので年令層は広い。(一般学生は夏休みに入っていたので少なかったが全くないわけではない)

3. 記録方法

検索用パソコンの約1メートル後ろに8ミリビデオカメラを設置し(第1図参照)録画する。しかし、ビデオカメラは三脚で固定してあるので限られた範囲しか録画できず、利用者が遠くから発しているノンバーバル信号(例えば、遠くからチラチラ見る、など)はビデオにはおさめられない。そのため、ほとんどは検索用パソコンの位置から直接観察し、あらかじめ用意していた観察シートに記入した。

4. 観察項目

調査の1週間前から検索用パソコンの位置から近づいてくる利用者を観察し、実際にどのようなノンバーバル

信号が発せられているのかを記録し、観察項目を決めた。

a. 視線の方向: 近づいてくる利用者がどこをみてやってくるかを観察する。

- ・図書館員目(アイコンタクト)

アイコンタクトの種類も記録する。

例) じっと見る, チラチラ見る。

- ・図書館員の身体

例) 洋服を見ながら近づいてくる。

- ・レファレンス・デスク

机の上に置いてあるものも含む。

例) 積み重ねられている本をみながら来る。

- ・自分の持ち物

自分の身体も含む。

例) ノートを見ながら来る, 手のひらを見ながら来る。

- ・上:下:左:右:前:後

b. ジェスチャー: 何かジェスチャーをしながら近づいてくるか、又それはどのようなジェスチャーかを観察する。

- ・頭: 頭をかしげる, など。

- ・腕: 腕を組む, など。

- ・手: 手で頭を掻く, など。

- ・足: 足踏みする, など。

- ・その他

c. 距離: 利用者はレファレンス・デスクとの距離をどのように調節しながら近づくかを観察する。

- ・直進型: 一度も立ち止まらずに直進してくる。

- ・ウロウロ型: 立ち止まらないがウロウロしている。

- ・立ち止まり型: 立ち止まってレファレンス・デスクの様子をうかがっている。

(注) 立ち止まり型はどこで立ち止まったかも記録する。2, 3ヶ所で立ち止まった時は、どちらも記録する。又、直進型を除いては、結局レファレンス・デスクに来なかった人も記録する。

【立ち止まる場所】(第1図参照)

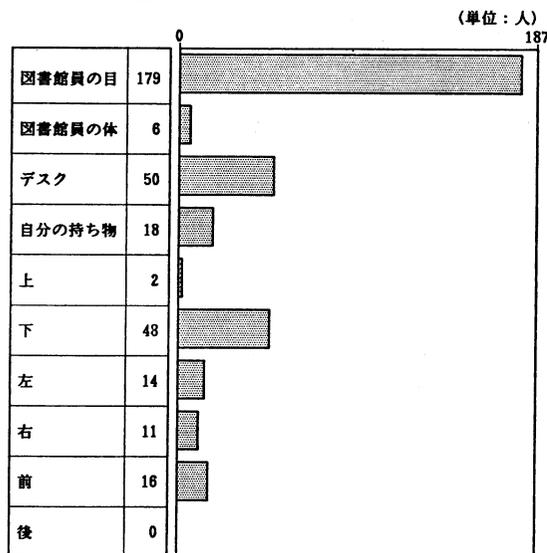
- ・案内台: 案内台の下に、慶應義塾大学雑誌リスト(PICC)が置いてある。案内台では、館内マップ・目録の使い方・ヘボン式ローマ字表・日本十進分類表・主網表を見ることができる。

- ・目録: 目録棚の高さは女性(身長155cm位)でも、背伸びをすればレファレンス・デスクの様子がうかがえる位である。(実際、目録の向こうから様子を

- うかがっている利用者がいた)
 - ・書架：レファレンス・デスクから向かって右にある書架のことである。百科辞典・年鑑・学習用語学辞書・地図などがある。背の低い書架で、上に『PICC』が置いてある。
 - ・レファレンス・デスク付近：レファレンス・デスクから、約半径2メートル以内。
 - ・その他
- d. 角度：利用者はどのような角度からレファレンス・デスクに近づくかを観察する。
- ・真正面
 - ・横：レファレンス・ライブラリアンが頭を90度動かさなければならない場合。
 - ・斜め前：レファレンス・ライブラリアンが目だけを動かせばよい場合。
 - ・後ろ：声をかけられなければ気付かない場合。

C. 結果と考察 (1) 一視線の方向一

187人観察した。1つの方向だけを見つめてやってくる利用者は少なく、ほとんどの人はいろいろな方向を見ながら来る。例えば、図書館員の目をまず見て、自分のノートを見て、そして下を見る、などである。第2図を見てわかるように、一番多いのは図書館員の目、すなわちアイコンタクトで187人中179人(95.7%)、次にレファレンス・デスクで50人(26.7%)、次に下で48人(25.7%)、となっている。



第2図 利用者の視線の方向

この結果から考えると、視線は、これから質問しようとしているレファレンス・ライブラリアン、つまり興味の対象に向けられている。レファレンス・デスクについても同じことがいえる。ただし、下を見るのは、興味があるから見るのではなく、レファレンス・ライブラリアンと目があって咄嗟に下を向いてしまった、ということである。ゆえに、ここでの「見る」という行為は、興味の対象の状態を判読しようとする心理的積極行為である。

ほとんどの利用者が一度はアイコンタクトをしたのに対して、アイコンタクトを一度もとらずにやってきた8人について考えてみる。それは、質問の源となっている本、あるいはノートを開き、一心に本・ノートを見つめてやってくる人、又、あたりをキョロキョロ見ながらレファレンス・デスクに到達し、図書館員の顔も見ずに勝手に話した人、又、私はレファレンス・デスクに何も用などないわ、という顔をして通り過ぎておきながら、いきなり振り返って話し出す人、又、図書館員の存在を全く無視して、レファレンス・デスクの後ろのレファレンス・コレクションを指さし、「あれが欲しい」といって腰を落ち着けてしまう人などであった。

ここでの「目を見ない」ということの意味は次のようなことが考えられる。

- ・レファレンス・ライブラリアンよりも、今抱えている問題に興味注がれている。
- ・レファレンス・デスクに用があったわけではないが、ついだから聞いてみたので、レファレンス・ライブラリアンの目を見る暇もなかった。(例：メインカウンターに用があったようだが、レファレンス・デスクに図書館員がいるのに気付いて、咄嗟に聞いてきた人。この場合も、もともとの興味の対象はメインカウンターであった)

この他にも、いろいろな意味があるかもしれないが、レファレンス・ライブラリアンの目を見ないのは、決してレファレンス・ライブラリアンの目を避けているのではないようだ。単に他に興味がいっているのである。

これまでの結果で、レファレンス・デスクに近づいてくる利用者は、ほとんどがレファレンス・ライブラリアンの目を見ることがわかっている。では、レファレンス・ライブラリアンの目を見る利用者は、皆レファレンス質問のある利用者だろうか。決してそうではないようだ。最終的にレファレンス・デスクに来た利用者だけしか記録できなかったため、正確な人数はわからないが、観察していた限りでは、レファレンス・ライブラリアン

図書館員と利用者のノンバーバル・コミュニケーション

の目を見たからといって、必ずしもレファレンス・デスクに来るとはいえない。関係のない利用者がレファレンス・ライブラリアンの目を見ることはかなりある。

では、両者を見分けるにはどうしたらよいただろうか。まず、アイコンタクトの種類を考えてみる。大きく分けると、①レファレンス・ライブラリアンと目があってもそらさない凝視(122人)、②チラチラ見る(57人)の2つがある。

質問のある利用者で凝視するタイプは、レファレンス・ライブラリアンと目が合うと、すぐにやって来る。この時の凝視の意味は、「情報伝達の回路が開いていることを合図しているのである」⁴⁾。これは、レストランで注文する時、ウェイターと目が合うのを求めているのと同じことである。

これに対し、質問がない利用者で凝視するタイプは、目が合ってもレファレンス・デスクにこないで区別できる。

次に、質問のある利用者でチラチラ見るタイプは、はじめてレファレンス・ライブラリアンと目が合ってから、何度かアイコンタクトをとり、しばらくしてからくる。これは、おそらく、まだレファレンス・デスクに行く準備が整っていないのだろう。この際アイコンタクトは、決して意図的な合図ではなく、レファレンス・ライブラリアンの状態を偵察しているのである。

質問のない利用者でチラチラ見るタイプは、そう何度も見ないので、区別できる。

このように、質問のある利用者となし利用者を区別すればよい。では、質問のある利用者だと気付いた時、レファレンス・ライブラリアンはどうすればよいただろうか。まず、凝視する利用者は、意識的に自分の存在を気付かせようとしているのだから、積極的に声をかけるなり、合図するなりしてよい。次に、チラチラ見る利用者は、まだ準備(心の準備も含む)ができていないのだから、声をかけてはいけぬ。ただ、利用者が近づきにくくなる要因を取り除けばよい。例えば、やっている仕事をやめたり、顔をあげて目を合わせやすいようにしたり、机の上に広がっている本をはじにどかす、などである。

D. 結果と考察(2) —ジェスチャー—

レファレンス・カウンターに近づいてくる時に、ジェスチャーを伴った利用者は、15%だった。一番多かったのは、頭を掻きながらきた利用者で4人、その他は、頭をかしげながら口を尖らせてきた人、腕を後ろに組んで

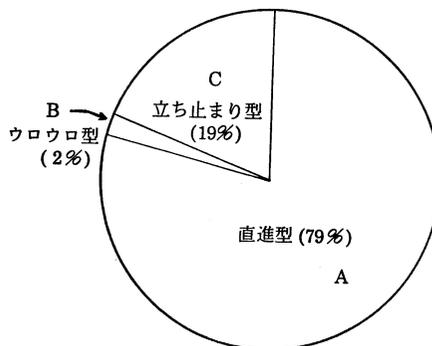
かたい形相できた人、手を口にあてて不安そうな表情できた人、小刻みに頭を振りながらきた人、腕を前に組んで歩きにくそうにきた人、人差し指を立てて「一つ聞いてもいいですか」とでもいっているかのように目をいっぱいに見開いてきた人、本のある場所を指さしながらきた人、人差し指を鼻の下にやりながらキョロキョロしてきた人などである。

15%という値は決して多くない。むしろ、気にしなくてもよい値かもしれない。ジェスチャーには、言語的性質が強いものと、そうでないものがある。前者は、「ちょっとわからないことがある」と訴えているかのように頭をかしげる、とか頭を掻きながらくるなどで、利用者は意識的にしている場合が多い。このように利用者は自分から近づいてくるだろう。後者は、落ち着かない足の動きなどで、無意識にしている場合が多い。レファレンス・ライブラリアンが気を付けたほうがよいのは、むしろ後者である。なぜなら、このような利用者は自分から近づくことができず、不安を秘めていたり、緊張している場合が多いからである。Morrisは、「顔の表情よりも手、手よりも姿勢、姿勢よりも下肢というように、顔から遠ざかれば遠ざかるほどメッセージの信頼度が高い」¹³⁾、といっている。つまり、足の動きなどには不安や緊張が無意識のうちにあらわれてしまうのである。

E. 結果と考察(3) —距離・角度—

1. 距離

直進型79%、立ち止まり型19%、ウロウロ型2%だった(第3図参照)。直進型が多かった理由として、調査期間が通信生のスクーリング期間だったことが考えられる。なぜなら、通信生は短い期間で単位を取らなくてはならず、授業が毎日つまっているため休み時間くらいし



第3図 利用者の近づき方(距離)

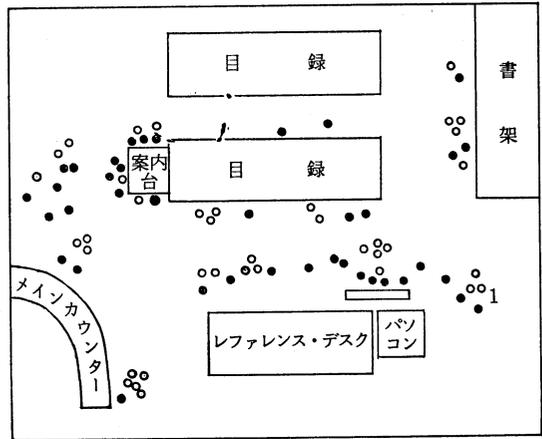
か図書館にこられない。それに加えて、莫大なレポートをだされるので図書館にこないわけにはいかない。しかも図書館に慣れていないので目録の引き方や貸し出し手続きなどもよくわからない人が多い。このように、通信生にはレファレンス・デスクにくる理由が山ほどあり、躊躇しているひまなど少しもないのである。又、もう一つ付け加えなければならないのは、通信生は非常に年齢層が高い。少し年輩の女性などは、まず直進型であった。

ウロウロ型はわずか2%で少なかった。ウロウロしてレファレンス・デスクに来なかった人は、観察した限りではいなかった。ということは、ウロウロしている利用者は100%、レファレンス・デスクに来たことになる。しかし、あまりにウロウロ型のしめる割合が少ないので、レファレンス・ライブラリアンはそれほど気にする必要もないだろう。

次に、立ち止まり型を考えてみる。レファレンス・デスクに来た利用者は19人だった。その19人が立ち止まったのは41地点だった(第4図参照)。ということは、1人当たり平均2.2カ所で立ち止まっている。一番多く立ち止まった場所はレファレンス・デスク付近で79.0%(19人中15人)、次にその他で47.4%、次に案内台で42.1%だった(第5図参照)。その他というのは、レファレンス・デスクから2メートル以上離れた場所である。ただし、メイン・カウンターに貸し出し・返却などのために立ち止まっている人は除いた。(メイン・カウンターに立ち寄ったのでなければ、メイン・カウンター付近に立ち止まった人もその他にいた)

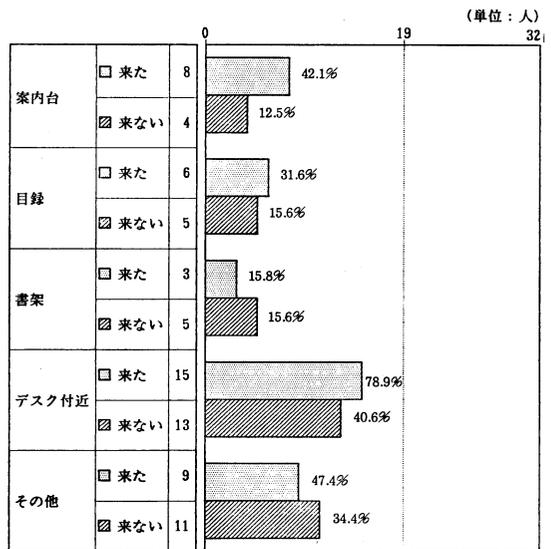
では、これらの地点の立ち止まった利用者は、みんな質問のある利用者だと判断してよいのだろうか。それは、そうではないようだ。では、どのようにして区別したらよいのか。

まず、それらの地点に立ち止まったのに、レファレンス・デスクに来なかった人(32人)について調べてみる。その32人が立ち止まったのは38地点だった(第4図参照)。ということは、1人当たり平均1.2カ所で立ち止まっている。一番多く立ち止まった場所はレファレンス・デスク付近で40.6%(32人中13人)、次がその他で34.4%だった(第5図参照)。これだけで判断すると、レファレンス・デスクにきた人も結局こなかった人も、立ち止まった場所にはあまり違いがないようだ。又、ある地点で立ち止まった利用者がレファレンス・デスクにくる確率は、案内台66.7%(12人中8人)、目録54.5%、レファレンス・デスク付近53.6%、その他45.0%、書架



第4図 利用者の立ち止まった場所 (1)

○は、結局来なかった利用者
●は、レファレンス・デスクに来た利用者



第5図 利用者の立ち止まった場所 (2)

37.5%である。案内台が他に比べて少し多いが、だからといって、案内台に立ち止まった利用者=質問のある利用者、と考えるには十分な値ではない。

では、質問のある利用者をどのようにして見極めたらよいのか。それには、2つの方法がある。

まず、1人で何ヶ所に立ち止まったかを考えてみると、レファレンス・デスクにきた利用者は平均2.2カ所(1カ所2人、2カ所12人、3カ所5人)に立ち止まった。

それに対し結局こなかった利用者は、平均1.2カ所（1カ所26人、2カ所6人）に立ち止まった。つまり、質問のある利用者は、何カ所にも立ち止まるのである。

もう一つ、両者を見分ける方法として、アイコンタクトが考えられる。結局こなかった利用者32人のうち10人がどこかの地点でアイコンタクトをとっているのに対し、レファレンス・デスクにきた利用者19人のうち全員がどこかの地点でアイコンタクトをとっている。やはり、アイコンタクトは近づきたいという意志の表れの一つなのである。

以上を合わせて考えると、質問のある利用者は、何カ所か場所を移動しながら、レファレンス・デスクおよびレファレンス・ライブラリアンの様子をうかがっている。つまり、すぐにはレファレンス・デスクに来られない何かがあるのである。それが何なのか、利用者の様子から推測すると、次のようなことが考えられる。

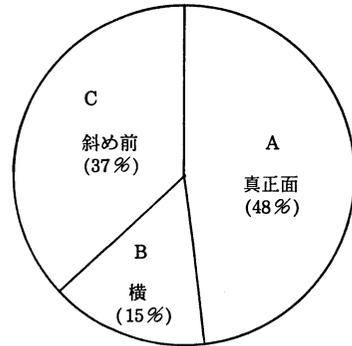
- ・こんな質問をしてもよいのだろうか、本当に満足していく回答が得られるのだろうか、などの不安がある場合。
- ・レファレンス・ライブラリアンが何か自分の仕事をしていて忙しいのではないかどうか、偵察している場合。
- ・もう少し調べてから聞いてみようと思っている場合。

以上、利用者がレファレンス・デスクに近づく際の距離の調節の仕方を観察し、分析してきた。一気に距離を縮めてくる「直進型」は、自分から近づいてくるので、それほど注意する必要はない。レファレンス・ライブラリアンが注意しなければならないのは、「立ち止まり型」である。「立ち止まり型」は、レファレンス・ライブラリアンと目があっても距離を縮めようとはせず、距離を保ちながらレファレンス・ライブラリアンの様子を伺っているのだ。レファレンス・ライブラリアンは、この距離を保たせている理由を推測する努力をするべきである。

2. 角度

一番多かったのは、真正面から近づいてきた利用者で48%、次が、斜め前からきた利用者で37%、次が、横からきた利用者で15%、後ろからきた利用者はいなかった（第6図参照）。一般的には、“斜めからが心理的に一番近づきやすい”¹⁴⁾。しかし、真正面からが一番多かったのは、それだけ利用者の要求が強いためであると思われる。

近づいてくる時の角度は、必ずしも利用者の心的状態と関係があるとはいえない。たまたま他の利用者がいて、レファレンス・デスクの横からしか近づけない場合もある。しかし、横からでもいいから早く聞きたい、と



第6図 利用者の近づき方（角度）

というような、利用者のその時の状態を表すこともあるだろう。

レファレンス・ライブラリアンは、物理的な条件による以外の、利用者の不自然な近づきかたには注意を払うべきである。なぜなら、それがレファレンス・インタビューを進める際に気を付けなければならないことを示してくれるかもしれないからだ。例えば、正面が空いているにもかかわらず、横からきた場合、それは、利用者の心的状態が過敏になっていることを示している、それに気付いているのといないのでは、レファレンス・インタビューにおいての心構えが違って来るのである。

又、レファレンス・ライブラリアンは、いつでも利用者と視線を合わせやすい姿勢やポジションを保つように心がけるべきである。

E. まとめ

利用者がレファレンス・デスクに近づく際に、どのようなノンバーバル・コミュニケーションを行っているのか、4つの項目に分けて述べてきた。以下に、簡単にまとめてみる。

(1) 視線の方向：ほとんどの利用者はレファレンス・ライブラリアンの目を見てやってくる（アイコンタクト）。質問のない利用者と区別するには、アイコンタクトの種類を考えればよい。

(2) ジェスチャー：ジェスチャーは、割合としては少ない。しかし、利用者が無意識にしているジェスチャーには気を配る価値がある。

(3) 距離：「直進型」がかなりの割合を占めているが、「立ち止まり型」には気をつけるべきである。質問のない利用者と区別するには、何カ所で立ち止まったか、ア

アイコンタクトはあったか、について考えればよい。

(4) 角度：「真正面から」がかなりの割合をしめていたが、一般には「斜めから」が近づきやすいとされている。この近づきかたは、物理的な条件と、利用者の心的状態により変わってくるものである。

この調査は、利用者がレファレンス・デスクに近づく際にどのようなノンバーバル行動をするか、ということをも明らかにした。又同時に、個々のノンバーバル行動が決してそれだけでは存在せず、さまざまな要因が絡んで、初めて、意味をなす、ということがわかった。

そういう意味で、この調査による結果は絶対的なものではない。レファレンス・デスクのまわりの配置や、調査対象の属性などが、ほんの少し変わるだけでも結果は変わってしまうし、個々のノンバーバル行動の意味も違ったものになってしまうかもしれない。

しかし、ノンバーバル・コミュニケーションは、ある面では、非常に流動的である、ということに気付くことが、ノンバーバル・コミュニケーションを理解する第一歩なのである。

III. レファレンス・インタビューに影響を及ぼすノンバーバル・コミュニケーション

A. 調査目的

レファレンス・デスクに近づいてくる利用者を観察してみても、非常に多くのノンバーバル信号を発していることが、前調査でわかった。そこで、レファレンス・インタビュー中も観察してみると、同じように多くのノンバーバル信号が発せられているのである。それは、レファレンス・インタビューの進み具合や雰囲気微妙に、又ある時ははっきりとかえてしまう。では、どのようなノンバーバル行動が、どのようにかかわってくるのだろうか。

レファレンス・インタビュー中に、利用者がするノンバーバル行動は、アイコンタクト、手によるジェスチャー、うなずき、姿勢、顔の表情、声の調子、沈黙、図書館員との距離、などである。さらに細かくすれば、かなりたくさんさんのノンバーバル行動がある。この中で、レファレンス・インタビューの進み具合や雰囲気をかえるものは何かというと、ほとんど全部が当てはまってしまう。そこで次の条件に当てはまるものを、観察項目とした。

- 1) 会話の交替の時機を感じ取れるノンバーバル行動。
- 2) 利用者が何を求めているのかをとらえる助けになるノンバーバル行動。
- 3) 利用者の理解度を推測できるノンバーバル行動。

この章では、利用者のそれぞれのノンバーバル行動が何を意味するものなのか、又、それがレファレンス・インタビューの進行にどのようにかかわってくるのかを明らかにする。又、そのような利用者のノンバーバル行動をレファレンス・ライブラリアンはどのように受け止めたらいいか、について考察する。

B. 調査方法

1. 場所

慶応義塾大学日吉情報センターのレファレンス・デスク。諸状況は第二章の調査と同じ(第1図参照)。

2. 期間

約2週間(12時~17時)

第二章の調査と同じ期間中に行った。

3. 記録方法

8ミリビデオカメラで録画する。ただし、レファレンス・インタビューはレファレンス・デスクでのみ行われるわけではなく、他の場所に移動して続行される場合もある。しかし、ビデオカメラを移動することはできないので、観察はレファレンス・デスクで行われている間のみ行った。

4. 観察項目

a. 目(アイコンタクト・視線の方向)

- i: 利用者が話し手になっている時と聞き手になっている時とで、レファレンス・ライブラリアンの目を見る量に違いがあるかどうか、又、見方に違いがあるかどうか。
- ii: レファレンス・インタビュー中、利用者はいつレファレンス・ライブラリアンの目を見るか。話の内容と共に記録する。
- iii: レファレンス・インタビュー中、利用者が目をそらすのはどんな時か。話の内容と共に記録する。

b. うなずき

レファレンス・インタビュー中、利用者はどんな時にうなずくか。話の内容と共に記録する。

c. 姿勢

レファレンス・インタビュー中、利用者はどんな時に姿勢をかえるか。話の内容と共に記録する。又、姿勢の変化の度合いも記録する。

- ・首から上の変化
- ・腰から上の変化
- ・身体全体の変化

C. 結果と考察 (I) 一会話の交替の時機—

“レファレンス・インタビューをスムーズに進めるために、レファレンス・ライブラリアンは会話の交替の時機を、利用者のノンバーバル行動によって感じ取る必要がある”⁹⁾。利用者は、話を終えようとする時、その意志はアイコンタクトや姿勢に表れる。(うなずきに関しては、話を終える時だけではなく単語や文節、文章の終わりでも、うなずきながら話す人がほとんどだった。又、話の終わりのうなずきと文節などのうなずきとでは、何ら違いがなかったため、話の終わりを見極める手だてにはならない)

まず、会話の間の目の動きについて、Kendon は次のように述べている。

会話の間の目の動きは、個人や状況によっても当然差がありうるが、一般的に言えば、話している間に相手を見る時間は、聞いている間よりは短く、こちらと相手を見ることが多い。聞き手にまわっている間の方が長く相手を見る。さらに、見るタイミングは、会話のパターンに関係していて、聞いている間は、長い時間相手を見ていて、ときどき目をそらす、話している時は短い時間相手を見る。やがて話を終える時、話し手は相手を見る。¹⁰⁾

この一般的パターンに、レファレンス・インタビューの時の目の動きが当てはまるかどうか調べてみると、まず、会話の際の目を見る量については、話し手(利用者)の時平均 71.4% 相手を見、聞き手(利用者)の時平均 56% 相手を見る。この結果だと、聞いている時よりも話している時の方が相手を見る量が多くなってしまふ。これは、一般的パターンに当てはまらない。

この理由として、次の3つがあげられる。

- 1) 利用者がレファレンス・ライブラリアンの話を聞いている時、レファレンス・ライブラリアンが話しながら場所を手で示したりするため、利用者がレファレンス・ライブラリアンから目を離す。ゆえに、聞いている時に相手を見る量が減ってしまう。

例：レファレンス・ライブラリアンが、「その本は、あちらの書架の 900 番台のところにあります」といしながら右を指すと、利用者も右の書架を見る。

- 2) 利用者がレファレンス・ライブラリアンの話を聞いている時、レファレンス・ライブラリアンが本などを使って説明するため、利用者も一緒に本を見る。ゆえに、聞いている時に相手を見る量が減ってしまう。

例：レファレンス・ライブラリアンが『日本十進分類

法』を見ながら説明すると、利用者も一緒になってそれを見る。

- 3) 比較的短く、簡単な質問が多いため、(通信生のスクーリング期間のため、日本全国書誌はどこですか、とか、貸し出しはどこですのですか、などの短い質問が多い) 利用者はじっとレファレンス・ライブラリアンを見ながら一気に言ってしまう傾向があった。ゆえに、話している時に相手を見る量が増えてしまう。

以上の3つの要因を含んでいる事例の一つ挙げてみる。(レファレンス・ライブラリアン：R，利用者：U)

U 1： すいません、新聞は3階でしたか。

R 1： はい、あちらがエレベーターです。

U 2： で、もしコピーをとる時はどうしたらいいですか。

R 2： 3階にコピー室があります。

U 3： 縮小……は。

R 3： 縮刷版、縮刷版は3階のここです。

アンダーラインを引いた部分は、利用者がレファレンス・ライブラリアンの目を見た所である。(1) まず、R1でレファレンス・ライブラリアンがエレベーターの方を指さすと利用者も一緒にそちらを見た。(2) 次に、R2とR3でレファレンス・ライブラリアンが図書館の利用ガイドを見せながら説明したので、利用者も一緒に利用ガイドを見た。(3) また、U1のような簡単な質問の場合、利用者は、レファレンス・ライブラリアンの目を見ながら一気に言ってしまうことが多い。

目を見る量に関しては、一般的パターンに当てはまらないとしても、アイコンタクトの長さについて調べてみると、利用者が(話し手)、チラチラと相手を見る(1, 2秒程度のアイコンタクト)のは73%である。質問が複雑になればなる程、レファレンス・インタビューは長くなり、利用者が話している時チラチラ見る傾向はさらに強くなる。)利用者が1度に話す時間が30秒以上のインタビューに関しては、88.9%で、一般的パターンに近くなる)

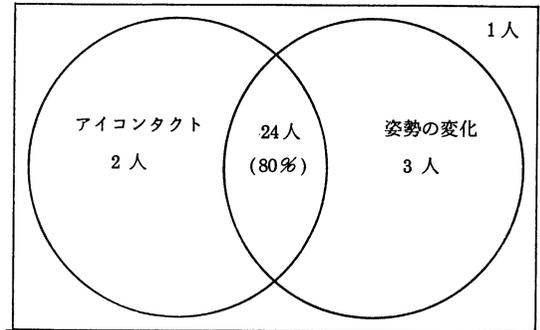
以上の結果からわかるように、話している時には、相手をチラチラと見る傾向がある。では、何のためにチラチラ見るのだろうか。それは、“相手の関心度、理解度、注意力、それに自分の話の受容度をチェックするためである(モニター機能)”¹⁰⁾。それに対し、30秒以上も話しているにもかかわらず、1度も相手を見ないのは、

利用者が本を見ながら質問している場合である。最初から最後までずっと相手を見つけて話す利用者に関しては、その人独自の性質か、あるいはよほど質問が頭の中で整理されていて一気に話しきれぬのか、はっきりしたことはわからない。

次に、会話の交替の時機を表しているアイコンタクトについて分析してみる。まず、話し終わった時に相手を見た利用者は、全体の 93.3% だった。しかし、話の途中でもアイコンタクトは行われるので、アイコンタクト=交替の時機ではない。そこで、話の途中のアイコンタクトと交替の時機を表すアイコンタクトを区別するために、アイコンタクトの種類を調べてみる。すると、話の途中のアイコンタクトは話の続きが始まっても続いていることはないのに対し、会話の交替の時機を表すアイコンタクトは、話し終わってからも相手が話し始めるまで続けられている。つまり、話し終わってからも相手を見ているのは、自分は話し終わったからどうぞ話してください、という意味なのである。話の終わりにそのようなアイコンタクトを行っているのは、全体の86.7%だった。

次に、会話の交替の時機に、姿勢に関する何らかのパターンがないかどうか考えてみる。Schefflen は、「話し終わる時には、少なくとも体半分以上のあらわな姿勢の移り変わりがある」¹⁷⁾、といている。これを調べてみると、話が終わった時に、かなり目立つ姿勢の変化を示したのは、全体 (30人) の 53.3% だった。この値では、Schefflen の言っていることは当てはまっているとはいえない。しかし、おもしろいことに、話が終わったとき、姿勢に関するもう一つのパターンがあることに気づいた。それは、静止であり、全体の 36.7% を占めている。これは、文化的差異に起因しているのかもしれない。前者は、話している間はそれほど姿勢をかえず、話し終わると目立つ姿勢の変化をおこす。それに対し、後者は、話している時、比較的多く姿勢の変化がみられるが、話し終わると静止する。そうすると、目立つ姿勢の変化も静止も、それぞれにとっては「姿勢の変化」といえるのかもしれない。つまり、このような「姿勢の変化」が話し終わった時あったら、それは、会話の交替の時機を表している。

以上のアイコンタクトと姿勢をあわせて考えてみると(第7図参照)、話し終わって、じっと相手の目を見、かつ「姿勢の変化」があった利用者は、全体 (30人) の 80% (24人) だった。残りの6人は、じっと相手を見ているだけが2人、「姿勢の変化」だけが3人、どちらでも



第7図 会話の交替の時機

ない(話し終わってうつむいたまま、「姿勢の変化」もない利用者)のが1人だった。両方の条件を満たすのが80%であるから、これだけでも充分、会話の交替の時機を知るのに役立つが、どちらか片方だけの利用者にも注意すれば、96.7% カバーすることができる。

レファレンス・ライブラリアンが、会話の交替の時機を知るのに役立つ、利用者のノンバーバル行動をアイコンタクトと姿勢にしばって考えてきたが、これまでの分析は、利用者からレファレンス・ライブラリアンが会話を受け継ぐ時のものである。この逆、つまりレファレンス・ライブラリアンから利用者へ会話をボタンタッチする時のことは分析していない。しかし、これまでの分析結果を応用して考えると、利用者がうまく交替できるように、レファレンス・ライブラリアンは、話し終わって利用者の目を見、「姿勢を変化」させればよい。ただし、利用者がそれをうまく受け継がなかったら、あるいは、受け継ぐのを拒否しているようならば、再び話し始めればよいのだ。又、もし、レファレンス・ライブラリアンが話している時、利用者が何か言いたいような素振りをみせたなら、直ちに会話をボタンタッチしなければならない。なぜなら、レファレンス・インタビューにおいては、利用者がスムーズに話せるようにすることが一番大切だからである。

D. 結果と考察 (2) —利用者の要求—

“レファレンス・インタビューにおいて、回答のための第一着手は、質問内容の確認すなわち利用者が何を求めているのか、その要求内容を確認することである”¹⁸⁾。Collison¹⁹⁾は利用者が何を求めているのかを的確に捉えるならばレファレンス・インタビューは半ば成功であるといっている。しかし、質問内容の確認は意外に難し

い。相手が述べている事柄だけからでは、一体何を求めているのか、察しがつきにくい場合が少なくない。そこで、利用者の要求を捉えるのに役立つノンバーバル行動について、考えてみる。

まず、アイコンタクトとの関係を調べてみると、利用者は要求内容をいう時、レファレンス・ライブラリアンの目を見る場合が多い。要求の核心にかかると目をみる利用者は全体の75%である。残りの25%は、質問内容が書いてあるノートなどを見ながら話す場合、質問内容を説明するためにジェスチャーを使い、その手を見ながら話す場合、話し終わるまで全くレファレンス・ライブラリアンの目を見ない場合などである。

要求の核心をいう時ではなくても、利用者はレファレンス・ライブラリアンの目を見る場合もあるので、次に姿勢との関係を調べてみる。すると、要求の中心を言う時に目立つくらいの姿勢の変化（前かがみになる、体をひねる、重心を左右に動かす、など）があった利用者は、全体の63.9%だった。ただし、姿勢の変化はなくても、何らかのジェスチャー（指で本を指す、ファイルで手をたたく、両手をかえす、鉛筆を持っている手を上下に振る、など）があった利用者を加えると77.8%になる。この結果は、日常生活を考えて見ても納得できる。人は、大事なことを話す時、ジェスチャーを使って強調しようとするし、力が入って前かがみになったりする。

以上のアイコンタクトと姿勢をあわせて考えてみると（第8図参照）、アイコンタクト、姿勢の変化（ジェスチャーも含む）の2つの条件を満たしたのは、全体（36人）の61.1%（22人）だった。又、どちらか片方の条件を満たす利用者を加えると、91.7%（33人）になり、ほぼカバーすることができる。

これまで、利用者の要求を知る手だてとなるノンバー

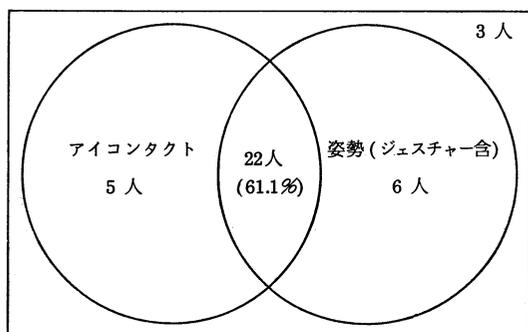
バル行動を分析してきたが、利用者が話すことがらから、要求を捉える方が、大体において容易だろう。この分析は、決して、言葉よりもノンバーバル行動を優先すべきだと主張するためのものではない。ただ、言語にノンバーバル行動を加えれば、より早く、よりの確に利用者の要求がつかめるのである。言語は意識の制御下にあるが、ノンバーバル行動は必ずしもそうではない。そういう意味で、ある時は、ノンバーバル行動から推測する方法が間違いないかもしれない。

E. 結果と考察 (3) 一利用者の理解度一

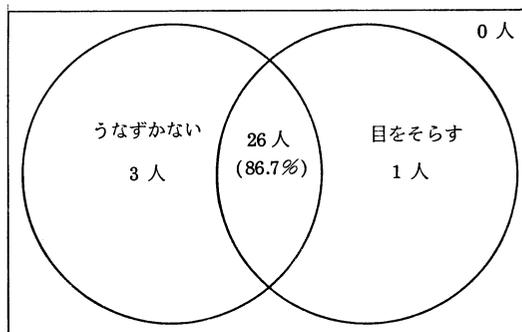
利用者の質問に対する回答をする時、レファレンス・ライブラリアンは、ときどき利用者の理解度を確認しなければならぬ。しかし、その確認をいちいち口頭でしていたのでは、インタビューがスムーズに進まない。そこで、利用者の理解度を推測できるノンバーバル行動を考えてみる。

まず、目の動きについて調べてみると、利用者の理解度を表すのは、アイコンタクトよりむしろ、目をそらすことである。“聞き手は、内容が難しく理解しにくい時は、よそ見をする”²⁹⁾。難しい内容や質問に対して理解できていない時（話の内容や利用者の表情により、理解できていないと判断した）、利用者の90%（N=30）がよそ見をした。“よそ見をすることは、情報伝達の回路が閉じていることを意味している”⁴⁾。（反対に目を見ていることは、回路が開いていることを意味する）そのような時、レファレンス・ライブラリアンは、もう一度わかりやすく説明するか、利用者が理解するための時間をとるべきである。

次に、うなずきについて調べてみると、利用者は理解していない時（30サンプル）、96.7% うなずかない。理



第8図 利用者の要求



第9図 利用者の理解度

解の深さはうなずきの仕方によって推測することができる。例えば、深いうなずきは深い理解、あるいは共感を示し、浅いうなずきは、確認を表す。全く、うなずかないことは、理解に達していない、あるいは、相手の考えに反対していることを示す。

目をそらすこと、うなずかないことによって、利用者は理解に達していないことを示している。理解できていない時、両方のノンバーバル行動をとるのは 86.7% である (第 9 図参照)。どちらか一方だけの場合を加えると 100% になる。

利用者は、たとえ理解できていなくても、「よくわかりません」とは言いにくいものである。せっかく利用者の要求内容をつかみ、回答するにいたっているというのに、利用者が理解していなければ、元の木阿弥である。ゆえに、レファレンス・ライブラリアンは利用者の理解度を確認するのを怠ってはならない。理解度を表すのは、必ずしも、これまでに述べた 2 つだけではない。眉をひそめるなどの顔の表情や、頭を傾げるなども、非常によく表している。しかし、眉をひそめるなどの表情をする人は、理解できなかったら、だまってははいない。そのような人よりも注意しなければならないのは、理解できなくても、だまって通り越してしまう人である。このような利用者は無意識に目をそらしたりして、理解できていないことを表す。レファレンス・ライブラリアンはこのようなサインを決して見逃してはならないのだ。

F. まとめ

レファレンス・インタビュー中に利用者が発している多くのノンバーバル行動の中から、3 つの目的 (会話の交替の時機、利用者の要求、利用者の理解度) にかかったノンバーバル行動について述べてきた。以下に簡単にまとめてみる。

- (1) 会話の交替の時機は、話し終わったあとにも続いているアイコンタクトと、静止あるいは姿勢の変化によって判断する。
- (2) 利用者は、要求の核心にかかる時、姿勢が変化し、レファレンス・ライブラリアンの目をじっと見て話す。
- (3) 回答に対する利用者の理解度は、目を見る・そらす、うなずく・うなずかない、によって推測することができる。

これらのことは、ノンバーバル行動が必ずしも言葉の「従」ではないことを証明している。レファレンス・ライブラリアンはこのことを踏まえたうえで、言葉による

インタビュー技術の向上を目指すべきなのである。

なお、レファレンス・インタビューにおいては、レファレンス・ライブラリアンもノンバーバル行動を行っている。しかし、調査では取りあげなかった。それは、ビデオを設置した場所からは、レファレンス・ライブラリアンの行動をあまりよく観察することができなかったからである。

IV. 図書館員の意識

A. 調査目的

これまでの調査により、利用者のノンバーバル行動は、近づく意志を表し、又、レファレンス・インタビューを円滑に進めるための糸口を多く提供してくれることがわかった。

では、レファレンス・ライブラリアンはそのようなノンバーバル・コミュニケーションを意識しているのだろうか。

この章では、レファレンス・ライブラリアンが、利用者のノンバーバル行動と自分自身のノンバーバル行動のうち、何をどのように意識しているのかを、アンケート調査により分析し、その意識の仕方がレファレンス・インタビューに有効なものかどうかを考察する。なお、有効かどうかを判断する根拠は、II 章、III 章の結果によるものである。

B. 調査方法

1. 調査対象

『日本の図書館』²¹⁾に掲載されている 国立・公立・私立図書館の中から 129 館を選び、参考調査係にアンケートを依頼した。

なお、便宜上、関東地区に限った。又、参考業務の担当者がなるべく多く、専任の参考調査係がいる図書館を優先的に選んだ。

2. 調査項目

a. ノンバーバル・コミュニケーションについて

- 1) レファレンス・ライブラリアンはノンバーバル・コミュニケーションという概念をどの程度知っているか。
- 2) ノンバーバル・コミュニケーションの 7 つの領域の下位項目 22 のうち、どれを知っているか。

b. 利用者のノンバーバル・コミュニケーションについて

- 1) 利用者のノンバーバル・コミュニケーションをど

図書館員と利用者のノンバーバル・コミュニケーション

の程度意識しているか。

- 2) レファレンス・デスクに近づいてくる利用者のどのノンバーバル行動を意識しているか。

(目, ジェスチャー, 近くで立ち止まる, ウロウロする)

レファレンス・インタビュー中, 利用者のどのノンバーバル行動を意識しているか。

(目の動き, 傾き, 姿勢の変化, ジェスチャー, 沈黙・休止)

- 3) レファレンス・インタビューの際, 利用者のノンバーバル行動と言葉(話の内容)のどちらを優先しているか。

C. 図書館員のノンバーバル・コミュニケーションについて

- 1) レファレンス・ライブラリアンは自分のノンバーバル・コミュニケーションをどの程度意識しているか。

- 2) 自分のどのノンバーバル行動をどのように意識しているか。

(目, ジェスチャー, 姿勢, 顔の表情, 服装・化粧, 髪型, 声の調子, 声の高さ・大きさ, 休止・沈黙, 座席の位置, 図書館員と利用者の距離, 図書館員のなわばり)

(注) 図書館員のなわばり: レファレンス・デスク(カウンター)の中のことを指す。例えば, なわばり内でのインタビューの方が安心するのでついたてこもってしまう, など。

- 3) レファレンス・インタビュー中, レファレンス・ライブラリアンは, 自分のノンバーバル行動と言葉(内容)のどちらを優先しているか。

C. 結果と考察

108人から回答があった。ただし, 全員が専任の参考調査係ではない。閲覧係や運用係との兼任もいた。

なお, 質問によっては, 無回答の人もいたので, 必ずしも合計108にはならない。

1. ノンバーバル・コミュニケーションに対する知識

(質問: ノンバーバル・コミュニケーションという概念を知っていたか)

- とてもよく知っていた……16人(15.1%)
なんとなく知っていた……45人(45.2%)
あまりよく知らなかった……28人(26.4%)
全く聞いたこともない……17人(16.0%)

(質問: どれがノンバーバル・コミュニケーションにあたると思うか。……目の動き, 触れる, 体型, 声, の高さ, 衣服, 家具, 体の向き, 顔の表情, 撫でる, 毛髪, 話のテンポ, 化粧・香水, 座席の位置, 照明, ジェスチャー, たたく, 皮膚, 沈黙, 眼鏡, 対話時の間隔, 騒音, 姿勢)

1位. 目の動き……61人(61人中61人)

2位. 顔の表情……60人

3位. ジェスチャー……52人

(注) はじめの質問で知っているのと答えた61人へのみ回答してもらった。

これらの結果から考察すると, 知っていたのは61人で過半数を占めるが, 知っていた項目を見てみると, 一般的によく知られている項目ばかりである。又, 10項目以上(22項目中)知っていたのは91人中9人でわずか14.8%である。つまり, 深い知識をもって知っている人はごくわずかということになる。

以下に, ノンバーバル・コミュニケーションに対する知識についての意見を挙げる。

・ノンバーバル・コミュニケーションという概念については, 全く知識がありません。

・このようなアンケートの内容は初めてだったのでまどった。

ノンバーバル・コミュニケーションという学問分野は図書館界にあまり浸透していないようだ。

2. ノンバーバル・コミュニケーションに対する意識

(質問: 利用者のノンバーバル・コミュニケーションをどの程度意識するか)

とても意識している……39人(36.1%)

少し意識している……59人(54.6%)

あまり意識していない……10人(9.3%)

全く意識していない……0人(0%)

(質問: レファレンス・ライブラリアンは自分のノンバーバル・コミュニケーションをどの程度意識するか)

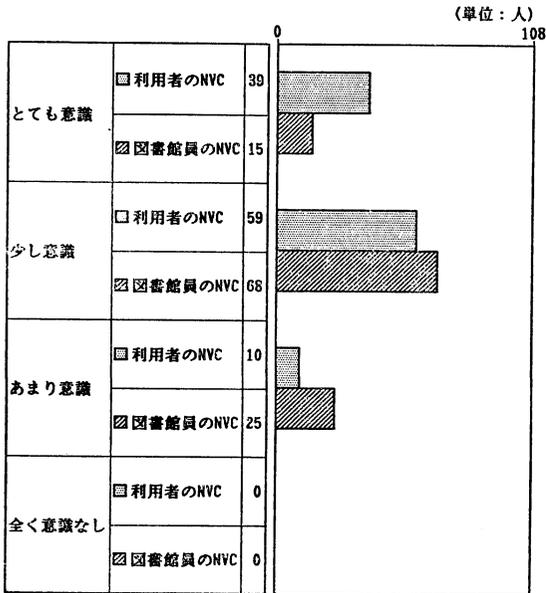
とても意識している……15人(13.9%)

少し意識している……68人(63.0%)

あまり意識していない……25人(23.1%)

全く意識していない……0人(0%)

第10図を見てみると, どちらも「少し意識する」が圧倒的に多い。しかし, 「とても意識する」は, 「利用者」がずっと多い。つまり, 利用者のノンバーバル・コミュニケーションはとても意識するが自分のノンバーバル・コミュニケーションはそれほど意識しないのだろう。

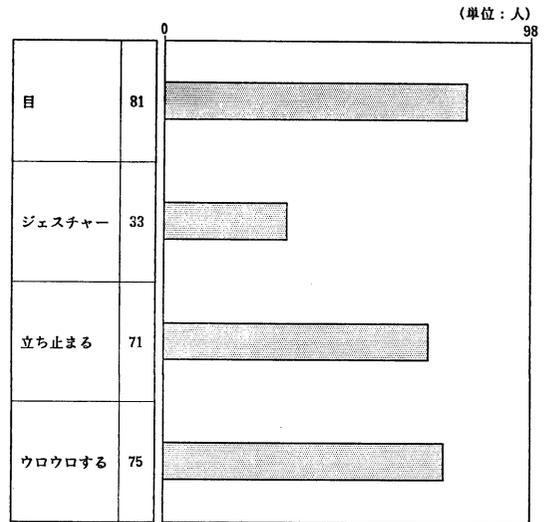


第10図 意識の比較

それをはっきりさせるために、「とても意識する」を15点、「少し意識する」を10点、「あまり意識しない」を5点、「全く意識しない」を0点として合計してみると、利用者のノンバーバル・コミュニケーションに対する意識は1225点、レファレンス・ライブラリアン自身のノンバーバル・コミュニケーションに対する意識は1030点となる。自分のノンバーバル・コミュニケーションよりも利用者のノンバーバル・コミュニケーションの方を意識している人が多いのである。

以下に、ノンバーバル・コミュニケーションに対する意識についての意見を挙げる。

- ・図書館員は利用者のノンバーバルを意識すべきだと思うが、自分は明確な言葉で伝えることをまず考えるべきだと考えている。
- ・利用者のノンバーバル・コミュニケーションを意識するということは、時には相手に監視されているような印象を与える場合もあるので、まず利用者が気軽に質問に来られるような雰囲気をつくり、質問にきて初めてノンバーバル・コミュニケーションに気を配るべきだ。
- ・利用者との接し方は、体験的に無意識のうちに自己の対応策が形成されている。無意識を一つ一つ意識していく作業をしている。意識の仕方は人それぞれ違うようだ。又、意識するべ



第11図 利用者の近づき方

きだと考えている人と、意識しない方がよいと考えている人と2つに分かれた。

3. 意識されているノンバーバル行動

(質問：利用者がレファレンス・デスクに近づいてくる時にするノンバーバル行動のうち、どれを意識するか。複数回答可)

目……81人 (82.7%)

ジェスチャー……33人 (33.7%)

近くで立ち止まる……71人 (72.4%)

ウロウロする……75人 (76.5%) (第11図参照)

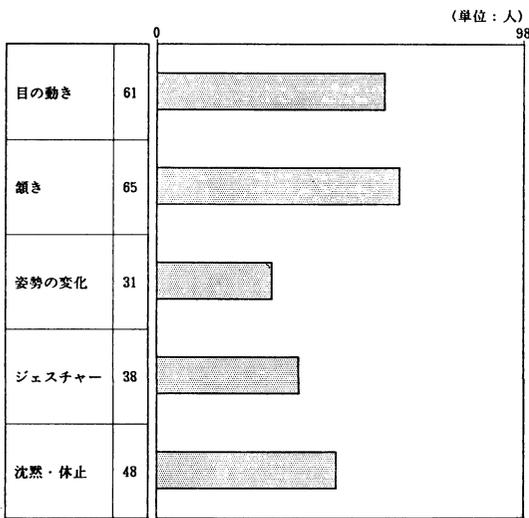
(注) このパーセントは、回答者 98 人中何人がその項目を選んだかを表す。

この結果を考察する前に、第II章の調査結果を振り返ってみる。レファレンス・デスクに近づいてくる時に、利用者がするノンバーバル行動のうち一番多かったのは、何か所かに立ち止まって、レファレンス・デスクの様子をチラチラと見ている、であった。

これから考えると、このアンケートの結果は、レファレンス・ライブラリアンが利用者のノンバーバル行動をとてもよくとらえていることを示している。

なお、II章では、「ウロウロ型」が少なかったのに対して、アンケート結果では「ウロウロする」が多かった。これは、アンケートにおいて「ウロウロする」と「立ち止まる」の違いを説明しなかったため、何か所かで立ち止まるのを、「ウロウロする」と判断したのだと考えられる。

図書館員と利用者のノンバーバル・コミュニケーション



第12図 インタビュー中の利用者

(質問：レファレンス・インタビューの際に、利用者がするノンバーバル行動のうち、どれを意識するか。複数回答可)

- 目の動き……………61人 (62.2%)
- 頷き……………65人 (66.3%)
- 姿勢の変化……………31人 (31.6%)
- ジェスチャー……………38人 (38.8%)
- 沈黙・休止……………48人 (49.0%) (第12図参照)

この結果から、まず気付くことは、目の動き・頷きなど、比較的目につきやすい首から上の動きを意識していることである。これらは容易に観察できる動きなので、意識しやすいのだろう。

次に、第三章の調査結果を振り返ってみる。まず、会話の交替の時機を示してくれるのは、目の動き(アイコンタクト)と姿勢の変化である。又、質問の内容をとらえるための助けとなるのは、目の動き(アイコンタクト)と姿勢の変化である。又、利用者の理解度を知るのに役立つのは、目の動きと頷きであった。

アンケート結果は、目の動き、頷き、沈黙・休止が多かった。沈黙・休止は利用者の理解度を表すことがある。(レファレンス・ライブラリアンが回答している時に、あいづちもうたずに黙ってしまったら、それは、利用者が回答に満足していないか、理解できていない場合が多い) そうすると、目の動き、頷き、沈黙・休止は、利用者の理解度を表す行動であり、レファレンス・ライブラ

リアンはこれらの行動を利用者の理解度を知るために意識している観察している、と考えられる。

この考えを裏付けるものとして、「利用者のノンバーバル行動のうち、特に気を付けているのは何か」という質問に対する答えの中に、「利用者が理解しているかどうかを頷きによって知ること」というのが多かったことである。

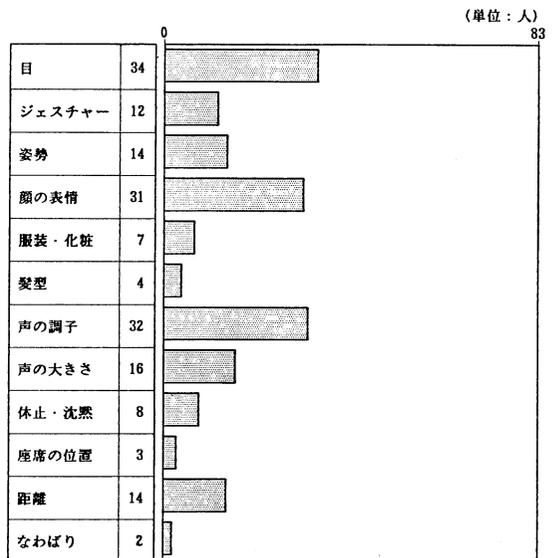
その他の答えをいくつかあげてみる。

- ・利用者が退きたい時に送るサインに気をつける。
- ・資料を提示した時、そこから目がはなれているようなら、回答が利用者にとって適切でないか、利用者の時間がないなどの場合が多いので気を付ける。
- ・ボソボソと気のない様子のしゃべりも、本人のくせの場合があり、「どうでもよい」わけではないことが多々ある。

これらは、利用者の言語以外のノンバーバル・サインが何かを語っている、ということ、しっかりとらえている例であり、ノンバーバル・コミュニケーションの重要性を認めているのである。

(質問：自分のノンバーバル行動のうち、どれを意識するか。複数回答可)

- 1位. 目……………34人 (41.0%)
 - 2位. 声の調子……………32人 (38.6%)
 - 3位. 顔の表情……………31人 (37.3%) (第13図参照)
- “目、声の調子、顔の表情は、意識的にコントロール



第13図 図書館員のNVC

しやすいものである”²²⁾。又、どのように意識するか、に対して、目は、怖い目をしないように、とか見つめすぎないように、とかまっすぐにみる、などが多かった。声の調子は、はっきりと、とか落ち着いた声で、などが多かった。顔の表情は、にこやかに、とか穏やかな表情で、などが多かった。

又、「意識的にコントロールしているノンバーバル行動は何か」という質問に対する回答をいくつかあげてみる。

- ・力になりたいということを態度で示す。
- ・職場内でのストレスを態度に表さないようにする。
- ・背が高いので利用者に圧力をかけないようにする。

これらから考えると、レファレンス・ライブラリアンの、自分のノンバーバル行動に対する意識は、レファレンス・インタビュー技術のためというよりも、日常生活における対人マナーのためのものであるといえる。

4. 言葉との比較

(質問：レファレンス・インタビュー中、利用者のノンバーバル行動と言葉のどちらに神経をつかうか)

- 100% 言葉……11人 (10.4%)
- 80% 言葉, 20% ノンバーバル……68人 (64.2%)
- 50% 言葉, 50% ノンバーバル……26人 (24.5%)
- 20% 言葉, 80% ノンバーバル……1人 (0.9%)
- 100% ノンバーバル……0人 (0%)

(質問：レファレンス・インタビュー中、自分のノンバーバル行動と言葉のどちらに神経をつかうか)

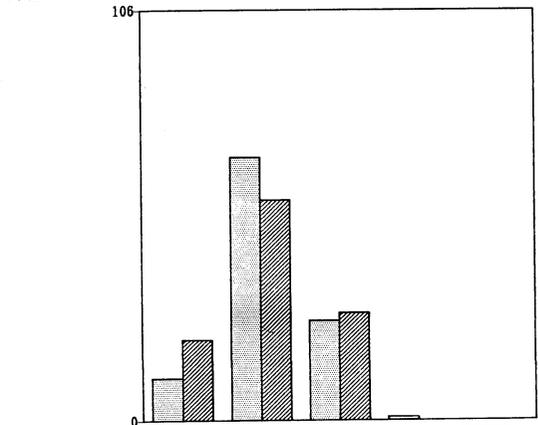
- 100% 言葉……21人 (19.8%)
- 80% 言葉, 20% ノンバーバル……57人 (53.8%)
- 50% 言葉, 50% ノンバーバル……28人 (26.4%)
- 20% 言葉, 80% ノンバーバル……0人 (0%)
- 100% ノンバーバル……0人 (0%)

第14図をみるとわかるように、どちらも「80% 言葉, 20% ノンバーバル」が過半数を占めている。しかし、100% 言葉」を見ると、「利用者」の方がずっと少ない。又、「利用者」の方は、「80% ノンバーバル」が1人でもいる。つまり、言葉よりもノンバーバルを優先するのは、自分に対してよりも利用者に対してのほうが多いのである。

以下に、言葉との比較についての意見を挙げる。

- ・利用者とのコミュニケーションをはかるには、まず言葉によってお互いに自分の意志を伝達することが重要だと思う。あくまでも言葉が主でノンバーバルは従だと考えている。
- ・言葉によらない伝達で感じたとしても、必ず言葉で確

(単位：人)



	100%言葉	80%言葉	50%言葉	20%言葉	100%NVC
□利用者のNVC	11	68	26	1	0
▨図書館員のNVC	21	57	28	0	0

第14図 言葉との比較

認するようにしている。

ノンバーバルは言葉の従であるという考え方が殆どだった。

D. まとめ

このアンケート調査によりわかったことを、まとめてみる。

- (1) ノンバーバル・コミュニケーションという学問分野は、図書館界にあまり、浸透していない。
- (2) レファレンス・ライブラリアンは、利用者のノンバーバル・コミュニケーションに対して、かなり意識している。それは、レファレンス・インタビューを進める上で効果的に使われている。
- (3) レファレンス・ライブラリアンの、自分のノンバーバル・コミュニケーションに対する意識は、日常生活での対人マナー程度のものである。

レファレンス・ライブラリアンが、自分のノンバーバル行動を効果的にコントロールするようになるためには、まず、自分の行動が利用者にとどのような影響を及ぼしているかを知る必要がある。そのためには、その時々で利用者の心の内を正しく把握しなければならないのだ。

つまり、ノンバーバル・コミュニケーションをレファレンス・インタビューに役立てるには、利用者のノンバーバル行動により、利用者の心的状態を知ることが、第一歩なのである。レファレンス・ライブラリアンはいつでも利用者のノンバーバル行動を観察するべきである。

V. おわりに

レファレンス・インタビューにおいて、図書館員と利用者間に、言語によるコミュニケーションが成り立っているのと同様に、ノンバーバル・コミュニケーションも成り立っている。しかし、実際にノンバーバル・コミュニケーションが成り立っているようにみえないのは、言語によるコミュニケーションのしめる割合が大きいためだけでなく、ノンバーバル行動の意味が理解されていないからである。

本論文は、そのノンバーバル行動の意味を明らかにし、レファレンス・インタビューに役立てることを目的としている。

第I章では、ノンバーバル・コミュニケーションの概観を述べた。そして、ノンバーバル・コミュニケーションのレファレンス・インタビューに関する研究例を挙げた。

第II章では、利用者がレファレンス・デスクに近づく際に表出するノンバーバル行動を観察し、それらがどのような意味をもっているのかを述べた。

第III章では、レファレンス・インタビュー中に利用者が表出するノンバーバル行動がどのような意味をもっているか、又、レファレンス・インタビューをより成功させるためには、利用者のノンバーバル行動をどのように理解したらよいかを述べた。

第IV章では、レファレンス・ライブラリアンはノンバーバル・コミュニケーションをどの位意識しているのか、又、レファレンス・インタビューにおいて、効果的に意識されているかどうかを述べた。

本論文では、主に利用者のノンバーバル・コミュニケーションに焦点をあててきた。それは、利用者のノンバーバル・コミュニケーションを理解することが、不可欠だと考えたからである。しかし、レファレンス・ライブラリアンのノンバーバル・コミュニケーションも決して忘れてはならない。なぜなら、利用者のノンバーバル・コミュニケーションをどんなに深く理解できたとしても、自分のノンバーバル・コミュニケーションの意味を理解しなければ、利用者を十分には満足させることはできないからである。

レファレンス・ライブラリアンのノンバーバル・コミュニケーションを理解することは、決して容易なことではない。なぜなら、その時々のノンバーバル行動がインタビューにおいて効果的に作用しているかいないかは、

利用者を通さなければわからないことが多いからである。

仮に、レファレンス・ライブラリアンのノンバーバル・コミュニケーションが理解できたとしても、それを意識的に使うのはとても難しいことである。なぜなら、本来無意識に行われているものだからである。又、往々にして、意識すると不自然になってしまいがちである。

それを克服するには、訓練するしかない。最近、“ソーシャルスキル訓練 (social skill training) が、外国で話題になってきているが”²³⁾、レファレンス・インタビューにおいても、それが必要なのではないだろうか。

アンケートの意見欄に次のようなことが書いてあった。

図書館に勤めていて「ノンバーバル・コミュニケーション」ということについて意識はしていなかった。こうした点においても、このアンケートは、図書館人として意識革命をおこさせる意味となった。

どこまで自然に意識的になれるか、それが大きな課題であろう。

最後に、本論文作成にあたって、ご指導下さった慶應義塾大学文学部図書館・情報学科の田村俊作助教、調査にあたって協力して下さい下さった慶應義塾大学日吉情報センターの樋口恵子氏をはじめとする図書館員の方々に、心から感謝の意を表したい。

- 1) 下中邦彦. 心理学事典. 東京, 平凡社, 1981, p. 717.
- 2) Mehrabian, Albert. 非言語コミュニケーション. 西田司ほか共訳. 東京, 聖文社, 1986, 252 p.
- 3) Raffle-Engel, W. ed. ノンバーバル・コミュニケーション: ことばによらない伝達. 本名信行, 井出祥子, 谷林真理子編訳. 東京, 大修館書店, 1981, p. 237-247.
- 4) Knapp, M. L. 人間関係における非言語情報伝達. 牧野成一, 牧野泰子共訳. 東京, 東海大学出版会, 1979, p. 130-135.
- 5) Ekman, P. and Friesen, W. “Constants across Cultures in the Face and Emotion”. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 17, No. 2, p. 124-129 (1971).
- 6) Ekman, P. “Hand Movements”. *Journal of Communication*. Vol. 22, No. 4, p. 353-374 (1972).
- 7) Hall, E. T. かくれた次元. 日高敏隆, 佐藤信行訳. 東京, みすず書房, 1970. p. 165-176.
- 8) Kazlauskas, Edward. “An exploratory study:

- a kinesic analysis of academic library public service points". *Journal of Academic Librarianship*. Vol. 2, No. 3, p. 130-134 (1976).
- 9) Fenton, Roger. "Nonverbal communication between librarians and patrons". *New Zealand Libraries*. Vol. 43, No. 5, p. 85-87 (1981).
 - 10) Glogoff, Stuart. "Communication Theory's Role in the Reference Interview" *Drexel Library Quarterly*, Vol. 19, No. 2, p. 56-72 (1983).
 - 11) Horn, Roger. "Why They Don't Ask Questions". *New Zealand Libraries*. Vol. 43, No. 5, p. 85-87 (1981).
 - 12) Morgan, Linda. "Patron Preference in Reference Service Points". *Reference Quarterly*. Vol. 19, No. 4, p. 373-375 (1980).
 - 13) Morris, D. マンウォッチング：人間の行動学. 藤田統訳. 東京, 小学館, 1980.
 - 14) 木戸幸聖. 面接入門：コミュニケーションの精神医学. 大阪市, 創元社, 1976, p. 79-82, 97-101.
 - 15) Kendon, A. "Some Functions of Gaze Direction in Social Interaction". *Acta Psychologica*. Vol. 26, p. 22-63 (1967).
 - 16) Vargas, M. F. 非言語コミュニケーション. 石丸正訳. 東京, 新潮社, 1987, p. 78-82, 84-88.
 - 17) Schflen, A. E. "The Significance of Posture in Communication Systems". Vol. 27, p. 316-331 (1964).
 - 18) 長沢雅男. 参考調査法, 東京, 理想社, 1970, p. 148.
 - 19) Collison, R. L. *Library assistance to readers*. 5th ed. London, Crosby Lockwood, 1965, p. 62.
 - 20) Fast, Julius. ボディールランゲージ. 石川弘義訳, 東京, 三笠書房, 1971, p. 208.
 - 21) 日本図書館協会編. 日本の図書館. 東京, 日本図書館協会, 1987, p. 278-303.
 - 22) 酒井 清, 吉川成司. 非言語的情報の研究：教育過程の未開拓領域. 東京, 明星大学出版部, 1984, p. 29.
 - 23) 木村 駿. "ソーシャル・スキル訓練". *サイコロジー*. 1982, p. 48-53.