

4. 公表について

「1. タイトル（応募名）」および「2. 応募者（連絡先を除く）」を図書館総合展のホームページ等で公表することに、

同意します

同意しません

（あてはまるものを○で囲んでください。）

5. a) 質問の詳細と背景／b) 取り組みの趣旨と目的 ※枠の大きさは適宜調整してください。

b) 取り組みの趣旨と目的

趣旨：

近畿大学中央図書館（以下、本館）は、「利用相談（レファレンス）統計システム」（以下、本システム）を自館で開発、学内で構築し、平成 27（2015）年 9 月に試用運用、平成 28（2016）年 4 月より、正式運用を開始した。利用者からの質問を全カウンターで記録、蓄積、参照、分析できるシステムの構築は、レファレンスサービスの情報共有プラットフォーム構築となった。本システムを基盤として、全カウンターで「レファレンス」のネットワーク化をすすめ、レファレンスサービスの質的向上を図った。

目的：

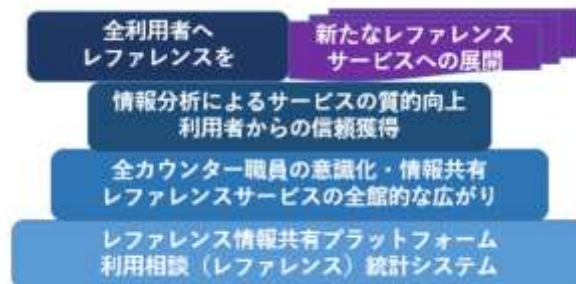
利用者が訪れるカウンターは、どこでも「レファレンス」の萌芽を持つ。図書館では、カウンターで発せられる小さな問いが掬い上げられ、適切なサービスが提供されるべきである。レファレンスサービスは図書館サービスの中核であり、大学図書館においては学習・教育支援、研究支援の中核である。

本システムの構築は、本館全カウンター（分室を含む）でのレファレンス記録、データ蓄積、内容の参照、分析を可能とした。

全てのカウンター担当者が、通常業務で本システムを利用する。これは、全カウンターで「利用相談（レファレンス）」を意識し、サービスにかかわることを可能とした。図書館における広報は、館外への情報発信だけでなく、館内に対して、特に共に働く職員間でも行われるべきである。

本システムの運用は、カウンター業務のプラットフォームとなり、図書館内連携、情報共有を通じて、利用者に対してより質の高いサービスを提供することを目的とする

図表 1. プラットフォームによる近畿大学中央図書館レファレンスサービスモデル



6. b) 図書館の取り組みの詳細

※枠の大きさは適宜調整してください。

1. 「利用相談（レファレンス）統計システム」開発の背景
2. 「利用相談（レファレンス）統計システム」の開発詳細
3. レファレンス協同データベースとの連携

1. 「利用相談（レファレンス）統計システム」開発の背景

レファレンスサービスの現状

平成 23 年度国立国会図書館調査によれば、大学図書館 1265 館のうち、利用相談件数が 1 万件を超える図書館は、17 館にすぎない。近畿大学中央図書館（分室含む）の利用相談件数は、平成 21（2009）年以降、約 1 万 1 千件から加減し、平成 30（2018）年度は約 1 万 2 千件である。本館は継続的に数多くのレファレンスサービスに取り組んできた。

カウンターと担当者

本館の利用相談（レファレンス専門）カウンターは、中央館に 2 つ（3、4 階）設置されており、令和元年度現在、常時各 2 名の職員が配置されている。そのほか、中央館内 3 つのカウンター（3 階入館、3 階メイン（貸出・返却）、5 階書庫入庫）と、3 分室（理工、文芸、法科大学院）、ビブリオシアター（1 階南北、2 階南北、視聴覚）の 13 カウンターと、メールでの利用相談を含めて、計 14 の窓口がある。

レファレンスは、本館レファレンス課職員のほか、業務委託のスタッフが一部を担当している。レファレンス専門カウンター以外のカウンター（クイックレファレンス、貸出・返却、書庫出納、窓口対応等）業務は、約 50 名の業務委託スタッフが担当している。業務委託は 2 社が担当しており、雇用形態、所属が異なる多くの職員が、本館のサービス業務を担当している。

図表 2. 近畿大学中央図書館のカウンター体制

	館・分室等	カウンター	担当者
中央図書館	中央館	3階入館ゲート	委託A社
		3階メイン（貸出・返却）カウンター	委託A社
		3階利用相談カウンター	職員/委託A社
		4階利用相談カウンター	職員
		5階書庫入庫カウンター	委託A社
		メールで利用相談	職員
	理工分室	カウンター	委託A社
	文芸分室	カウンター	委託A社
	法科大学院分室	カウンター	委託A社
	ビブリオシアター	1階北	委託B社
		1階南	委託B社
		2階北	委託B社
		2階南	委託B社
視聴覚		委託B社	

2. 「利用相談（レファレンス）統計システム」の開発詳細

導入以前のレファレンス記録方法と統計

本館は、日本図書館協会、文部科学省学術基盤実態調査の調査項目に基づき、利用者別と「利用案内」「事項調査」「所蔵調査」の3つの質問種別で、利用相談件数を記録し、統計としてきた。記録方法は、手書きと一部エクセルでの入力であった。集計は件数が中心で、相談内容については記録用紙の回覧などで情報共有に努めていた。しかし、この集計方法では全カウンターでの情報共有や詳細な分析を行なうことができなかった。

館内・学内でのシステム開発と構築

本システムは、レファレンス業務における課題解決のため、レファレンス課員が、本館レファレンスサービスの現状を踏まえて、スムーズにデータ化できる項目づくり、入力方法などの設計、統計出力等のシステム開発プランを作成した。そのプランを元に、学内で使用しているグループウェア上に、学内システム担当部署がグループウェアアプリを改修して、システムを構築した

例えば、利用者はOPAC検索後、配架場所がわからず、質問に来ることが多かった。そのため、事前調査の有無を確認できる内容項目を作成した。また、質問内容が多岐にわたる場合も多いため、複数選択を可能とした。質的評価に必要なレベル別の項目も作成した。

図表 3. 入力項目一覧

項目名	入力	入力ルール(注意事項)
1 年	必須	YYYYMM-0000、自動取得。変更不可。
2 年/月/日	必須	自動取得。後ほど記載した場合は、必要に応じて修正する。
3 曜日	必須	自動取得。後ほど記載した場合は、必要に応じて修正する。
4 時刻	必須	自動取得。後ほど記載した場合は、必要に応じて修正する。
5 カウンタ区分	必須	各カウンタは、デフォルトで設定済。選択により、変更可。
6 利用者区分	必須	宇部生、大学生、教職員、学外者から選択。
7 種別	必須	利用案内(利用指導)、事項調査(書誌・文献調査)、所蔵調査(所在調査)から選択。
8 レベル	必須	レベルの内容については、別紙を参照。
9 内容区分1	必須	内容区分については、別紙を参照。1つのレファレンスに複数の内容がある場合には、内容区分2も選択する。
10 内容区分2	選択	内容
11 NDC誌	選択	図書(冊子体)の場合選択する。
12 近大INDEX (WQAH・DQNDEN)	選択	ビブ/オシアターの場合、選択する。(7CHA/STOPIA自動設定)
13 資料種別	選択	図書(冊子体)以外の資料について、選択する。電子資料の場合は、こちらを選択する。当該資料のNDC(主題分野)が明らかなき場合は、NDCも併せて選択する。
14 質問・内容詳細(自由記述欄)	自由記述	自由記述。文字数の制限はないが、出力を考慮して記載する。具体的な資料名、請求記号などを、必要に応じて記入する。
15 回答・内容詳細(自由記述欄)	自由記述	自由記述。文字数の制限はないが、出力を考慮して記載する。具体的な資料名、請求記号などを、必要に応じて記入する。
16 記入者	必須	入力IDで、自動入力設定可能。
17 レファ協	自由記述	担当者が自身でレファレンス協同データベースに入力を予定していることを記載する。入力後は、管理番号(Central number)を記載する。

※注1 使用したシステムは、ネオアクシズ社製アリエル（グループウェア）近畿大学版である。

いつでもどこからでも（入力画面）

本システム導入により、紙からシステムへの記録業務の転換を図った。

どのカウンターのパソコンからでも、本システムにログインすれば、レファレンス記録入力が可能となった。ウェブベースのサービスであるため、職員が別のカウンターに移動、別室に移動しても、パソコンとネットワークさえあれば、入力、参照、検索もできる。入力画面にはボタン選択式、プルダウン選択式を用いることで入力の省力化に配慮した。

図表 4. 近畿大学中央図書館利用相談統計システム 登録画面 1

利用相談登録	
日次	2019 年 月 日 水 時 分
カウンター区分	<input type="radio"/> SF Main <input type="radio"/> SF Desk <input type="radio"/> SF Ref <input type="radio"/> 4F Ref <input type="radio"/> SF Stack <input type="radio"/> 相互利用 <input type="radio"/> メールで利用相談 <input type="radio"/> 理工分室 <input type="radio"/> 文芸分室 <input type="radio"/> 法科分室 <input type="radio"/> ST 1階北 <input type="radio"/> ST 1階南 <input type="radio"/> ST 2階北 <input type="radio"/> ST 2階南 <input type="radio"/> ST 3階法学
利用相談区分	<input type="radio"/> 学部生 <input type="radio"/> 大学院生 <input type="radio"/> 教職員 <input type="radio"/> 学外者
所属学部	
学年	<input type="radio"/> 1年 <input type="radio"/> 2年 <input type="radio"/> 3年 <input type="radio"/> 4年 <input type="radio"/> 5年 <input type="radio"/> 6年
性別	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女
種別	<input type="checkbox"/> 利用案内 <input type="checkbox"/> 事項調査 <input type="checkbox"/> 研修調査
レベル	<input type="radio"/> 1.クイック <input type="radio"/> 2.当日で回答可 <input type="radio"/> 3.複数日 <input type="radio"/> 4.未完了
内容区分1	
内容区分2	
NDC種	
近大INDEX (NOAH-DOKIEN)	
TOHA/ETOPA	
資料種別	
質問-内容詳細	
回答-内容詳細	
記入者	上野
レファ協	

図表 5. 近畿大学中央図書館利用相談統計システム 登録画面 2

利用相談登録	
日次	2019 年 月 日 水 時 分
カウンター区分	<input type="radio"/> SF Main <input type="radio"/> SF Desk <input type="radio"/> SF Ref <input type="radio"/> 4F Ref <input type="radio"/> SF Stack <input type="radio"/> 相互利用 <input type="radio"/> メールで利用相談 <input type="radio"/> 理工分室 <input type="radio"/> 文芸分室 <input type="radio"/> 法科分室 <input type="radio"/> ST 1階北 <input type="radio"/> ST 1階南 <input type="radio"/> ST 2階北 <input type="radio"/> ST 2階南 <input type="radio"/> ST 3階法学
利用相談区分	<input type="radio"/> 学部生 <input type="radio"/> 大学院生 <input type="radio"/> 教職員 <input type="radio"/> 学外者
所属学部	
学年	<input type="radio"/> 1年 <input type="radio"/> 2年 <input type="radio"/> 3年 <input type="radio"/> 4年 <input type="radio"/> 5年 <input type="radio"/> 6年
性別	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女
種別	<input type="checkbox"/> 利用案内 <input type="checkbox"/> 事項調査 <input type="checkbox"/> 研修調査
レベル	<input type="radio"/> 1.クイック <input type="radio"/> 2.当日で回答可 <input type="radio"/> 3.複数日 <input type="radio"/> 4.未完了
内容区分1	
内容区分2	
NDC種	
近大INDEX (NOAH-DOKIEN)	
TOHA/ETOPA	
資料種別	
<input type="checkbox"/> 検索・タイムラインに通知する	

1 1 館内各所の検索、資料の貸出(利用申請書)

2 2 オンライン検索(図書館内蔵)の案内

3 3 資料の貸出・返却の受付、予約方法

4 4 借書の利用

5 5 資料の貸し出し(CFACなど)

6 6 資料・資料の確保と返却(利用申請書)

7 7 相互利用の案内

8 8 事項調査(オンライン)

9 9 メールでの問い合わせ

10 10 メールでの問い合わせ

11 11 トレーニングの案内

12 12 研修について

13 13 研修について

14 14 研修について

15 15 研修について

16 16 研修について

17 17 研修について

18 18 研修について

19 19 研修について

20 20 研修について

質的分析を可能とする詳細な統計出力（統計の例）

本システムにより、データ出力（日次、月次、年次）が簡易にできるようになり、22種の詳細な年次統計出力や、CSV データ出力による分析が可能となった。ファレンスの傾向を、経験的な知見を中心に予測していたが、エビデンスによる分析ができるようになった。

図表 6. 近畿大学中央図書館利用相談経年統計 レベル別集計

	クイック	当日で回答可	複数日	未完了	計 (件)
2016年度	10,933	1,033	151	37	12,154
	90.0%	8.5%	1.2%	0.3%	100.0%
2017年度	18,126	1,544	212	14	19,896
	91.1%	7.8%	1.1%	0.1%	100.0%
2018年度	10,694	1,532	149	8	12,383
	86.4%	12.4%	1.2%	0.1%	100.0%

レファレンスのレベルを区別して集計が可能となり、クイック以外の「深い」レファレンスの割合が増加していることが確認できた。なお、2017年度はビブリオシアター開設の影響で、急激にクイックレファレンスが増加したが、2018年度にOPAC 端末設置などの対応をおこなったため、大きく件数が減少している。

図表 7. 平成 30 (2018) 年度近畿大学中央図書館利用相談統計 内容区分別 (複数回答)

年	月	1.1 配置場所の確認・案内・見方(利用者調査済)	1.2 カウンター・施設(図書館外含む)の案内	2.1 貸出方法・期間などの規則、予約方法	2.2 書庫の利用	3.1 資料の探し方(OPACなど)	3.2 資料・資料の場所を探してほしい(利用者調査未)	4.1 相互利用への案内	5.1 事項調査(OOについて)	6.1 データベースの使い方	6.2 Myライブラリーの使い方	6.3 パソコンの使い方	6.4 印刷したい	6.5 コピーしたい	7.1 就活について	7.2 卒論について	7.3 レポートの書き方・プレゼンなど	9. その他	計		
2018年	4月	297	262	221	40	364	499	13	13	57	41	28	46	39	1	47	12	104	2,084	0	
	5月	324	164	140	46	307	388	25	14	42	43	16	59	26	0	25	13	123	1,755	15.2%	
	6月	316	110	125	50	206	243	11	23	46	32	24	60	30	2	18	11	88	1,395	12.1%	
	7月	324	176	145	53	175	236	8	13	35	22	27	74	26	0	29	12	69	1,424	12.3%	
	8月	49	69	24	10	34	59	2	1	7	6	8	13	6	0	2	0	27	317	2.7%	
	9月	104	68	43	20	85	137	11	11	19	14	11	18	5	0	24	4	50	624	5.4%	
	10月	199	85	67	28	155	205	20	18	51	34	10	24	23	0	48	2	27	996	8.6%	
	11月	213	90	55	36	133	212	14	16	51	22	7	21	16	0	42	4	28	960	8.3%	
	12月	152	84	55	20	115	128	17	9	38	21	8	30	13	0	25	11	29	755	6.5%	
	2019年	1月	170	66	48	23	63	109	10	15	21	11	5	33	11	0	8	3	16	612	5.3%
		2月	47	56	32	7	41	57	6	12	11	3	3	20	4	3	13	3	11	329	2.8%
		3月	41	52	24	5	36	44	13	7	14	9	5	26	4	0	23	1	15	319	2.8%
計		2,236	1,282	979	338	1,714	2,317	150	152	392	258	152	424	203	6	304	76	587	11,570	100.0%	
		19.3%	11.1%	8.5%	2.9%	14.8%	20.0%	1.3%	1.3%	3.4%	2.2%	1.3%	3.7%	1.8%	0.1%	2.6%	0.7%	5.1%	100.0%		

自動出力できる年次統計の種類は、全体集計のほか、質問種別、利用者区分別（件数、人数）、カウンター別（件数、人数）カウンター別（質問種別、利用者区分別）、内容区分別、NDC、資料種、近大インデックス、レベル別、曜日別、時間別、利用者所属別、学年別、性別等、22種である。CSV 出力によって、様々な集計をおこない、条件や情報を組み合わせた分析も可能である。

例えば、卒業論文よりレポート課題に取り組む学生の方が多くは多いはずだが、相談件数は卒論がレポートに対して、4倍以上となっている。これは、利用者の相談・調査要求（ニーズ）の強さによるものと考えられる。また、各カウンターでレファレンスインタビューが十分に行われていたならば、本来の目的（レポート課題）を引き出せた可能性も高い。

7. 応募事例がもたらした主な成果・効果（a）、b）ともに）

※枠の大きさは適宜調整してください。

1. 記録方法の簡易化とデータの充実
2. 自館レファレンスサービスの見える化・情報共有
3. レファレンス情報のネットワーク化
4. データの長期保存、蓄積
5. サービス評価のルーティンワーク化
6. 利用者支援の推進
7. 利用者サービスの質的向上
8. 担当者のスキルアップへの寄与
9. レファレンス協同データベースとの連携

1. 記録方法の簡易化とデータの充実

本館のレファレンスは、以前は用紙の記入（手書き）と一部エクセルでの入力記録されていた。しかし、本館独自の利用実績にもとづく入力画面作成により、記録方法が省力化され、記録業務そのものが簡易化された。記録から抜け落ちがちな些細な質問も、入力の省力化によって、記録が促進され、より充実したレファレンスデータ構築が可能となった。

2. 自館レファレンスサービスの見える化・情報共有

レファレンス記録が「見える化」された。本システムによって、各カウンターでどんな相談がおこなわれたか、データに随時、アクセスでき、検索できるようになった。カウンターごと、日次、月次、年次、各相談内容別などの一覧も可能となり、「見える化」が促進された。

これによって、入力されたデータは、全カウンターの職員が共有できる情報源として活用されるようになった。

3. レファレンス情報のネットワーク化

本システムはウェブブラウザ上で動くため、担当者はいつでも学内接続 PCがあれば、どこからでもアクセスができ、カウンターに固定されずに、業務をおこなうことができるようになった。

4. データの長期保存、蓄積

紙のデータは一定期間後に破棄していたが、データ化されたことで、今後、長期的な保存・蓄積が見込まれるようになった。

5. サービス評価のルーティンワーク化

ルーティンワークとして、1日ごとに全カウンターの記録内容の評価をおこなひ、対応が必要な事案について、早急に対応することができるようになった。

7. 利用者サービスの質的向上

過去の情報蓄積により、類似する質問について、情報を参照し、情報をカウンター間で共有することで、利用者に関連情報をスムーズに提供できる機会が増加した。教員が例年出す課題などの対応に有効である。利用者を待たせない、失望させない体制づくりの一助となった。

また、どの担当者であっても、過去の情報の活用、情報共有によって一定の質を保った回答ができることで、質の担保の一助となった。

同じ利用者が継続してレファレンスカウンターに質問にやってくる。このような状況も、本システムによって、どの属性の利用者が、どのくらい質問にやってきたかを明らかにでき、信頼獲得を「見える化」できるようになった。

図表 9. 卒業論文継続相談の例。利用相談統計より抜粋

年月日	質問内容
2019年6月3日	経営学部Mゼミ4回生。卒論の論題を、オリンピックにしようと思っていたが、先生から却下された。就職先が国際物流関連の企業にきまったので、グローバルな物流に関連した論題にしようと思っている。資料の調べ方を教えてほしい。
2019年7月1日	経営学部Mゼミ4回生。フォワーダー（利用運送事業者）の中でも、航空に重点を置く会社（近鉄エクスプレス、郵船ロジスティクス）の分析をおこないたいが、論題がうまく決まらない。eolでは、両社の比較をやってみたが、郵船ロジスティクスは、子会社化されて、2016年以降の情報を比較できなくなってしまった。また、近鉄エクスプレスは、APLLを買取するなどして、海外への対応力を高め、売上高を伸ばしている。その点についても、書いてみたい。
2019年7月18日	経営学部Mゼミ4回生。卒論継続相談。ロジスティクス（物流）とフォワーダー（貨物利用運送事業者）についての海外進出の要因などを分析したい。教員から、問いがないのでレポートになるよ、と言われた。

※実際のデータでは、教員名を記載している。

8. 担当者のスキルアップへの寄与

カウンター担当者が、記録の作成によって自身の対応を見直し、また、他の担当者がどのように回答しているかを確認することができ、日常的なスキルアップのツールとして活用されている。

9. レファレンス協同データベースとの連携

本館は2005年以来、レファレンス協同データベースの参加館として活動を継続しており、約7300件のデータを登録している。本システムでは、日常のレファレンスを即時記録することができる。これらのデータは、レファレンス協同データベース入力に有効であり、スムーズな事例等作成の一助となっている。

図表 10. レファレンス協同データベースへのデータ入力イメージ



8. 今後の課題や展望（応募したレファレンスサービス事例を踏まえ、今後のレファレンスサービスに対する課題や展望を記入してください。） ※枠の大きさは適宜調整してください。

1. プラットフォームで人を育てる。

レファレンスは人によるサービスである。優れたシステム、プラットフォームを構築しても、それを効果的に活用できるかどうかは、担当する職員・スタッフにかかっている。また、データの記述だけでは、実際のレファレンスの対応を再現できず、全てのレファレンス対応を記述することもできない。

この限界を踏まえた上で、担当者が本システムの十分な活用を通じて、スキルアップができるよう、本システムを活かした具体的な研修プログラムやルーティンワークによる能力開発に取り組み、人を育てるプラットフォームづくりを進めてゆきたい。

このほか、本学のラーニングアドバイザー（大学院生）と連携し、学生からレファレンスサービスの周知をすすめることも検討している。

2. 全ての利用者にレファレンスを

2018年度本館の入館者数は、のべ180万人である。1万2千件のレファレンスでは、まだまだサービスが全ての利用者にゆきわたっているとは言い難い。

本システムに蓄積されたデータを活用し、分析することで、現状を知り、より優れたレファレンスサービスを構築する。利用者から信頼され、また来たい、誰かに紹介したいと思わせるレファレンスサービスを届ける。

3. 新たなレファレンスサービスの展開 -利用促進への取り組み-

本システムのデータ、分析結果を活用し、新たなレファレンスサービスをおこなうシステムを開発、提供したい。

例えば、いつでもどこでも利用者が気軽に相談できるチャット型のアプリ。非来館型サービスで、これまでのデータを活用し、本館ならではの回答をおこなえるサービス。例えば、来館した際、館内のどこからでも近くの端末から対面式でのレファレンス相談ができるシステムなど。レファレンスを広げるための新しい技術とのコラボレーションを模索したい。

（注）

- 1 本様式とは別に参考資料を添付することも認められますが、資料のサイズはA4サイズに統一してください。なお、本様式とあわせて全体で10ページ（10枚）以内に収めてください。
- 2 書類審査を通過した応募書類については、図書館総合展ホームページ等で公表させていただく場合がありますので、本様式の作成にあたっては個人情報の記載等について御留意ください。