

第5回図書館レファレンス大賞 最終審査
2019年11月12日(火) 15:30 - 17:00 於：パシフィコ横浜 ホールD

全てのカウンターにレファレンスを！

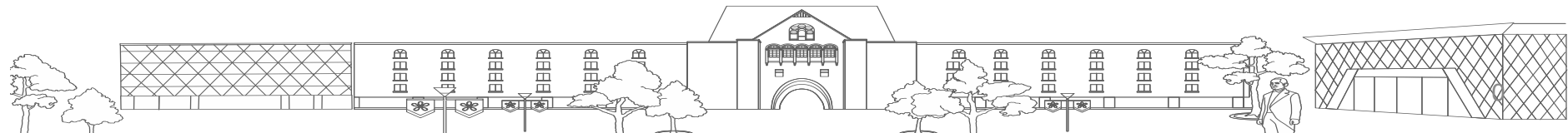
-年間登録1万2千件 レファレンス統計システムの活用-

中央図書館



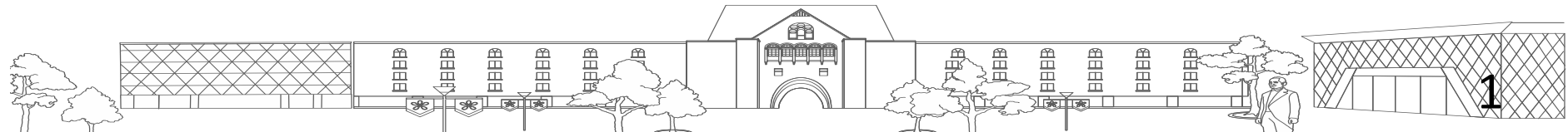
近畿大学

KINDAI UNIVERSITY

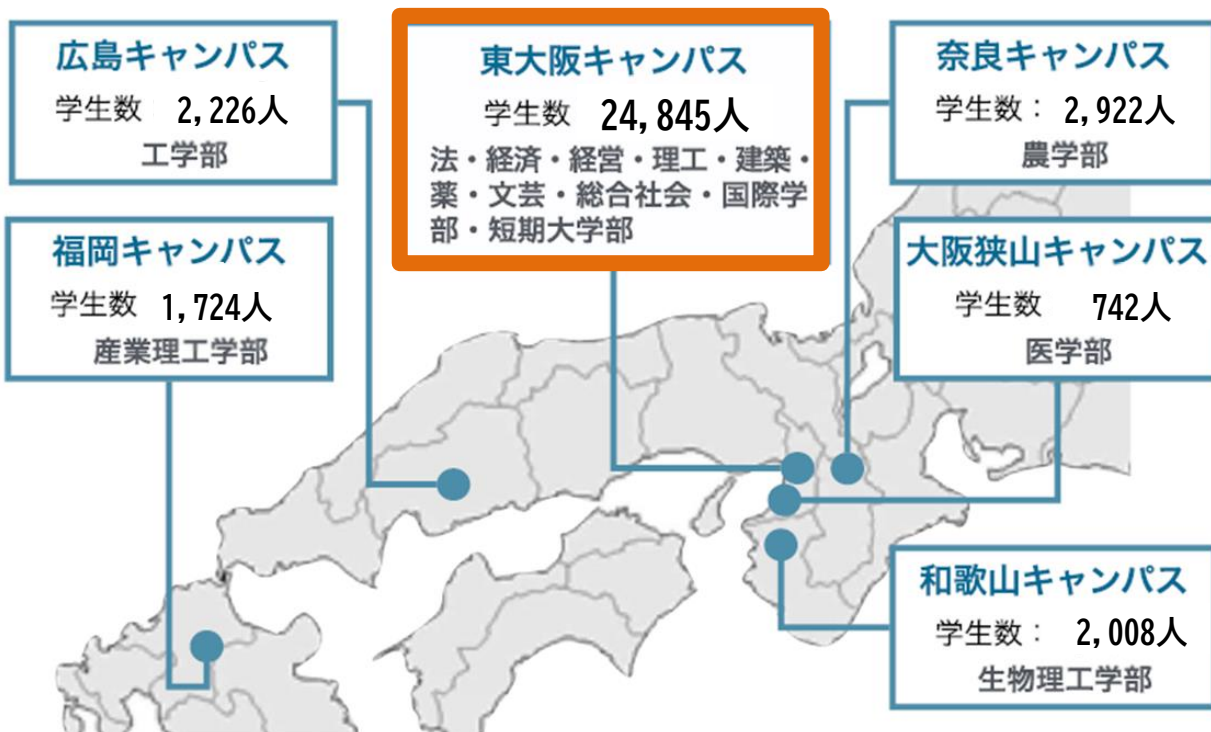


本日の内容

1. 近畿大学中央図書館
2. 「利用相談統計システム」開発
3. プラットフォームの活用
4. プラットフォームの効果と限界
5. 全ての利用者にレファレンスを！



1.近畿大学中央図書館



近畿大学 東大阪キャンパス (人文・社会・自然科学)
9学部・短期大学部・6研究科、1専門職大学院

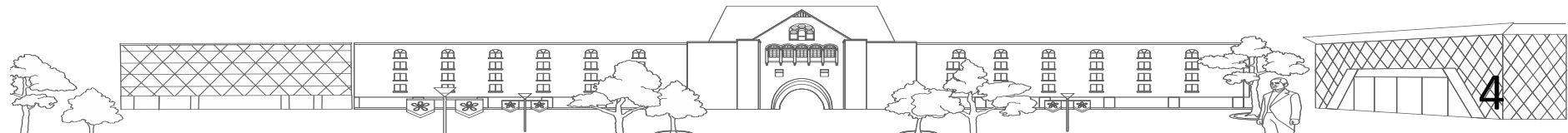
※2019年5月1日現在
学生数



中央図書館 概要

- 蔵書冊数 : 約150万冊
- 所蔵雑誌タイトル数 : 約13,000種
- 電子ジャーナル数 : 約53,000誌
- 開館日 : 年間327日
- 入館者数 : 約180万人
- 貸出冊数 : 約32万冊

<平成30（2018）年度近畿大学中央図書館統計による>



中央館と4つの分室



ビブリオ
シアター



法科大学
院分室



理工分室



文芸分室

中央館

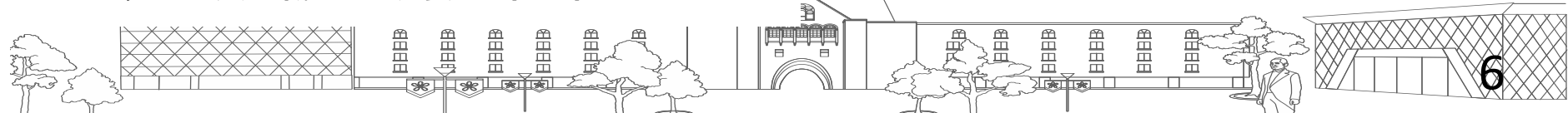


サービス業務担当者は、多様！

14 カウンター

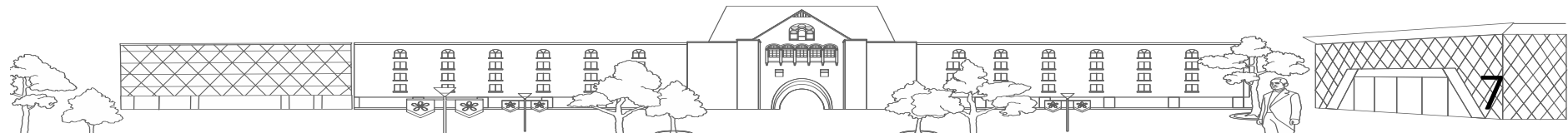
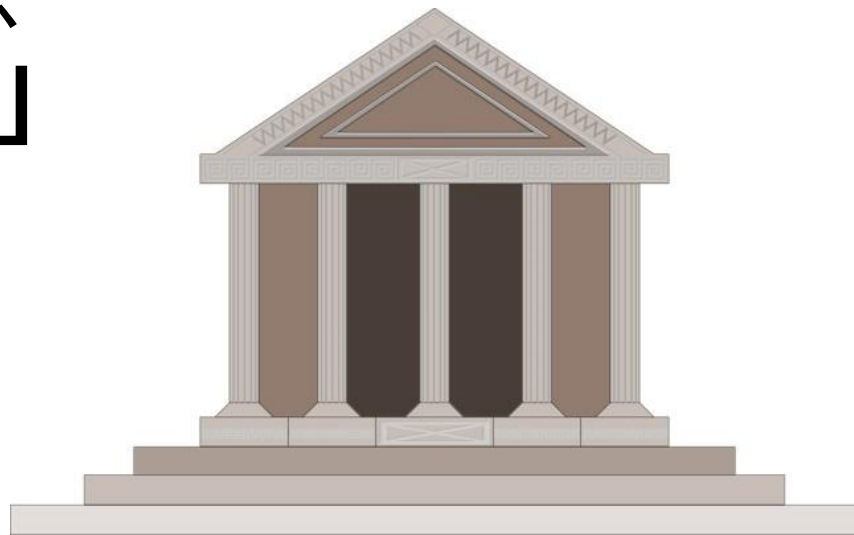
- ※利用相談（レファレンス専門）以外のカウンターは、基本的にはクイックレファレンスのみを担当する。
- ※レファレンス課職員6名、委託2社の約50名が勤務。

| | 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 | 閲覧係 |
| | | 3階メイン（貸出・返却）カウンター | 閲覧係 |
| | | 3階利用相談カウンター | レファレンス課/閲覧係 |
| | | 4階利用相談カウンター | レファレンス課 |
| | | 5階書庫入庫カウンター（貸出・返却） | 閲覧係 |
| | | メールで利用相談 | レファレンス課 |
| | 理工分室 | カウンター（貸出・返却） | 閲覧係 |
| | 文芸分室 | カウンター（貸出・返却） | 閲覧係 |
| | 法科大学院分室 | カウンター（貸出・返却） | 閲覧係 |
| | ビブリオシアター | 1階北（貸出・返却） | ビブリオシアター |
| | | 1階南（貸出・返却） | ビブリオシアター |
| | | 2階北（貸出・返却） | ビブリオシアター |
| | | 2階南（貸出・返却） | ビブリオシアター |
| | | 視聴覚（貸出・返却） | ビブリオシアター |



利用者からみると・・・

カウンターにいるのは、
誰もが「図書館のひと」



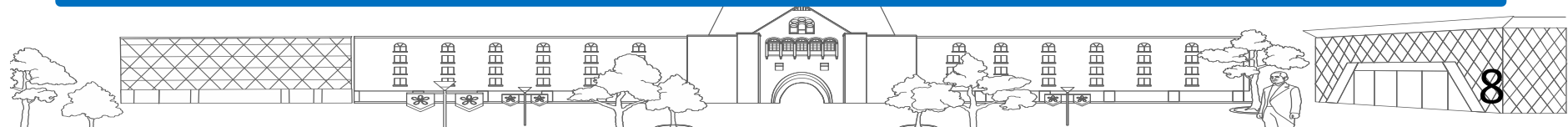
けれども

- 図書館界は**非正規だらけ**

非正規雇用職員 公共図書館約**70%**

(『日本の図書館』2018による。※大学図書館非正規職員率は、約60%だが、委託が含まれていないため、実質はもっと多いと思われる。)

- 研修・スキルアップの機会是不十分
- サービス担当の「人」のスキルアップに取り組むことは、**図書館サービス向上に直結。**



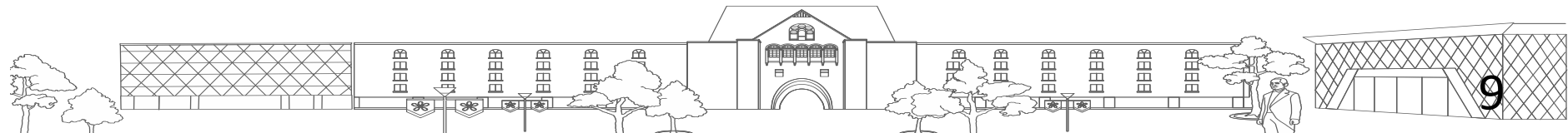
中央図書館のレファレンス

10年以上、レファレンス件数は年間1万件を超える。

平成30（2018）年度

1万2千件

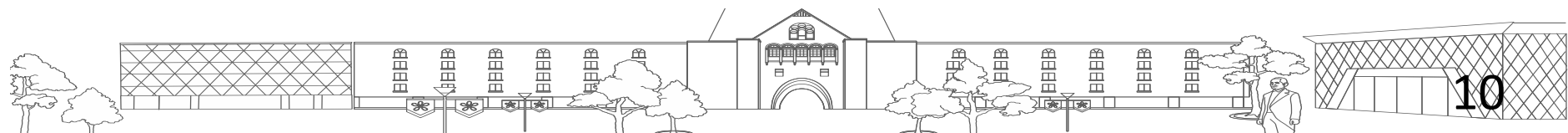
※平成23年度国立国会図書館調査によれば、**大学図書館** 1265館のうち、利用相談件数が、**1万件を超える図書館は、17館にすぎない。**



レファレンス協同データベースに2005年より参加 自館データのバトンを繋ぐ・公共財として公開

| レファレンス事例 (件) | 調べ方マニュアル (件) | 特別コレクション (件) | アクセス数 (一般公開) 累計 (件) |
|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| 7,248 | 107 | 3 | 1,200万 |

(近畿大学中央図書館 平成30 (2018) 年12月現在
 レファレンス協同データベース 公開データ件数と一般公開累計アクセス数)
 ※国立国会図書館より、11年連続で活動に対して礼状授与を受けている。



自館データ蓄積の有難み、でも

- レファ協に記録できないクイックレファレンス。
- 繰り返される問い、小さな問いなど、**日々のリアルなレファレンスを効率的に記録**できないか。
- 事項調査など「重い」レファレンスは、調査票（データ）を作成するが、そのほかは**手書き、エクセルでの記録**。

問題点 → 手書きでの記録は**大変**。
→ しかも、**十分な記述ができない**。
→ **情報共有、分析もしづらい**。

2. 「利用相談統計システム」開発

どう作ったか

もともとあったシステムを活用

開発

学内使用中

事務用システム

グループウェア

内アプリ

中央図書館

レファレンス課

で

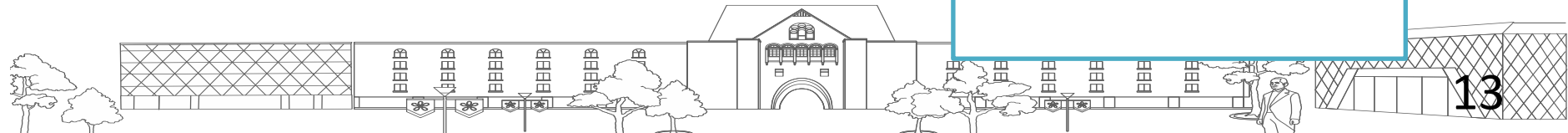
具体的に設計

構築（改修）

学内

情報システム部

署が改修を担当



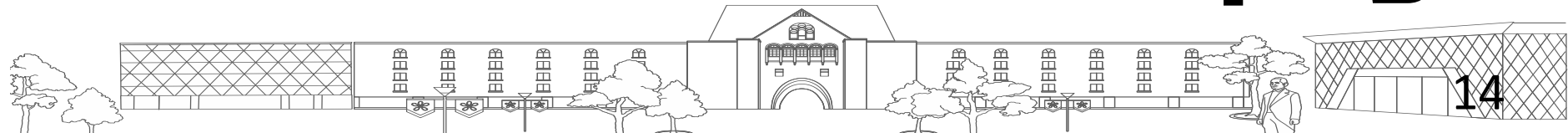
2016年9月 試用版作成、試用運用開始

2017年4月 正式運用開始

費用は

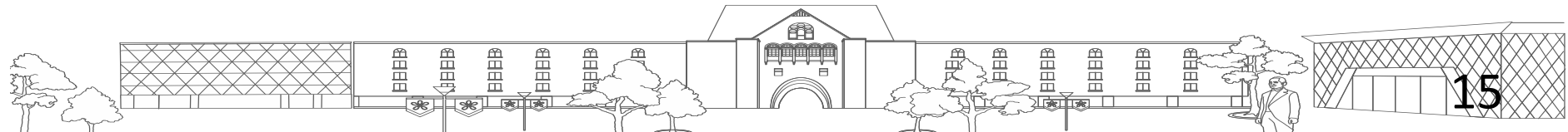
0

円



開発・設計のコンセプト

- 入力画面は、**とにかく省力化。**
(自動化、ボタンとプルダウンで選択)
- 簡単に、入力しやすく。
- しかし、データ記述に上限なし
(必要に応じて、**十分な記録**ができる)
- **自館レファレンスの特徴**を反映



利用相談登録

| | | |
|---|--|---|
| No. | | |
| 日次(*) | 2019年8月28日 水 9時37分 | |
| カウンタ区分(*) | <input type="radio"/> 3F Main <input type="radio"/> 3F Gate <input checked="" type="radio"/> 3F Ref <input type="radio"/> 4F Ref <input type="radio"/> 5F 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"/> 法科大学院分室 <input type="radio"/> BT 1階北 <input type="radio"/> BT 1階南 <input type="radio"/> BT 2階北 <input type="radio"/> BT 2階南 <input type="radio"/> BT 2階語学 | |
| 利用者区分(*) | <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 | <input type="text"/> | |
| 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 <input type="button" value="クリア"/> | |
| 性別 | <input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女 <input type="button" value="クリア"/> | |
| 種別(*) | <input type="checkbox"/> 利用案内 <input type="checkbox"/> 事項調査 <input type="checkbox"/> 所蔵調査 | |
| 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"/> 9未完了 | |
| 内容区分1(*) | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> 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・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(〇〇について) 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 読書について 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 </div> | |
| 内容区分2 | | |
| NDC他 | | |
| 近大INDEX (NOAH/DONDEN) | | |
| 7CHA/8TOPIA | | |
| 資料種別 | | |
| <input type="checkbox"/> 新着・タイムラインに通知する | | |
| | | <input type="button" value="登録"/> <input type="button" value="下書き保存"/> <input type="button" value="キャンセル"/> |

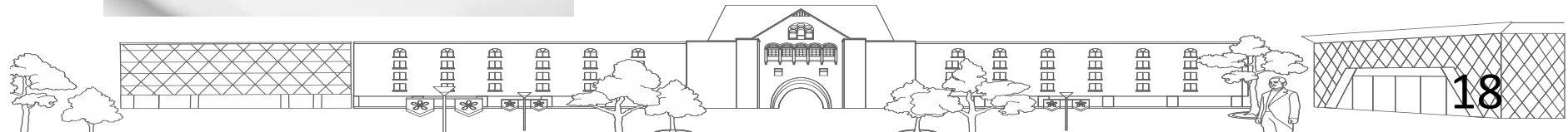
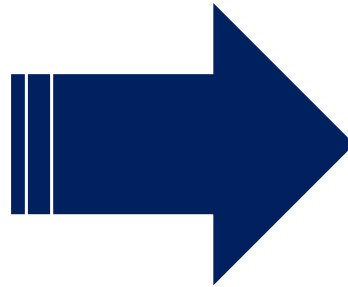
図表 1. 利用相談（レファレンス）統計システム 入力画面

| 項目名 | 入力 | 入力ルール(注意事項) |
|-------------------------|------|--|
| 1 No. | 必須 | YYYYMM+00000。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 | 学部生、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他 | 選択 | 図書(冊子体)の場合選択する。 |
| 12 近大INDEX(NOAH/DONDEN) | 選択 | ビブリオシアターの場合、選択する。(7CHA/8TOPIA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(Control number)を記載する。 |

図表2. 入力項目のデータ設計(2017年9月時点)

業務を変える 手書きから入力へ

全てのカウンター、どの端末からでも利用可



利用相談（レファレンス）統計システム

全カウンター・全担当者による

レファレンス記録、

データ蓄積、

内容の参照、

担当者による

統計出力、詳細な分析 が 可能となった。

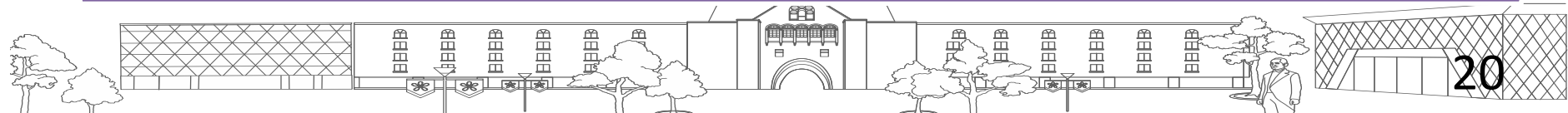
情報共有プラットフォームの誕生

情報共有プラットフォームを基盤として

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
システムの活用

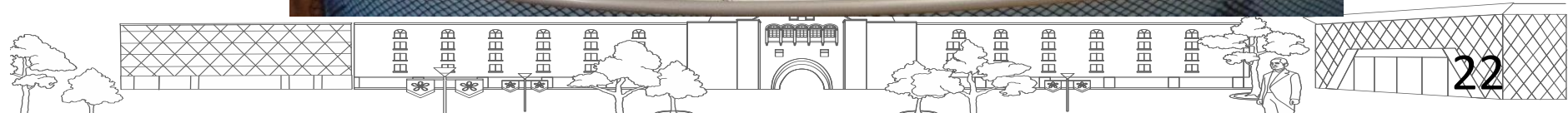
全カウンターで「レファレンス」をネットワーク化

全担当者が、レファレンスを意識したサービスを展開

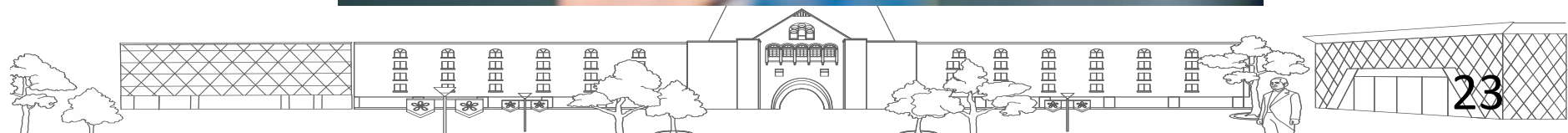


3.プラットフォームの活用

大学図書館の学習支援 レファレンスサービス 「魚(情報そのもの)」の提供だけでなく



「釣り方」を伝えることが重要



「魚と釣り方」、どう伝える？

- どんな「魚」を求めていた？（問い）
- 具体的な「魚」は？（情報提供の内容）
- どんな釣り方？（方法）
- どんなふうに伝えている？（伝え方）
- ちょっと違うけど？（類似）

自館の他の人は、 **どうした** のか？



プラットフォームの活用によって 1

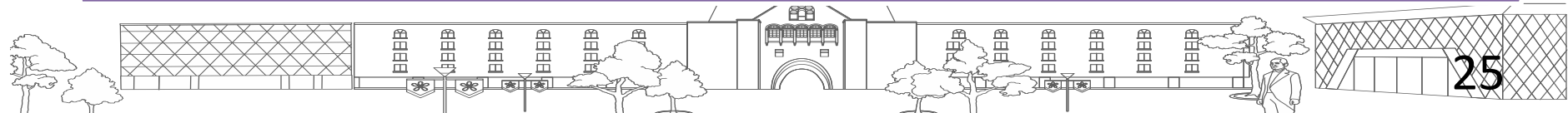
全カウンター、それぞれの担当者が入力するデータの蓄積



人が変わる・情報共有が進む

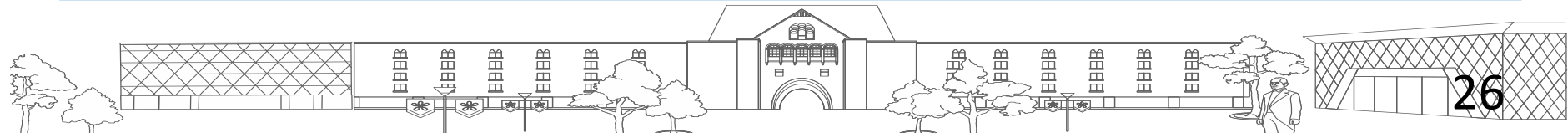


サービスが変わる



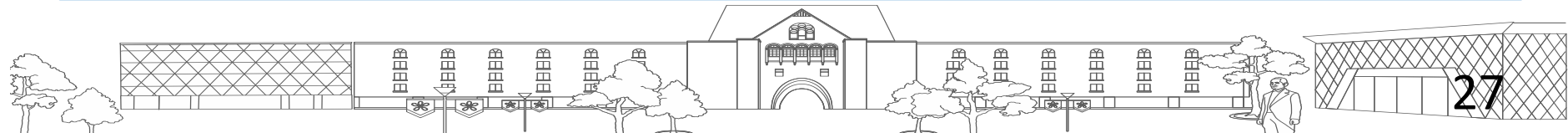
人が変わる

- **記録**（新規作成）を通じて、自身のサービスを**振り返り**、**客観的な視点**を持つ。
- OJT（On-The-Job Training）
日常的な業務が、スキルアップツールに。
- **他のデータから、知見**を獲得する



情報共有がすすむ

- **職員間の情報共有ツールとして**
現在、〇〇先生の課題で〇〇が出ています。
相談内容「〇〇」を参照してください。
- **全カウンターのチーム化がすすむ**



利用者へのサービスが変わる

- データを検索、参照し、スムーズな情報提供へ記録の蓄積は、調査情報の宝庫
「以前も同じような質問があったかも？」
 - **一定の質を持つ情報**を提供できる。
（「魚と釣り方」の具体例）
 - 利用者を待たせない
 - 失望させない。



プラットフォームの活用によって 2

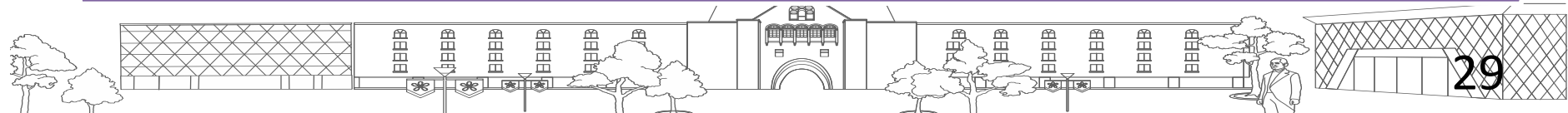
蓄積されたデータから、詳細な統計・分析をおこなえる



質的評価・見える化が進む

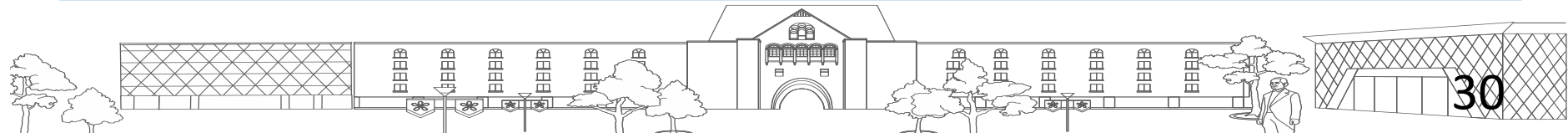


サービスが変わる



簡単に帳票出力、詳細な統計・分析

- **日次帳票** 毎日対応内容をチェック
- 月次帳票
- **年次統計** **22種類**を一度に出力
(日図協、文科省の統計も)
- 必要に応じて、**詳細にデータを分析**



| | |
|--------|----------------|
| 日付 | 2018年10月09日（火） |
| カウンタ区分 | 全カウンタ |

| — | 学部生 | 大学院生 | 教職員 | 学外者 | 計 |
|---------------|-----------|---------|---------|---------|-----------|
| 利用案内(利用指導) | 30 | 1 | 3 | 0 | 34 |
| 事項調査(書誌・文献調査) | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 所蔵調査(所在調査) | 16 | 1 | 1 | 0 | 18 |
| 計 | 47件 (32人) | 3件 (1人) | 4件 (3人) | 0件 (0人) | 54件 (36人) |

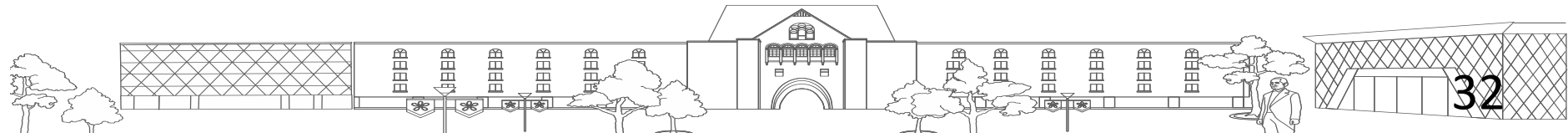
目録レポート表

| カウンタ区分 | 時刻 | 利用者区分 | 種別 | 内容区分1 | 内容区分2 | NDG | 添次INDEX (NOAH/DOI) | IDG | ETC | 資料種別 | 質問:内容詳細 | 回答:内容詳細 | レベル | 記入者 | レフ |
|---------|-------|-------|------|---|---|--------------|-----------------------|-----|-----|---|--|--|-------|-----|----|
| 3F Haf | 09:40 | 学部生 | 利用案内 | 1.1 配書機 の位置・ 案内・見方 (利用者調 査表) | | 42 物理学 | | | | GB 一般 圖書・和書 | 電子ホール効果 についての 図書を探している。 | 最新版が貸出中だったため、 種書庫の旧版を利用すること に、10時前で書庫に入庫で きなかったため、出納方法を案 内。 | 1クイック | | |
| 3ST 2階南 | 10:25 | 学部生 | 利用案内 | 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 表) | | | | | Mリーダの レベルの本を どうやって 探したいですか (インターナショナルフロア配架 中) | (スマホで一瞬に操作) Mリー ダのレベルをさが 最終の 本を選ぶ。次にその本を OPACで検索して 色分けされて いる様で探して下さい。 | 1クイック | | | |
| 3F Main | 10:50 | 教職員 | 利用案内 | 6.2 Myライ ブラリーの 使い方 | 4.1 相互利 用への案 内 | | | | | Myライブラリーの登録がした い。他大学の文献が欲しいと も、相互利用を申し込むのは どうしたらいいか? | Myライブラリーの登録をし、 GrisからMyライブラリーを利用 して欲しい利用申し込みする方 法を説明しました。 | 2当日で回答 可 | | | |
| 3F Haf | 11:25 | 学部生 | 利用案内 | 6.1 データ ベースの使 い方 | 6.4 印刷し たい | | | | | 記事の探し方のデータ ベースはどうやってするのか 忘れてしまった。1回使った事 はある。 | データベースの説明や印刷し たいとの事でしたので、印刷で きる自由利用端末Aの操作や KJOOのPrintについての案内 をしました。新聞記事の探し方 のプリントもお渡しし、一度利 用したことがあるので、自分で やってみますとの事でしたの で、わからなければまた来て くださいとお伝えしました。 | 1クイック | | | |
| 3F Haf | 11:57 | 学部生 | 利用案内 | 2.1 貸出方 法・借期な どの権利、 予約方法 | | | | | | | 自動貸出機の使い方がわから ない。 | 一緒に説明しながら貸出しまし た。 | 1クイック | | |
| 3ST 2階南 | 12:03 | 学部生 | 利用案内 | 2.1 貸出方 法・借期な どの権利、 予約方法 | | | | | | | お友達が返却した本を そのま ま借りたい。 | 返却処理した本は権に振るま で 貸出出来ません。 | 1クイック | | |
| 3F Haf | 12:35 | 学部生 | 利用案内 | 3.2 資料・ 資料の場 所を探して ほしい(利 用者調 査表) | | 6.1 リーダ ー | | | | GB 一般 圖書・和書 | 英語の本はありますか？ 悪い 本で貸出したいが、こちらには ないですか？ | 詳しくお聞きすると、readersの 本でした。ビブリオテックの インターナショナルスタディー ズエリア案内。併せてスマホか らOPAC検索出来る案内。 配架場所の地図についてもお 伝えしました。 | 1クイック | | |
| 3F Haf | 12:48 | 学部生 | 利用案内 | 1.2 カウン タ・施設(図 書館外舎 等)の案内 | | | | | | | 自動貸出機で貸出した本の返 却はどこですればいいです か？ | 3F 貸出返却カウンターや返却 ポスト(場所についても説明) 案内。 | 1クイック | | |
| 3ST 2階南 | 13:07 | 教職員 | 利用案内 | 2.1 貸出方 法・借期な どの権利、 予約方法 | | | | | | | インターナショナルフィールド のOVIDは辞書でも利用できる のか。 | 基本的に学生の語学学習のた めの場所となります。⇒(責任 者・匿名日記)辞書の方も利用 はできる為、対応したスタッフ にその点を伝えています。 | 1クイック | | |

図表3. 日次帳票 各カウンタ、全カウンタの集計がワンボタンで出力できる。
内容を評価し、対応に誤りや、早急な対応が必要な場合、すぐに情報を共有。

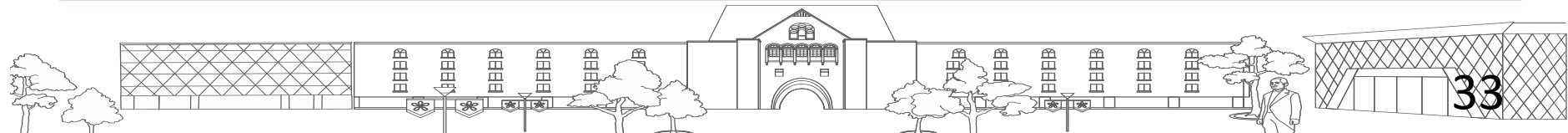
自動出力できる年次統計の種類 22種

全体集計、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、資料種別、
NDC別、近大インデックス別
レベル別、曜日別、時間別、
利用者所属別、学年別、性別等



質的評価・見える化が進む

- 自館レファレンスの**全体像をつかむ**
- サービス**実態の把握**
(いつ、どこで、だれが、何を、どのように)
- 内容の分析による**新たな知見**



レファレンスの質を「見える化」する 経験的な知見からエビデンスによる分析へ

| | クイック | 当日で回答可 | 複数日 | 未完了 | 計 (件) |
|--------|--------------|--------------|-------------|------|---------------|
| 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% |

図表4. 近畿大学中央図書館利用相談統計 レベル別 経年 (2017-2018) 統計

※2017年度はビブリオシアター開設の影響で、クイックレファレンスが急増した。
次年度は、端末設置、案内の見直しなどの対応によってビブリオシアターの件数が減少した。
レベル別でレファレンスを把握することで、自館サービスの全体像が明らかになった。



卒論相談 > レポート

| 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(〇〇について) | 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% | | |

図表5. 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)

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ありますが、相談件数は卒論がレポートに対して、4倍以上であった。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。

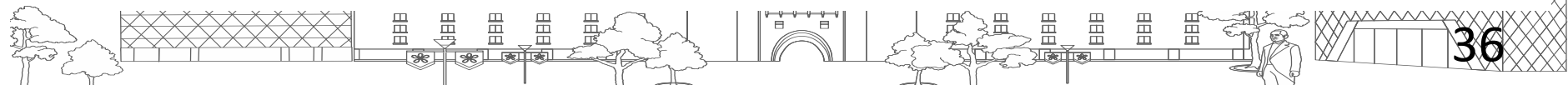
各カウンターでレファレンスインタビューが十分に行われていれば、本来の目的(レポート課題)を引き出せた可能性は高い。



利用者からの信頼を「見える化」する リサーチコンサルテーション（中長期的継続支援）

| 年月日 | 曜日 | 時刻 | カウンタ 区分 | 所属 学部 | 学 年 | 性 別 | 質問内容 |
|------------|----|-------|------------|----------|--------|--------|--|
| 2019年6月3日 | 月 | 16:44 | 3F Ref | 経営 | 4 | 男 | 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 | 月 | 18:34 | 3F Ref | 経営 | 4 | 男 | 経営学部Mゼミ4回生。フレイト・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を買収するなどして、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9月24日 | 火 | 13:30 | 3F Ref | 経営 | 4 | 男 | 経営学部Mゼミ4回生。継続相談。物流、フォワーダー（近鉄、郵船ロジスティクス）の研究をしている。中心的な論点として、「分散拠点配置」に注目することにした。参考論文として、中川 功一「グローバル分散拠点配置の競争優位」国際ビジネス研究 4(2), 63-78, 2012 を見つけたので、参考にしたい。文献には、重回帰分析などの用語があり、研究手法について参考になる資料を教えてほしい。 |

図表6. 令和元（2019）年度利用相談統計より、同一利用者の卒業論文についての質問内容を抜粋



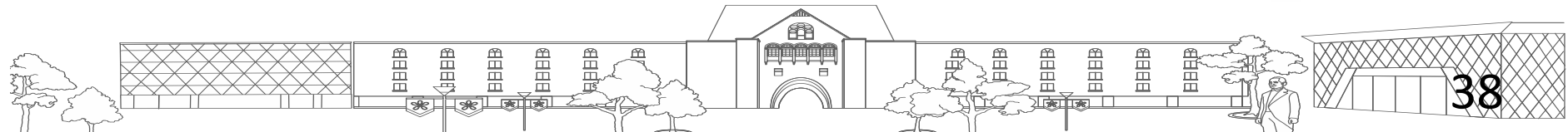
利用者へのサービスが変わる

分析情報をもとにしたサービスの展開

- ・ **資料・情報源の充実**
(例：論文作成法資料の重点化)
- ・ 利用者へ「**実践**」「**気づき**」を促す
(例：スマホでできる)
- ・ **間接サービス：データ等の作成推進**
パスファインダー
レファレンス協同データベース
(事例、調べ方マニュアル)



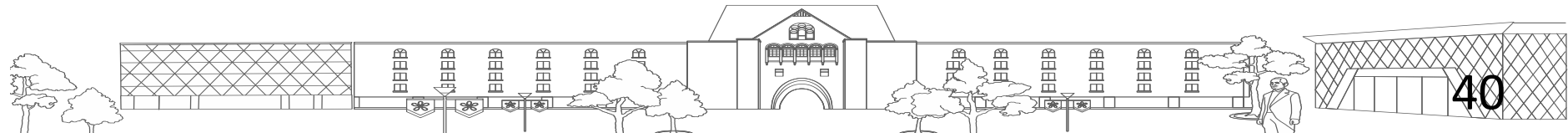
分析でサービスの質を高める



4.プラットフォームの効果と限界

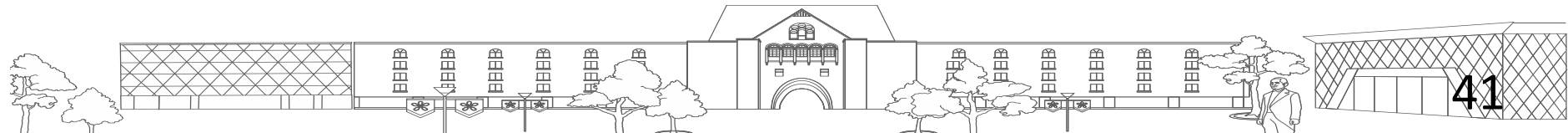
プラットフォームによる効果

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



限界

- 全てのレファレンス対応を**記述できない**。
- 記述だけでは、レファレンスを**再現できない**。
- 「プラットフォーム」**だけ**では、スキルアップ**方法に限界**がある。
- 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**。



5.全ての利用者にレファレンスを！

レファレンスは、人が人におこなうサービス

レファレンスは、

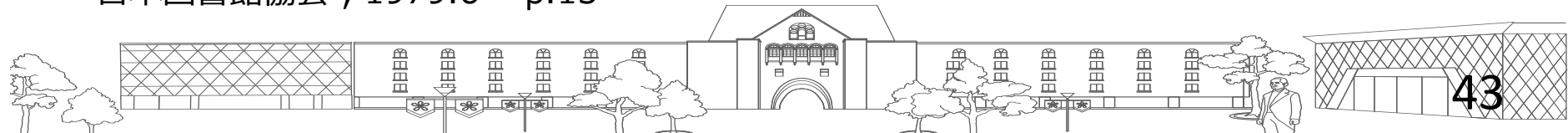
「情報を求めている

個々の利用者に対して

図書館員が提供する人的援助」



サミュエル・ローズスティーン著；長澤雅男監訳 『レファレンス・サービスの発達』
日本図書館協会，1979.6 p.13



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

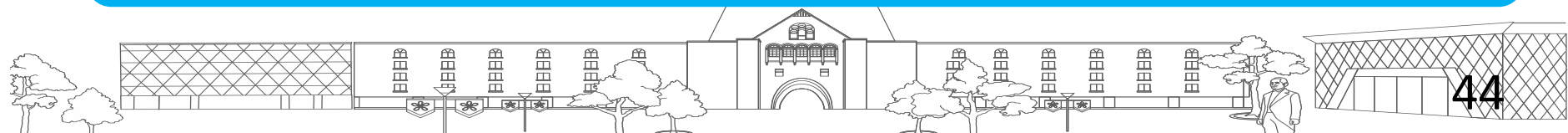
全利用者へ
レファレンスを

新たなレファレンス
サービスへの展開

情報分析によるサービスの質的向上
利用者からの信頼獲得

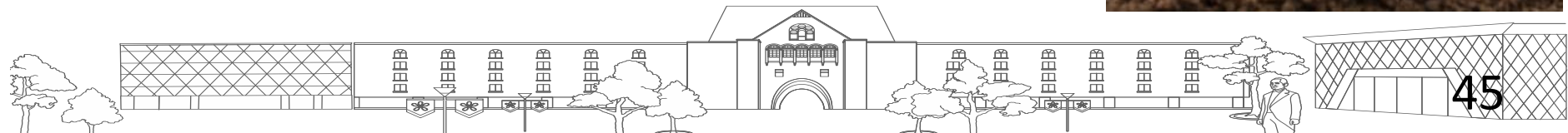
全カウンター職員の意識化・情報共有
レファレンスサービスの全館的な広がり

レファレンス情報共有プラットフォーム
利用相談（レファレンス）統計システム



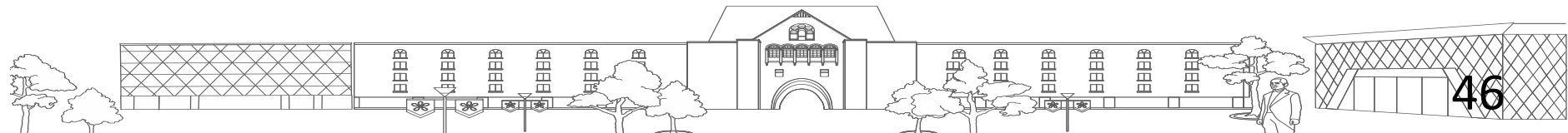
今後の展望

- 全カウンター、全サービス担当者を
日常業務でチームに巻き込む。
- プラットフォームを活かして**人を育てる。**
- 細やかな分析を活かして、
サービスの**質を向上**させる。
- **新たなコラボレーション**も。



全てのカウンターにレファレンスを！

**全ての利用者に
レファレンスサービスを！**



マグロスキーです！

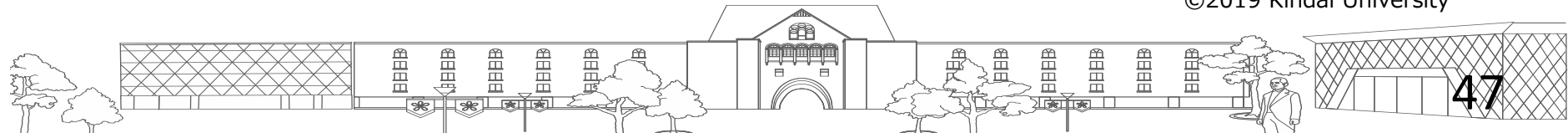
**キャラクターGP参加中。
キャラクター番号44、
応援してね！**



ご清聴ありがとうございました。

近畿大学中央図書館 キャラクター
マグロスキー

©2019 Kindai University



追記

本資料は、2019年「第21回図書館総合展」で開催された「第5回レファレンス大賞」発表資料である。

22件の応募のうち、書類審査により最終審査会（3件選出）にすすんだ。最終審査会（2019年11月12日（火）パシフィコ横浜）におけるプレゼンテーションの結果、「審査員会賞」を受賞した。

発表者：近畿大学中央図書館レファレンス課
上野 芳重

