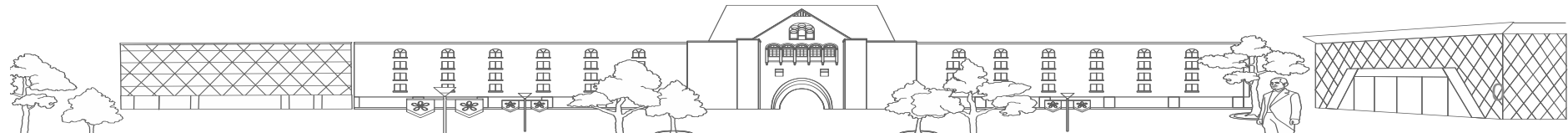


近畿大学中央図書館 学修支援とレファレンスサービス

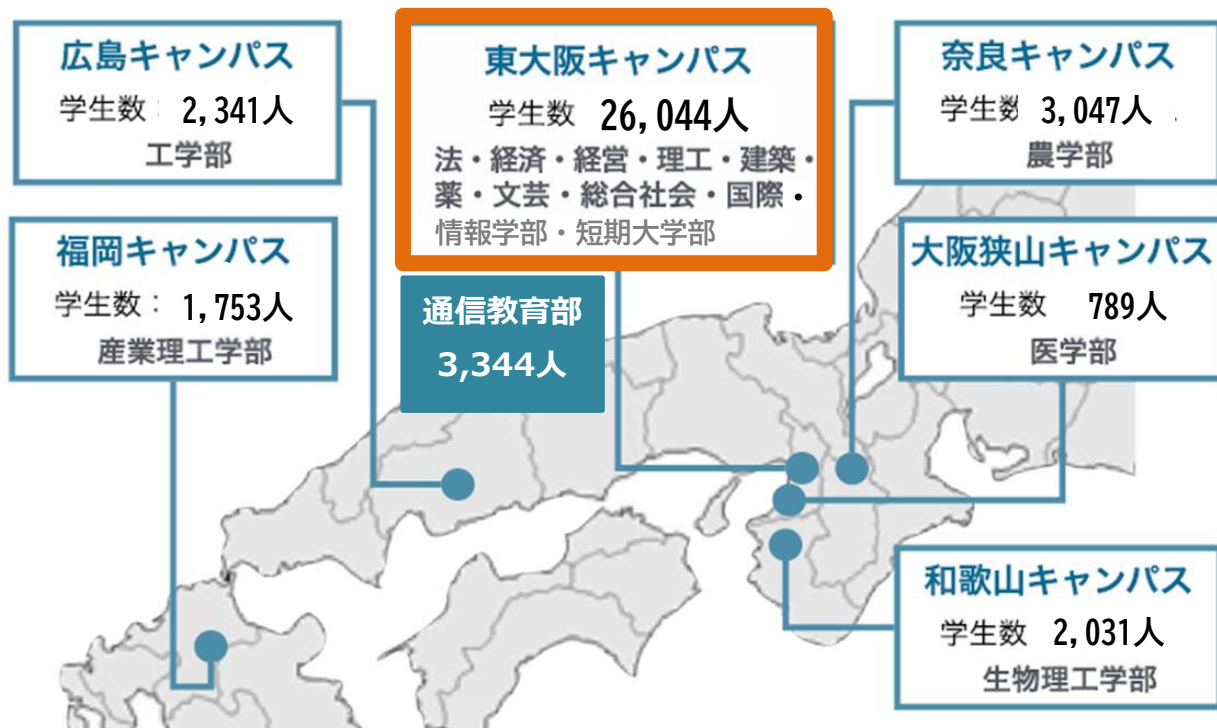
近畿大学中央図書館学生センター
レファレンス課
上野 芳重



本日の内容

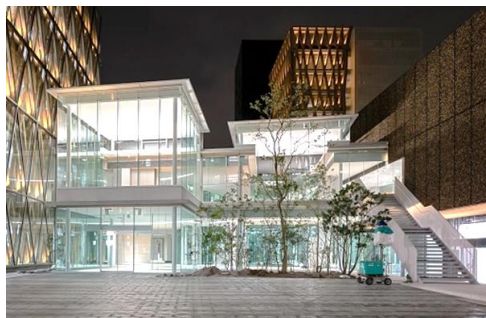
1. 近畿大学中央図書館について
2. 学修支援：情報リテラシー教育/サービス
3. 本館レファレンスサービスの現状
4. 利用相談統計システムの活用
5. レファレンス協同データベースとの連携

1. 近畿大学中央図書館について



近畿大学 6つのキャンパスに約3万5千人が学ぶ。
東大阪キャンパス（人文・社会・自然科学）
10学部・短期大学部・6研究科

中央図書館：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

中央館



文芸分室

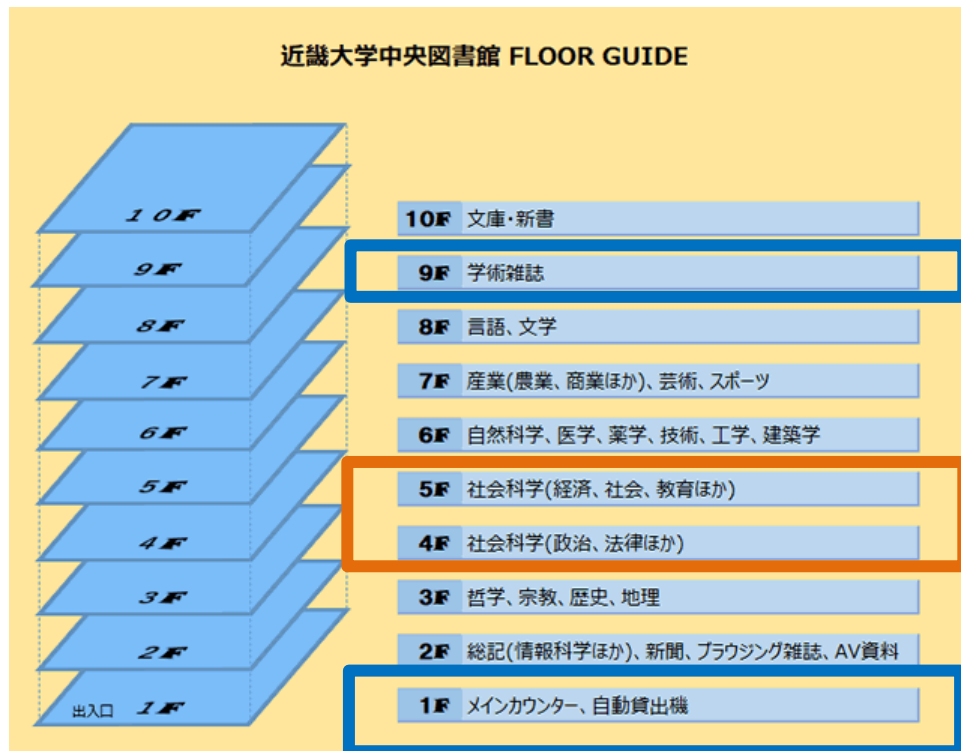


中央図書館概要：入館者**減**・電子資料**増**

	2022年度	2019年度
蔵書冊数	約140万冊	約150万冊
所蔵雑誌タイトル数	約 11,000種 ↓	約13,000種
電子ジャーナル数	約 84,000誌 ↗	約53,000誌
開館日	年間315日	年間324日
入館者数	約 128万人 ↓	約180万人
貸出冊数	約 16万冊 ↓	約28万冊
電子ブック利用	約 13万冊 ↗	約1.5万冊

※2022年度、契約電子ブックの提供冊数は、約1万6千冊。

中央図書館：カウンターは4つの階に



※2022年3月中央館改修：多階層図書館へ

2.学修支援

学修支援：情報リテラシー教育/サービス

(1) 図書館ガイダンス

- 動画、配布資料PDFデータを提供（2020年～）
- 図書館利用の基礎的内容を提供。初年次教育から全学年対象に転換。

(2) オンデマンド講習会

- 教員のオーダーに沿った内容で実施。授業・ゼミでDB利用等レクチャー。
- 対面、オンラインのハイブリッドな学修環境に対応

(3) 自由参加型セミナー

- 論文検索方法、本学契約DBのセミナーなどを実施。
- オンライン開催から、動画提供へ。今後、対面開催も検討中

学修サポートデスク

- 大学院生（LA；ラーニングアドバイザー）による支援
- 対面、オンライン共に実施。セミナー（対面・オンライン）も開催

(1) 図書館ガイダンス 近畿大学限定公開YouTubeで動画公開

教員からの
1本の電話

「一番簡単な方法で提供してほしい。」



2023年度
図書館ガイダンス

KINDAI
UNIVERSITY

▶ 基本編

制作・著作：近畿大学中央図書館
dlib-ref@ip.kindai.ac.jp
2023年4月1日

【基本編】2023年度図書館ガイダンス動画_近畿大学中央図書館

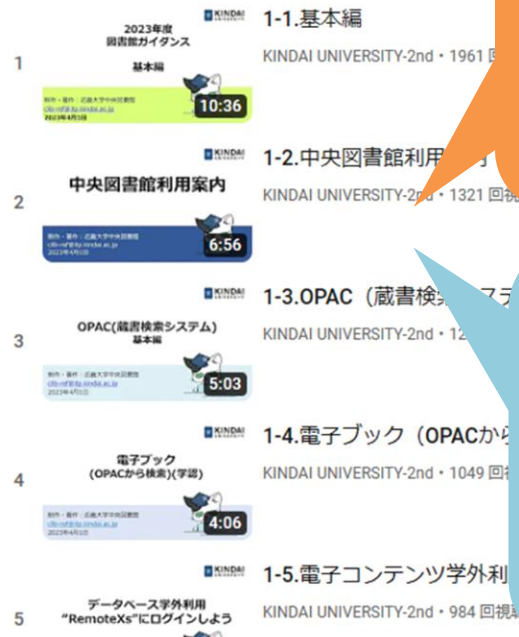
KINDAI UNIVERSITY-2nd
7本の動画 8,728回視聴 最終更新日: 2023/04/06

▶ すべて再生

シャッフル

初年次教育授業との連携で視聴回数は安定。

しかし、授業カリキュラムに取り込めないと、どんなに良い動画も視聴されない。



検索

2023年度 図書館ガイダンス

1-1.基本編
KINDAI UNIVERSITY-2nd • 1961回視聴

10:36

1-2.中央図書館利用案内
KINDAI UNIVERSITY-2nd • 1321回視聴

6:56

1-3.OPAC (蔵書検索システム)
KINDAI UNIVERSITY-2nd • 12回視聴

5:03





1-4.電子ブック (OPACから検索)(学認)
KINDAI UNIVERSITY-2nd • 1049回視聴

4:06

1-5.電子コンテンツ学外利用
KINDAI UNIVERSITY-2nd • 984回視聴

データベース学外利用 "RemoteXs"にログインしよう

図書館ガイダンス：動画本数・再生回数

	2020 コロナ期	2021 コロナ期	2022 ハイブリッド期
動画 本数	15	19	 31
動画：基本編 再生回数	5,476	4,732	 2,466
動画：剽窃しない引用作法 再生回数	—	1,435	 2,281
全動画 再生回数	27,966	33,437	 21,577

各学部へ教務委員長へのヒアリングや、各教員アンケートなどから、ブラッシュアップを続ける。→HP上の動画公開、教員連携による理系向けレポートの書き方動画提供を予定。

様々な工夫で動画視聴を効果的に：学習効果UP

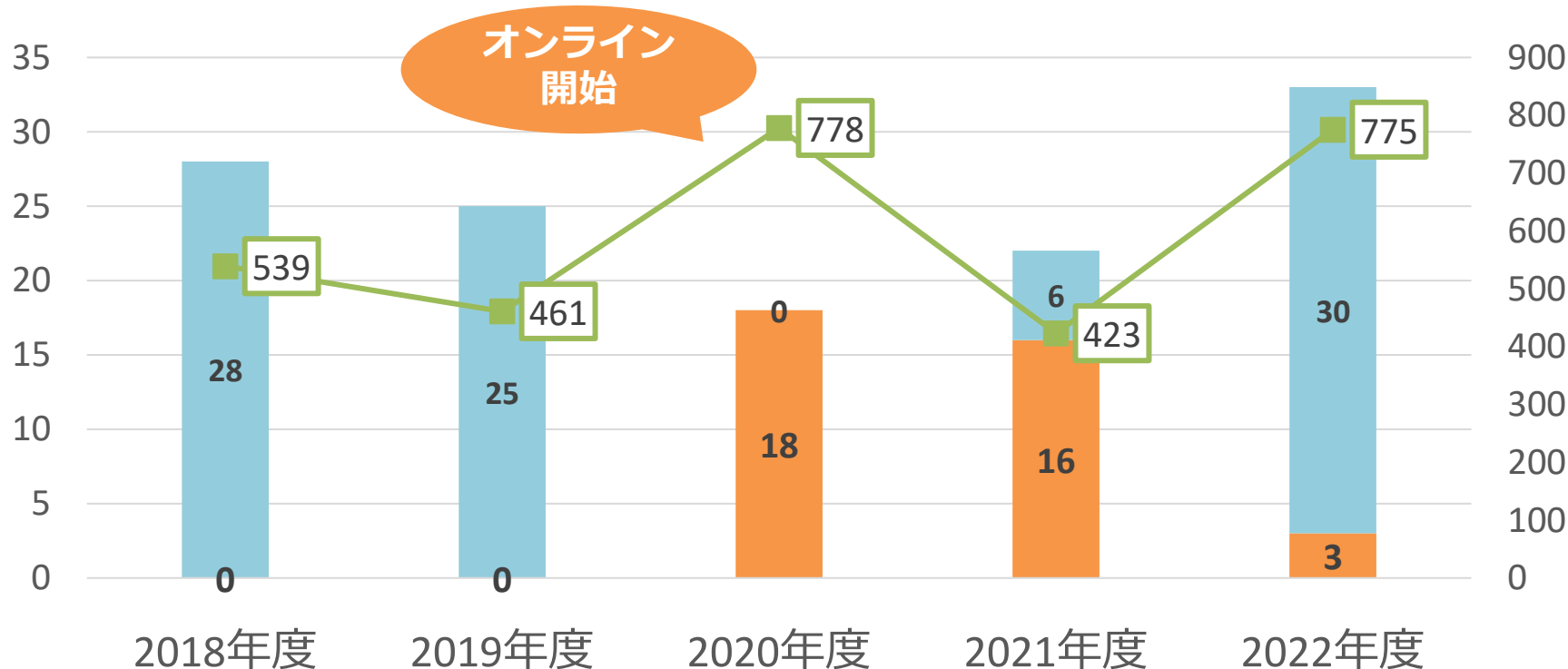
動画だけだと
寝てしまう・・・



- 解説資料PDF（動画とセットで提供）
- **理解度テスト**（Googleフォーム）
- 剽窃チェックテスト（Googleフォーム）
- **検索課題**
 - ①OPAC、日経テレコンの検索などPC演習
 - ②図書館でミッションにチャレンジ
（図書館を実体験する課題）

※終了後に各学部・教員ごとの集計データも提供
※学生からの生の声をピックアップ

(2) オンデマンド（授業出張型）講習会



オンライン回数 対面回数 受講者数

(2) オンデマンド講習会：事例紹介

理工学部 社会環境工学科「総合演習Ⅰ」

- 2017年より**中央図書館と連携した授業**を展開
- 前期15回授業で、文献調査、現地調査、問題発見、対策提案、および評価などを行う**実習（課題解決）型授業（PBL科目）**
- 2年生**約110名の必修授業**
- 授業5回目（2コマ）を**情報リテラシー演習**として、レファレンス課による**オンデマンド講習会**を実施
- 学生作成の文献調査票へコメントも行う（学生発表資料の連携）

図書館が
授業全体に
関わる

※参考 近畿大学シラバス 総合演習1

<https://syllabus.itp.kindai.ac.jp/customer/Form/SY01010.aspx?syllabusno=2211500274>

松井 一彰ほか「チームによる実践能力と情報リテラシーを向上させるPBL教育の試み」 工学教育 68 (6), 6_55-6_61, 2020

https://www.jstage.jst.go.jp/article/jsee/68/6/68_6_55/_pdf/-char/ja

事前事後テスト：学習者がどれくらい知識を得たか

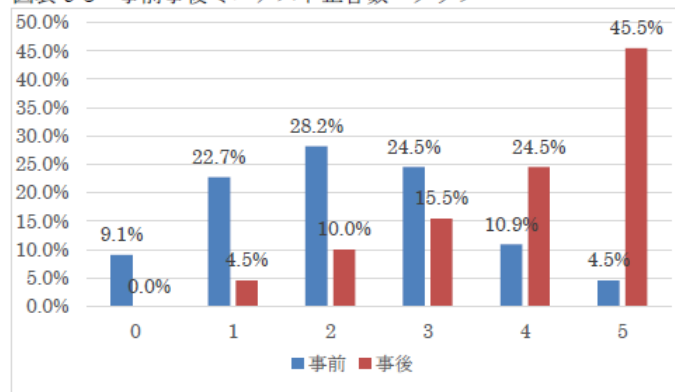
理工学部 社会環境工学科「総合演習Ⅰ」

図表 9-3 事前事後ミニテスト正答数 表 (含む平均正答数)

正答数 集計

正答数／5問	事前		事後	
	比率（％）	人数（人）	比率（％）	人数（人）
0／5	9.1%	10	0.0%	0
1／5	22.7%	25	4.5%	5
2／5	28.2%	31	10.0%	11
3／5	24.5%	27	15.5%	17
4／5	10.9%	12	24.5%	27
5／5	4.5%	5	45.5%	50
計		110		110

図表 9-3 事前事後ミニテスト正答数 グラフ



**全問正解（正当数5/5）事前テスト4.5% → 事後45.5%に増加
講習会によって知識が得られていることを検証できた**

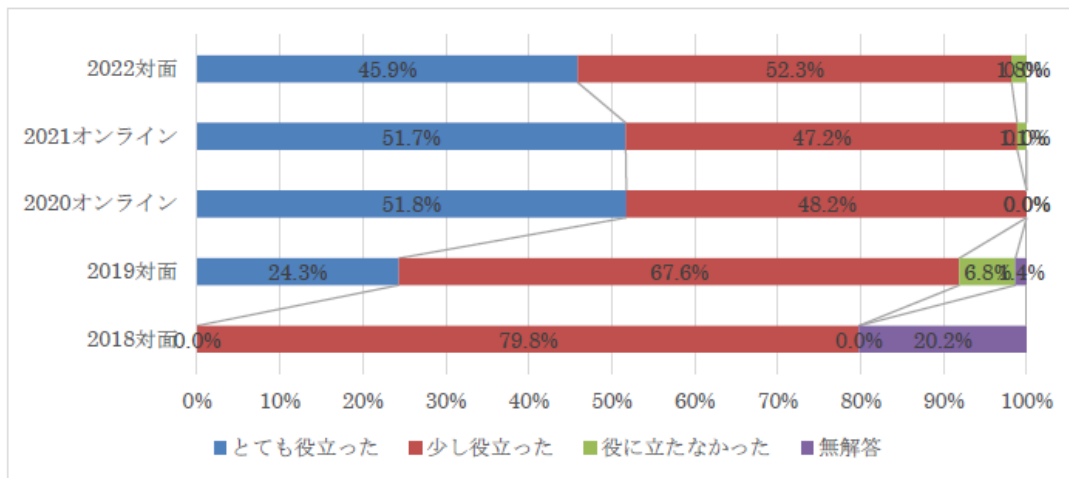
- 「2022年度理工学部社会環境工学科総合演習1-受講後アンケート集計報告」より抜粋
- 事前事後テストは、講習会開始前、講習会終了後に同じ内容のテストを実施。

授業後アンケート：学習成果の測定 1 関連性・動機付け

理工学部 社会環境工学科「総合演習Ⅰ」

長く学習に影響を与えることを検証

図表 5-2 役立ったかどうか 経年比較



問
情報リテラシー演習は、その後の授業や学習に役に立ちましたか

答
ほとんどの受講者が役立ったと回答。約50%は「とても役立った」と評価。

- 「2022年度理工学部社会環境工学科総合演習1-受講後アンケート集計報告」より抜粋
- 授業後アンケートは、講習会実施日（5/2）ではなく、授業最終日（7/25）に行っている。

授業後アンケート：学習成果の測定 2 利用行動の変化

理工学部 社会環境工学科「総合演習Ⅰ」

図表 6-1 「役立ったこと」経年比較

(設問 8 図書館ガイダンス後、「これは役立った」と思うことがあればチェックしてください。(複数回答可))

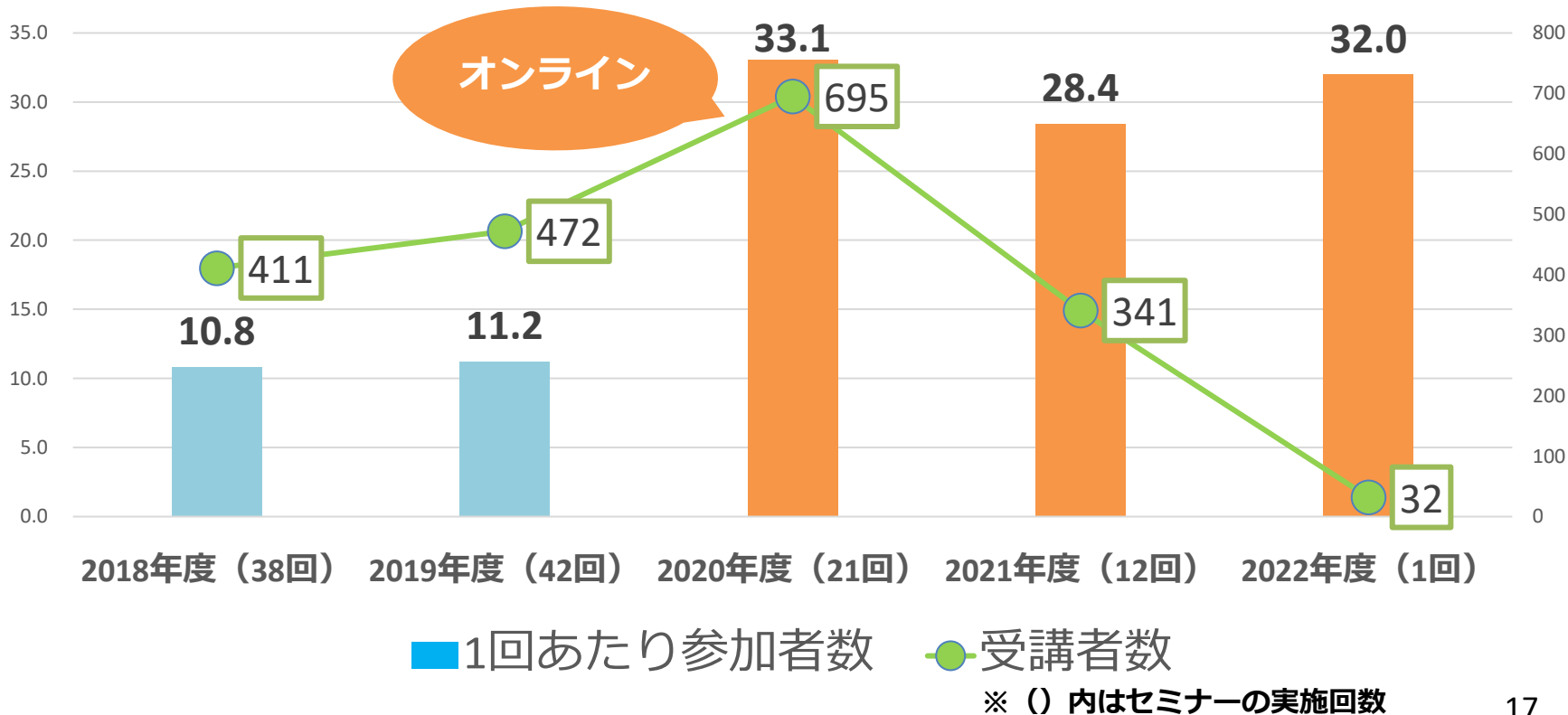
選択内容	2018(N=89) 対面		2019(N=74) 対面		2020(N=114) オンライン		2021(N=89) オンライン		2022(N=109) 対面		差分 (対2021)
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	
図書館についてわかった	37	50.0%	35	39.3%	40	35.1%	30	33.7%	62	56.9%	23.2%
調べ方がわかった	50	67.6%	44	49.4%	89	78.1%	75	84.3%	74	67.9%	-16.4%
データベースについてわかった	27	36.5%	23	25.8%	58	50.9%	50	56.2%	62	56.9%	0.7%
学外からの電子コンテンツの利用方法がわかった					36	31.6%	32	36.0%	36	33.0%	-2.9%
雑誌についてわかった	9	12.2%	15	16.9%							0.0%
電子ブックについてわかった	23	31.1%	9	10.1%	15	13.2%	18	20.2%	20	18.3%	-1.9%
電子ジャーナルについてわかった	11	14.9%	29	10.1%	10	8.8%	14	15.7%	15	13.8%	-2.0%
論文についてわかった	23	31.1%	9	32.6%	35	30.7%	20	22.5%	27	24.8%	2.3%
OPACの使い方がわかった	30	40.5%	10	11.2%	58	50.9%	42	47.2%	46	42.2%	-5.0%
引用についてわかった	16	21.6%	7	7.9%	42	36.8%	36	40.4%	30	27.5%	-12.9%
参考文献の書き方がわかった	12	16.2%	11	12.4%	47	41.2%	33	37.1%	34	31.2%	-5.9%
統計についてわかった							8	9.0%	20	18.3%	9.4%
その他	0	0.0%	3	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
無回答	3	4.1%	18	24.3%	2	1.8%	1	1.1%	4	3.7%	2.5%

学習者の変化で
学習成果を測る

- ・ 具体的に何に役立ったか、何がわかったかを測定。
- ・ 「調べ方がわかった」が、経年比較でも最も高い。
- ・ 対面時には、図書館へ直接出向く課題も実施。

(3) 自由参加型セミナー

対面：集客の悩み→オンラインで参加増→オンタイムから動画→??



3.本館レファレンスサービスの現状

改修前 利用相談（レファレンス）カウンター

3階：相互利用・自然科学



4階：人文・社会科学



改修後 レファレンスデスク

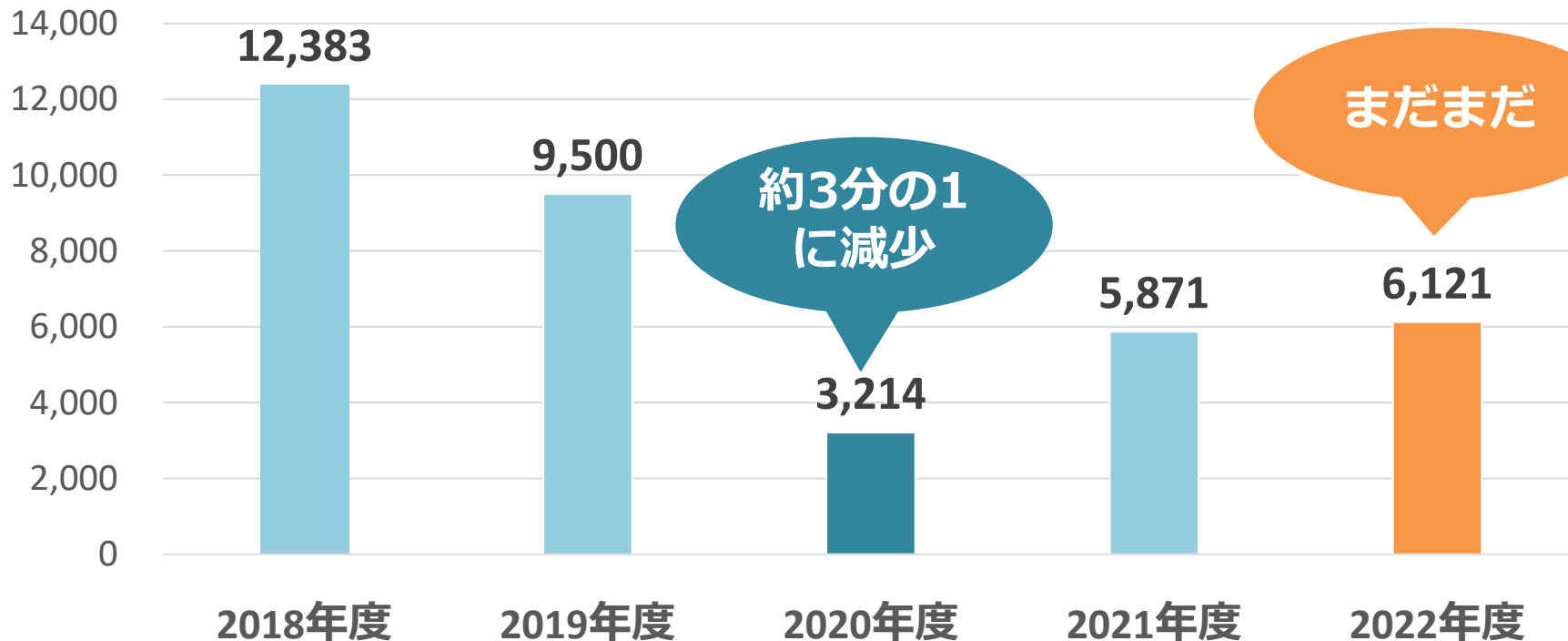
4階：政治学・法学



5階：経済・経営・社会学



本館レファレンス件数（過去5年間）



※近畿大学中央図書館利用相談統計システムによる件数。日本図書館協会に提出した件数とは異なる。

※2022年度はコロナ前比べ、約3分の2までに件数がもどった。

本館レファレンスサービス

- ・カウンター（対面）
 - ・オンライン（Zoom）事前申込制（2020年～）
 - ・メール
 - ・電話・Slack（学内者専用ツール）
 - ・チャットボット（Slack版）（2022年～）※有人未対応
-
- ・学修サポート（引用作法・調べ方案内・学部別図書館入門）
 - ・YouTube動画（図書館ガイダンス）
- ※コロナ期は非来館利用支援を重視

チャットボット開設（2022年10月～）



開館時間やデータベース
利用方法まで、いつでも
チャットボットで解決！



問い合わせ先：近畿大学中央図書館レファレンス課

- ・ 本学の全学生・教職員が利用できるslackで実施。
- ・ 本学全学部のチャットボット導入にあわせて中央図書館チャットボット開設
- ・ 内容はHPのFAQをもとに作成。

利用実績 ※人数はのべ人数

	会話件数	利用人数
2022年度	6,760件	5,789人
2023年4月～9月	9,203件	8,352人

- ・ 開館時間など定型的な質問が24時間対応可能に。
見えなかった利用を可視化。

※有人対応は、今後の課題。

4.利用相談統計システムの活用

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。（「第5回レファレンス大賞 応募資料」）

利用相談統計システム：何ができるか

- 全カウンタの記録
- 担当者全員が全データにアクセスできる
- 帳票類（日次、統計）の簡易な出力
- プラットフォームを活かし全担当者を育てる
→ フィードバックによるOJT

プラットフォーム構築により
サービス担当者全員がレファレンスを意識

利用相談統計システム：開発から現在まで



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



2019年11月

図書館総合展第5回レファレンス大賞 審査員会賞

「すべてのカウンターにレファレンスを！」

開発・構築を学内で：費用は0円

学内システムを活用

本学の事務システム
グループウェアアプリ
「K-Shared」に
レファレンスデータの
蓄積を検討

レファレンス課で設計

中央図書館レファレン
ス課にて、仕様を具体
的に設計

構築を依頼

学内の情報システム
部門がK-Shared上に
システムを構築
利用相談統計システム
の運用スタート

サービス業務担当者 = 図書館のひと

15 カウンター

	館・分室等	カウンター	担当者
中央図書館	中央館	1階入館ゲート	委託A社
		1階メイン（貸出・返却）カウンター	委託A社
		相互利用	委託A社
		4階レファレンスデスク	委託A社
		5階レファレンスデスク	職員
		9階雑誌カウンター	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

※レファレンスデスク（利用相談専門）、相互利用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5名、委託2社の約60名が勤務。委託のレファレンス・相互利用担当者は4名。

入力項目のデータ設計

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。

新規近畿大学中央図書館 利用相談統計の文書を作成 ×

No.	
日次(*)	2023年7月6日 木 10時47分
カウンタ区分(*)	<input type="radio"/> 1F Main <input type="radio"/> 1F Gate <input type="radio"/> 4F RefD <input checked="" type="radio"/> 5F RefD <input type="radio"/> 9F RefD <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"/> B T 1階南 <input type="radio"/> B T 2階北 <input type="radio"/> B T 2階南 <input type="radio"/> B T 2階講学 <input type="radio"/> 3F Main <input type="radio"/> 3F Gate <input type="radio"/> 3F Ref <input type="radio"/> 4F Ref <input type="radio"/> 5F Stack
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 クリア
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"/> 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(*)	<input type="text"/>
内容区分2	<input type="text"/>
NDC他	<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(○○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
近大INDEX (NOAH /DONDEN)	<input type="text"/>
7CHA/STOPIA	<input type="text"/>
資料種別	<input type="text"/>
質問: 内容詳細	<input type="text"/>

新着・タイムラインに通知する

登録 下書き保存 キャンセル

可能な限り、自動
入力、データ選択
にして、**省力化**

データ入力は、
質問、回答が中心

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)

日別レポート集

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	NDC	近大INDEX (NOAH/DONDER)	ICHA/STO	資料種別	質問:内容詳細	回答:内容詳細	レベル	...
3F Ref	08:40	学部生	利用案内・所蔵調査	1.1 配書場所の確認・案内・見方(利用者調査)	42 物理学				ロロ 一般図書・和書	電子ホール効果 についての図書を探している。	最新版が出たので、旧版を廃棄すること。10時前ま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	上
BT 2階南	10:25	学部生	利用案内・所蔵調査	3.1 資料の種別(GPADなど)	3.2 資料の場所を探してほしい(利用者調査)				MPリーダーのレベルの本をどうやって探したいですか(インターネット予約プログラム配信中)	MPリーダーのレベルの本をどうやって探したいですか(インターネット予約プログラム配信中)	1クイック	上	
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き、相互利用を申し込むにはどうしたらいいか?	Myライブラリーの登録をし、GiraからMyライブラリーを利用して相互利用申し込みする方法を説明しました。	2当日で回答可能	上	
3F Ref	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				カニ 雑誌(電子ジャーナル)	新聞記事の探し方のデータベース(電子ジャーナル)を忘れてしまった。1回使った事はある。	データベースの説明や印刷したいの事でしたので、印刷できる自由利用種別Aの場所やKUDOS 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	南
3F Ref	11:57	学部生	利用案内	2.1 貸出方法・借期などの規則、予約方法						自動貸出機の使い方がわからない。	自動貸出機の本は横に返すので貸出できません。		
BT 2階南	12:03	学部生	利用案内	2.1 貸出方法・借期などの規則、予約方法						お友達が返却した本をそのまま借りたい。	返却処理した本は横に返すので貸出できません。		
3F Ref	12:30	学部生	利用案内	3.1 資料・資料の場所を探してほしい(利用者調査)	1.2 カウンタ・物理(図書)の案内				ロロ 一般図書・和書	英語の本はありますか? 漢字の本で貸出したいが、こちらにはないですか?	詳しくお聞きする事でした。ビブリオインターネット予約システム案内、資料からもOPAC検索出来る配書場所の地図についても伝えました。		
3F Ref	12:40	学部生	利用案内	1.3 カウンタ・物理(図書)の案内						自動貸出機で貸出した本の返却はどこでいいですか?	3F貸出窓かカウンターで返却して下さい(場所についても説明)案内。		
BT 2階南	13:07	教職員	利用案内	2.1 貸出方法・借期などの規則、予約方法						インターネット予約フィールドのDVDは教職員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(各自の所属の方)も利用はできる為、対応したスタッフ	1クイック	南

日々の質問・回答を共有。全データを検索、アクセスできる。

利用者情報との紐づけ、学習情報との連携など、今後の検討課題。

日次帳票 各カウンター、全カウンター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。

フィードバックでOJT：記録するから検証できる

<p>質問：内容詳細</p>	<p>(スマホでCinii Researchの画面を見せながら) この論文はありますか？</p> <p>論題：「見えない衣服—下着—についての関心の実態とその課題」 完甘 直隆, 五藤 睦子 収録刊行物：繊維製品消費科学 51(2), 113-127 (2010)</p>
<p>回答：内容詳細</p>	<p>OPACで所蔵確認。 近大での所蔵が無い場合、相互利用をご説明。 他大学図書館から文献の複写依頼をし、論文をコピーした 利用の際に複写料金と郵送料が必要であることをご説明。 一度利用手続きを含め、中央図書館のレファレンスカウ</p> <p>=責任者フィードバック= 当該論文はウェブで全文PDFが公開されているものでした。 Ciniilの画面からは「DOI」と書かれたボタンから提供元のJ-STAGEへとぶことができます。 全ての論文ではありませんが、Ciniilには一部本文へのリンクが貼られているケースがありますので確認して みてください。 https://www.jstage.jst.go.jp/article/senshoshi/51/2/51_113/_pdf/-char/ja</p>

「全てのカウンターに
レファレンスを！」の
目標に、少しでも近づ
けるように。

サービス担当者は事例を読んで**スキルアップ**。ただし、限界も。

5.レファレンス協同データベースとの連携

近畿大学中央図書館とレファ協

2005年度より参加。**15年連続**で国立国会図書館より**御礼状**を授与される ([プレスリリース](#)で図書館広報に活用)

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)
7,531	108	3	1,880万

1件1件の
積み重ね

※近畿大学中央図書館 令和4 (2022) 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

レファ協：本館事例アクセス数トップ10（2020-2022）

No	2020		2021		2022	
	質問	アクセス数	質問	アクセス数	質問	アクセス数
1	やむを得ず「孫引き」をする場合の引用作法を知りたい。	62,300	9.11のテロが起きた時間(日本時間)を知りたい。	69,509	紙媒体の新聞、インターネット上の新聞、データベースの新聞記事...	67,192
2	官報を無料で検索したい。	30,287	やむを得ず「孫引き」をする場合の引用作法を知りたい。	68,376	映像作品（映画/ドラマ/アニメ）の内容を論文に記載する際の引...	44,574
3	9.11のテロが起きた時間(日本時間)を知りたい。	25,695	紙媒体の新聞、インターネット上の新聞、データベースの新聞記事...	37,021	やむを得ず「孫引き」をする場合の引用作法を知りたい。	36,992
4	統計法違反で懲役刑が適用された過去の事例について調べたい。	20,315	「瓢箪から駒」のことわざの成り立ちを知りたい。また伊達政宗が...	29,521	9.11のテロが起きた時間(日本時間)を知りたい。	22,079
5	化学物質のデータやCAS登録番号を調べたい。	15,903	官報を無料で検索したい。	29,405	官報を無料で検索したい。	18,472
6	太平洋戦争時のアメリカ軍の兵力の総数、できればヨーロッパ戦線...	14,979	映像作品（映画/ドラマ/アニメ）の内容を論文に記載する際の引...	29,332	「巨人の肩の上に立つ」という言葉のいわれを知りたい。	12,500
7	レポート・論文を書くためのアカデミック・ライティングについて...	14,944	太平洋戦争時のアメリカ軍の兵力の総数、できればヨーロッパ戦線...	15,603	日本語以外の言語の資料を、最初から自分で翻訳して引用すること...	12,472
8	「巨人の肩の上に立つ」という言葉のいわれを知りたい。	12,236	「巨人の肩の上に立つ」という言葉のいわれを知りたい。	12,124	太平洋戦争時のアメリカ軍の兵力の総数、できればヨーロッパ戦線...	10,891
9	ありがたの意味で使われる、方言「だんだん」について知りたい...	11,983	ありがたの意味で使われる、方言「だんだん」について知りたい...	11,388	ヨモツヘグイについて知りたい。	9,518
10	「瓢箪から駒」のことわざの成り立ちを知りたい。また伊達政宗が...	10,806	化学物質のデータやCAS登録番号を調べたい。	10,749	卒業論文を引用することが出来るのか知りたい。	8,748

レファ協：データ入力を続けてゆく意義

1 学修支援に役立つ／利用者が再現できる

ex) 心理学について調べる

2 自館の利用者が必要な情報は、
多くの人に需要がある

ex) 著作権・引用作法

3 事例の寿命は長い

ex) ヨモツヘグイ

記録・共有・循環するシステム構築

各カウンタ：利用者個別のサービス



統計システムへ入力：自館全体へ



レファ協で公開：データを公共財へ
自館利用者&より多くの人が活用

自館サービスの充実、
担当者の力を伸ばす

おわりに

レファレンス：このはかないもの

「レファレンス」は受けとる利用者のものである。

どこまで渡すか、受け取って貰えるかを測る。
利用者の腑に落ちた瞬間が伝わることもある。

「レファレンス」は残らない。ふるまい、会話、感情
やりとり。だからこそ、記録できるものを残す。

プラットフォームがあれば、日々の営為が人を育てる。

様々な立場の利用者サービス担当者
研鑽（研修・研究会・大学院など）の難しさを超えて



＜ご参考＞

過去の近畿大学中央図書館発表資料

- **図書館総合展 第5回レファレンス大賞**
「すべてのカウンターにレファレンスを」
(2019) [発表資料](#)、[応募資料](#)
- **第16回レファ協事業フォーラム**
「レファ協というプラットフォーム
ーコロナ時代のレファレンス・サービスを考えるー」 (2020)
[「コロナ禍とレファレンスサービス」](#)

ご清聴ありがとうございました